



Servicio Canario de la Salud
Complejo Hospitalario Universitario
Insular - Materno Infantil



MANEJO EMOCIONAL ANTE SITUACIÓN DE CRISIS POR COVID 19

El presente documento se elabora con la finalidad de ser una pequeña ayuda en el día a día de los trabajadores sanitarios del CHUIMI, los cuales se enfrentan a una situación sin precedentes. La incertidumbre y el estrés que conlleva las dificultades en la atención médica durante un brote epidémico, como el surgido por el coronavirus (COVID-19), exige una especial atención a las necesidades de apoyo emocional del personal sanitario. Cuidarse a sí mismo y animar a otros a auto-cuidarse mantiene la capacidad de cuidar a los pacientes.

El material que se ha utilizado para la elaboración del mismo son las numerosas infografías, guías, protocolos y manuales elaborados, algunas de forma específica para la crisis por el coronavirus (realizadas por los distintos equipos de Salud Mental de otras CCAA) y otros empleados para el manejo emocional en situación de catástrofes.

Este documento sería un primer paso en la ayuda psicológica, casi preventiva, ya que, además, se están habilitando canales, a través de Programas Asistenciales, para la atención psicológica individual en el caso de que algunos trabajadores puedan precisarla.

Es importante entender que es normal no estar bien, en estas circunstancias. Hacernos consciente de ello nos permitirá retomar el control sobre mis emociones y pensamientos y evitaremos consecuencias mayores.

Recomendaciones para los trabajadores de la salud:

Hay que entender que ante eventos altamente impactantes es normal experimentar:

- Pensamientos: dificultad para concentrarse, para asimilar la información. Bloqueo ante la toma de decisiones y sensación de incredulidad...



- Emociones: ansiedad, miedo, impotencia, rabia, culpa, ánimo fluctuante, tensión interna o desconexión emocional... todas las emociones son necesarias. El miedo nos ayuda a tomar precauciones, si entendemos que es normal, no nos paralizará. La rabia y la ira son las emociones de la lucha y la defensa, necesarias para entender y construir cambios. La ansiedad y la tristeza nos permiten calibrar cómo estamos para tomar medidas de auto-protección emocional. La culpa es un sentimiento de responsabilidad que puede venir acompañada de pensamientos negativos, debemos asumir la culpa sólo cuando ha habido voluntariedad en el daño. La idea es aceptarlas, sin luchar contra ellas, dejarlas fluir y no enredarse en ellas preguntándose el porqué...

- Conductas: comportamiento impulsivo, bloqueo, evitación de situaciones o asilamiento. No somos superhéroes, sino humanos con limitaciones; No te pidas cosas que no estén en tu mano, ni te juzgues por ello...

Sé consciente de ello y actúa, cuidándote:

Mientras trabajas:

- Para un minuto cada hora para respirar profundamente (pon una alarma para recordarlo)
- Cuida lo que te dices, nuestro lenguaje interno: evita juzgarte y castigarte
- Eres la mejor persona para este momento, porque eres tú quien está ahí, porque tienes la formación para ello, la persona que puede tomar la mejor decisión sin evitar el problema
- Céntrate en el aquí y el ahora, ni pasado ni futuro deben interferir en tu quehacer presente. Sé consciente de lo que estás haciendo. Ante los pensamientos intrusivos,



no te enganches en ellos. Buscar soluciones prácticas a las situaciones que se van presentando

- Cumple indicaciones, claras y estructuradas y realízalas en un tiempo determinado, seamos operativos
- Cuida a tus compañeros, agradece que te cuiden
- Evita pensamientos y discurso catastrofista. Ten perspectiva, ESTO PASARÁ
- Aunque sea difícil, usa el humor

En el descanso:

- Respeta el tiempo de desconexión (comidas, descansos, relajación...)
- Evita la sobreinformación
- Es importante salir del espacio físico de trabajo, tomar un respiro, con distancia física
- Comparte cómo te sientes desde tu experiencia
- Practica la respiración abdominal o alguna técnica para relajarte. Quizás deberían estar previstos al iniciar y finalizar turnos
- Algunas técnicas breves para “parar” durante unos pocos minutos
- <https://youtu.be/0713GIRMGKo>
- <https://youtu.be/v1I8N5HtZk0>



Fuera del trabajo:

- Sé consciente de la ayuda que has prestado durante tu jornada
- Recuerda los logros diarios
- Evitar la culpa ante las decisiones tomadas
- Comprender que todos tenemos limitaciones
- Evita el consumo de alcohol y otros tóxicos como evasión
- Valