



ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SALUD MENTAL: PAUTAS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID19

INTRODUCCION

Teniendo en cuenta la actual coyuntura por la que atraviesa el planeta en general y el país en particular, relacionada con la pandemia generada por el Covid19 y el estado de emergencia sanitaria declarado, el Ministerio de Salud y Protección Social presenta unas pautas generales dirigidas a las entidades territoriales, a las EPS, IPS, Administradores de riesgos laborales – ARL, Cajas de Compensación Familiar y demás actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS, para promover el afrontamiento psicológico en medio de la presente coyuntura, por parte de la población general,.

Reconociendo la inevitable incertidumbre que ocasiona este tipo de situaciones, es necesario prestar especial atención tanto a los cuidados relacionados con la propia gestión de los riesgos de la transmisión como a aquellos relacionados con la salud mental y emocional, con el fin de reducir en lo posible situaciones de alarma que afecten a la población.

La forma como va evolucionando la situación y cómo ésta es informada especialmente a través de los medios de comunicación, no siempre con la rigurosidad requerida, puede llegar a influir de manera significativa en el estado emocional de los individuos, dando lugar a la aparición de conductas de alerta poco adaptativas tanto a nivel personal como a nivel social.

Con este contexto, resulta altamente conveniente y recomendable que las entidades territoriales y demás actores del SGSSS habiliten líneas telefónicas para atención psicológica a la población que lo requiera. Este recurso deberá destinarse para garantizar el apoyo y el afrontamiento psicológico ante situaciones de trabajo desbordado, aumentada incertidumbre y agotamiento físico y emocional, por la cual atravesarán muchas personas durante este periodo.

El propósito de la atención psicológica a través de una línea telefónica es contener y ayudar a gestionar, elaborar y ventilar el malestar emocional experimentado de manera previa o durante el contacto telefónico y prevenir el desarrollo de problemas mayores a nivel psicológico en el futuro. Por ello, resulta de gran importancia que las personas dedicadas a la orientación psicológica conozcan los principios básicos que fundamentan la ayuda a través de una línea telefónica, de manera que quienes consulten, obtengan el beneficio de encontrar una escucha activa, la empatía requerida, el respeto y el apoyo que este tipo de necesidades demandan.

Partiendo del reconocimiento de que en medio de la actual emergencia, los servicios de salud podrán ser sometidos a una demanda desbordada e inusual, este recurso resulta de vital importancia, pudiendo convertirse incluso, en la única fuente de acceso a la atención y de apoyo en salud, por ello, se invita a los diferentes actores y del SGSSS para que a la luz del presente lineamiento, se implemente esta valiosa herramienta de atención en salud mental bajo la coordinación de la entidad territorial y el apoyo de los gremios científicos especializados.



ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SALUD MENTAL: PAUTAS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID19

OBJETIVO DEL PRESENTE DOCUMENTO

Proporcionar pautas básicas para la atención telefónica en salud mental que permitan ofrecer una adecuada contención emocional y la canalización hacia los servicios de salud cuando así se requiera, en el marco de la pandemia ocasionada por el covid19.

FUNCIONES A CARGO DEL SERVICIO QUE OFRECE LA ATENCION TELEFONICA

Las líneas de atención telefónica en salud mental en el contexto de la actual situación generada por el COVID-19 podrán cumplir las siguientes funciones:

- Ofrecer una escucha activa centrada en la comprensión de las dudas y/o problemas expresados por quien acude a la línea telefónica.
- Ofrecer atención centrada en la contención emocional y en la búsqueda de alternativas para la resolución de los problemas expresados por la persona que consulta.
- Ayudar y orientar a las personas que presentan crisis emocionales y/o desequilibrios a afrontarlas y prevenir posibles complicaciones psicológicas, precipitadas por la incertidumbre frente al COVID-19 e
- Informar y activar rutas de atención en salud y de servicios sociales disponibles en el territorio en el marco de la emergencia sanitaria.

CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Para el montaje del servicio resulta importante definir los siguientes aspectos:

- Número de la línea de contacto, lo cual se debe gestionar con los operadores telefónicos del territorio en el cual se va a montar la línea.
- Un lugar físico en la secretaria de salud y/o en la entidad responsable del servicio para la operación de la línea.
- Si es posible, soporte de la línea a través de servicios digitales tales como páginas WEB, redes sociales, WhatsApp, correo electrónico entre otros.
- Estrategia de difusión del servicio.
- Profesionales responsables de brindar el servicio, capacitados como mínimo en estrategias básicas de acompañamiento psicológico, primeros auxilios psicológicos, identificación temprana de problemas y trastornos mentales y activación de rutas de atención.
- Base de datos de servicios y rutas de activación identificadas en el territorio para atender necesidades en salud (incluido el protocolo establecido para identificación de casos por COVID – 19) y servicios sociales que puedan requerir los usuarios de la línea.



ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SALUD MENTAL: PAUTAS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID19

- Horarios de atención del servicio establecidos, en los cuales se definan turnos de trabajo de los profesionales que harán la atención.
- Registro de cada servicio prestado y manejo adecuado y ético de la información a través de un medio electrónico que garantice la confidencialidad en el manejo de la información.

Para la definición del número de la línea, se recomienda que el liderazgo sea ejercido por la alta gerencia de la secretaria de salud y/o responsable del servicio, quien deberá estar encargada de gestionar con los operadores telefónicos del territorio, la activación de los mecanismos para su funcionamiento y la asignación de un número de fácil recordación para la población general.

Para la difusión del servicio podrá recurrirse a los medios de comunicación locales en el marco de la responsabilidad social que les asiste, así como los propios de la secretaria de salud y recursos que a nivel comunitario sean los más apropiados para que las personas conozcan la existencia de la línea telefónica. Con respecto a los perfiles de los profesionales que atenderán el servicio, será necesario garantizar que estos profesionales tengan formación en psicología clínica y/o en salud mental. En cuanto al horario de atención, dadas las características en las que se encuentra la población en medio del aislamiento preventivo obligatorio, resulta necesario que el servicio se preste durante los 7 días a la semana, las 24 horas del día, por lo cual se sugiere que se asignen turnos a los profesionales encargados de la atención de la misma (de 4 horas) que permita cubrir de manera razonable el servicio, al menos, durante esta fase de la emergencia sanitaria. Y finalmente, para el registro de los servicios, contémplese el diseño de una plantilla donde se registren todas las llamadas y la atención ofrecida, garantizando la confidencialidad y respetando el anonimato cuando así sea solicitado.

ATENCIONES PARA IMPLEMENTAR POR PARTE DE QUIENES OPERAN EL SERVICIO

ATENCIONES BÁSICAS

Si la persona que busca el servicio no está afectada por la enfermedad, pero está experimentando un estado de gran malestar emocional caracterizado por:

- Nerviosismo, agitación, ansiedad con pensamientos recurrentes de peligro, pánico.
- Sus pensamientos están centrados sólo en la enfermedad o en la preocupación de enfermar.
- Necesidad de ver y oír información relacionada con el COVID - 19.
- Dificultad para concentrarse o pérdida del interés por otros asuntos.
- Dificultad para adelantar las labores cotidianas, incluidas las responsabilidades laborales, identificándose, además, baja motivación e insatisfacción en esta área.
- Temor infundado que le impide salir de la casa para cumplir actividades esenciales



ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SALUD MENTAL: PAUTAS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID19

- Permanece en estado de alerta, examinando sus sensaciones corporales y asociando éstas con síntomas de la enfermedad, aun cuando la evidencia muestra normalidad.
- Dificultad para controlar la preocupación excesiva de enfermar y cuestionamiento permanente a sus familiares por su estado de salud, resaltando el grave peligro que se corre al salir de casa.
- Sensación de aumento del ritmo cardiaco, respiración acelerada e hiperventilación, sudoración, temblores, activación fisiológica generalizada, sin causa justificada y sin capacidad para el autocontrol.
- Dificultad para alcanzar un sueño reparador.
- Dificultad para mantener hábitos de aseo e higiene personal, alimentación, sueño y estructuración de rutinas y roles ocupacionales.

Síganse los siguientes pasos durante la intervención:

- Solicite al usuario, que identifique los pensamientos que están generando el malestar expresado. Pensar permanentemente en la enfermedad puede hacer que aparezcan o se acentúen síntomas que incrementan el malestar emocional (somatización)
- Apoye y aliente a persona para que, en la medida de lo posible, reconozca sus emociones y las acepte. Pídale que comparta de ser posible su situación con las personas de su entorno más cercano para así encontrar el apoyo que requiere.
- Ayude a la persona a que busque información confiable respecto a la situación de emergencia por el brote de COVID- 19, a través, por ejemplo, de las pagina web de entidades del gobierno (Ministerio de Salud y Protección Social www.minsalud.gov.co) y los gremios científicos, buscando que evite la información proveniente de fuentes poco confiables, y en especial que evite aquella información alarmista.
- Indique a la persona que informe a sus seres queridos (familiares, amigos) sobre la situación, con información real y objetiva. Cuando se trate de niños, niñas, jóvenes, adolescentes y de adultos mayores, invítele a que les diga la verdad y a proporcionarles explicaciones veraces adaptadas al nivel de comprensión correspondiente.
- Insístale a la persona que evite la sobreinformación. El hecho de estar permanentemente conectado no le ayuda a estar mejor informado y si pudiera aumentar la sensación de mayor riesgo.
- Recomiende al consultante que contraste siempre la información que comparte con otras personas. Si la persona utiliza redes sociales para informarse, insístale en el uso de fuentes oficiales.

Con respecto a pautas de autocuidado, téngase en cuenta las siguientes orientaciones para suministrar al usuario:

- Mantener una actitud optimista y objetiva con respecto al futuro, es posible ser fuerte y capaz en esta coyuntura, gestionando adecuadamente las emociones. De

ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SALUD MENTAL: PAUTAS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID19

mantenerse una actitud pesimista, procure centrar a la persona en el aquí y en el ahora y que actúe en coherencia con ello.

- Llevar a cabo las rutinas y los hábitos adecuados de higiene para la prevención del contagio que han venido suministrando las autoridades sanitarias y los expertos. Incluyendo el aseo y arreglo personal, hábitos de sueño y alimentación.
- Evitar hablar permanentemente del tema Covid19.
- Buscar apoyo preferiblemente en integrantes de la familia y red de pares.
- Ayudar a la familia y a los pares a mantener la calma y mantener un tipo de pensamiento adaptativo acorde con la situación y al involucramiento en las tareas de preparación de alimentos, organización y aseo en el hogar.
- Acudir siempre a fuentes oficiales y buscar información proveniente de expertos; Ministerio de Salud y Protección Social, gremios científicos, otras entidades del Estado y la Organización Panamericana de la Salud - OPS.
- Evitar contribuir en la difusión de noticias falsas. De esa manera se evita alimentar el miedo propio y el de otras personas.
- Procurar hacer vida normal y mantener las rutinas, estructurando una rutina de actividades diarias de tipo cognitivo, de libre expresión como pintar o escribir, ejercitación física, relajación, teniendo en cuenta sus intereses y motivaciones personales.
- Evitar permanecer en un solo lugar de la casa durante el día, rotar cuantas veces sea posible.
- Evitar conductas estigmatizantes, discriminatorias y de rechazo. El miedo suele generar conductas impulsivas de rechazo y estigma hacia otras personas.

Ahora, si se trata de consultantes que pertenecen a los grupos de riesgo definidos en el marco del covid19, téngase en cuenta lo siguiente:

- Recuérdele seguir las recomendaciones y las medidas de prevención ya definidas por las autoridades, invítele a que confíe en las autoridades, dado que estas tienen el conocimiento.
- Invítele a que se informe de manera realista (al igual que con la población anterior) y a que siga las pautas relacionadas con la gestión de las emociones (como en el apartado anterior).
- Enfatique en la no trivialización del riesgo, máxime cuando se identifica esta conducta como mecanismo de evitación del miedo.
- Invite a que no se magnifique el riesgo, apoye el proceso de identificación del nivel de riesgo real, y a ser precavidos y prudentes sin alarmarse.
- Aconseje el cumplimiento de las medidas de aislamiento, especialmente si hay patologías crónicas de base que incrementan el riesgo ante el COVID-19 suministrando ideas para el manejo del estrés, el aburrimiento, la rabia, el miedo y la desesperanza, recomendando mantenerse en actividad y en conexión con sus seres queridos.
- Invite a la persona que consulta a que elabore un plan de rutina diaria y de aprovechamiento del tiempo disponible como consecuencia del aislamiento,



ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SALUD MENTAL: PAUTAS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID19

dedicándolo a actividades que habitualmente se hacen difíciles de realizar, tales como; leer libros, ver películas, arreglos domiciliarios, etc.

Cuando se trate de consultantes que están conviviendo con la enfermedad, además de seguir todas las recomendaciones anteriores, téngase en cuenta lo siguiente:

- Oriente a la persona que consulta a manejar sus pensamientos intrusivos o repetitivos, invitándole a que no se ponga en el peor contexto de manera anticipada y que evalúe la situación paso a paso y acorde con lo que está ocurriendo en el momento.
- Evite que la persona se alarme sin justificación., invítele a ser realista, insistiéndole en que la evidencia muestra que la gran mayoría de las personas afectadas se curan, invítele a transformar los miedos y preocupaciones en acciones dirigidas a aumentar el autocuidado.
- Enfatique que cuando sienta miedo, se apoye en experiencias anteriores, señalándole que, aunque en esta ocasión puede ser diferente por razones obvias, piense en otras situaciones difíciles que ha superado con éxito.

Actividades psicoeducativas complementarias para la gestión emocional, a cargo de las personas responsables de la atención en el contexto del aislamiento obligatorio.

- Apoyar la comprensión de la realidad suministrando explicaciones sobre la razón de ser de las medidas de aislamiento y trabajo en casa, como mecanismos de prevención efectiva, que permitirán salir más rápido de la actual situación.
- Insistir en la importancia de hacer lo correcto, como algo imprescindible, idea que debe ser constante en el pensamiento de las personas, en las conversaciones que se sostienen con quienes están en casa, comprendiendo que en este tipo de contingencias se presentan errores pero que indiscutiblemente la mayor responsabilidad recae sobre las personas del común, por ello, resulta de gran importancia la honestidad y el cumplimiento de las medidas como la máxima responsabilidad personal en el cuidado del entorno y el autocuidado.
- Apoyar la planificación de un nuevo estilo de vida porque resultará inevitable que con el aislamiento preventivo se modifiquen las rutinas, por ello será necesario organizar de la mejor manera, aquellas actividades que se puedan hacer, cuándo y cómo hacerlas, identificando aquellas actividades que es posible hacer individualmente y aquellas que se pueden hacer en compañía, incluidas aquellas relacionadas con la provisión de alimentos y otros productos de primera necesidad, procurando reducir al máximo las salidas de la casa. Escribir todas las ideas que vayan surgiendo para estar el mayor tiempo posible en aislamiento preventivo, así como organizar las actividades para que todas las personas que habitan en casa asuman responsabilidades. Estos ejemplos que pueden ayudar significativamente en el respeto de los espacios y los tiempos, por ello, también, el elaborar horarios y hacerlo visible a todas las personas que habitan hogar, contribuye con este objetivo.



ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SALUD MENTAL: PAUTAS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID19

- Contribuir para que la persona que consulta se mantenga adecuadamente informada, para lo cual, se recomienda suministrar información oficial, cuidando no caer en excesos que conlleven a una sobreinformación, con consecuencias adversas tales como la aparición o aumento de la desesperanza, altamente inconveniente para el proceso de gestión emocional. Identifique la justa proporción en cuanto a la información a proporcionar y apoye para que ésta sea transmitida por la persona que consulta a los demás habitantes de la casa.
- Incentivar el mantenimiento del contacto con otras personas, recomendando hacer llamadas a familiares, amistades, compañeros de labores y especialmente el contacto con las personas adultas mayores sean familiares o no, para hablar sobre cómo están afrontando la contingencia y compartir la experiencia propia. La utilización del mecanismo de video llamada en la medida en que sea posible, resulta de gran utilidad para facilitar una interacción más cercana. Enfatizar en que las cosas se están haciendo bien, ayuda a mantener la calma y la seguridad requeridas durante el tiempo de aislamiento.
- Invitar a aprovechar al máximo la actual coyuntura para hacer otras cosas, que habitualmente no se pueden hacer por el ritmo de vida, indague sobre esas cosas que la persona quisiera hacer y no ha podido, por ejemplo, jugar con los hijos juegos de interés para ellos, conversar con otros familiares con los que no se ha tenido contacto hace semanas, etc. Entre más actividades se pueda identificar, mucho más favorable para el proceso. Puede suceder que la persona exprese rareza o baja motivación para emprenderlas, animarle y hacerle ver la conveniencia de realizarlas en medio del aislamiento, resulta muy benéfico.
- Mantener especial atención en la salud propia y de quienes le rodean, especialmente si en casa hay menores de cinco años y personas adultas mayores, advirtiéndoles no caer en actitudes obsesivas. Invitar a la toma de temperatura y revisar otros signos de acuerdo con lo que indican las autoridades. Recomendar el recibo de luz natural al menos por 20 minutos cada día, el conservar una dieta equilibrada, mantener higiene del sueño y en lo posible, recurrir al humor como mecanismo de distensión emocional.
- Cuidar el estado de ánimo, revisando especialmente los pensamientos y las emociones experimentadas, mostrando a la persona que consulta la relación íntima entre estos y la ventaja de modificar aquellos pensamientos automáticos que contribuyen al malestar emocional experimentado.
- Recuerde que la persona tiene la posibilidad de buscar ayuda especializada si la persona que está atendiendo la línea considera que debe darse de esa manera, respetando lo que persona piensa al respecto y activando las rutas de atención necesarias.

Si bien la llamada como tal es fundamental, el cierre de ésta lo es también, para ello se recomienda realizar el correspondiente proceso de retroalimentación y utilizar la recapitulación para reconfirmar plena comprensión de lo aportado durante la intervención, con especial énfasis en aquellos aspectos relacionados con el covid19. No sobraría advertir que se podrá hacerse uso del servicio en otra oportunidad, en caso de así requerirse.



ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SALUD MENTAL: PAUTAS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID19

MANEJO DE SITUACIONES ESPECIALES.

Se propone algunas orientaciones para desarrollar el manejo de situaciones especiales a través de la línea, que están acorde con los lineamientos nacionales e internacionales para el manejo de las mismas. Estas situaciones están relacionadas con

Suicidio, Violencias, Niños, Niñas y Adolescentes, manejo del estrés y población indígena, las cuales se encuentran en el documento “Protocolo de teleorientación para el cuidado de la Salud Mental: apoyo a la línea 192 durante la pandemia por covid19”, anexo al presente documento.

LA AYUDA A LOS QUE AYUDAN

Este apartado tiene como objetivo hacer visible las implicaciones que tanto a nivel individual como grupal tiene el lidiar permanentemente con el sufrimiento emocional de quienes consultan los servicios de salud mental y en el caso concreto, el servicio de atención telefónica en salud mental en el contexto del aislamiento social en que se encuentra el país a raíz del brote de coronavirus, para su adecuado afrontamiento y gestión de los riesgos asociados a esta prestación. Para ello, se proponen las siguientes recomendaciones para ser acogidas e implementadas por los diferentes actores del SGSSS, que apuestan por garantizarle a la población, este tipo de servicio:

- Organizar y mantener espacios permanentes de interacción entre los integrantes del equipo (virtuales dada la contingencia). Presentación y discusión de casos, puede ser una de las estrategias para viabilizar la interacción, esto contribuye a orientar y afianzar la actuación profesional y el crecimiento del equipo, así como a la regulación emocional entre pares.
- Compartir la responsabilidad en la toma de decisiones, en ocasiones complicadas en este tipo de servicios cuando las personas que los prestan exponen la vida, la integridad y la autonomía propia y/o de las personas que consultan o de otras personas relacionadas con ellas. Así, compartir responsabilidades en las decisiones, contribuye a aminorar el desgaste que ocasionan dichas decisiones, especialmente por desenlaces no deseados.
- Favorecer la constitución de un clima laboral que promueva tanto el desarrollo de capacidades y las autonomías individuales para decidir sobre las intervenciones de las que son responsables cada integrante del equipo, sin desconocer la conveniencia de promover la complementariedad entre todas las personas que hacen parte del mismo.
- Generar espacios de interacción para el equipo para tratar asuntos no relacionados con el trabajo, favoreciendo así relaciones de confianza y mayor familiaridad y solucionar los posibles roces que se generan de la interacción humana.



ATENCIÓN TELEFÓNICA EN SALUD MENTAL: PAUTAS GENERALES PARA SU IMPLEMENTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO EN EL CONTEXTO DE LA PANDEMIA POR COVID19

- Establecer y mantener rituales tales como los saludos y las despedidas al terminar el servicio (verbales obligatoriamente, evitar como se ha recomendado, los contactos físicos), así como actividades agradables cuando se da la incorporación o el retiro.
- Validar las iniciativas propuestas por los integrantes del equipo, lo cual resulta benéfico para el mejoramiento de las aptitudes y capacidades de las personas que hacen parte del equipo.

VENTAJAS QUE OFRECE ESTE TIPO DE SERVICIO

La atención en salud a través de líneas telefónicas es un tipo de servicio similar a la consulta presencial con la diferencia que éste utiliza las tecnologías de la comunicación como las videollamadas y las llamadas telefónicas propiamente dichas. Sin embargo, se han identificado algunas ventajas que tiene este servicio con respecto al servicio presencial en materia de salud mental, estas son algunas de ellas, sin perjuicio que puedan existir otras más:

- Eliminación de las barreras de acceso ocasionadas por las distancias entre el domicilio de la persona que consulta y la institución de salud.
- Privacidad y anonimato, dado que el servicio garantiza tanto la confidencialidad como el anonimato cuando así es solicitado por la persona que consulta.
- Ahorro en los costos que ocasiona la consulta presencial, por tratarse de un servicio gratuito, la persona consultante no debe pagar por el servicio ni gastar recursos en el desplazamiento.
- Seguridad y mayor bienestar para el usuario.
- Fácil accesibilidad.
- Comodidad de los horarios, especialmente cuando el servicio opera modo 7-24.
- Reduce la saturación de los servicios de salud mental, dado que la gran mayoría de las personas que acuden a la línea satisfacen su necesidad de atención a través de este servicio.

BIBLIOGRAFIA

- . Protocolo línea de atención psicológica, Apuntes de Psicología. Universidad Sur Colombiana, 2019.
- . Protocolo de Asistencia Psicológica telefónica en Situación de emergencia por covid19. Complejo Hospitalario Universitario de Albacete. 2020.
- . WHO. Guía de intervención de mhGAP para trastornos mentales, neurológicos y de consumo de sustancias en entornos de salud no especializados: Programa de Acción contra la Brecha de Salud Mental (mhGAP) – versión 2.0. 2016.
- . Ante el Burnout: Cuidados a los Equipos de Salud Mental. Asociación Española de Psicología Clínica, 2007.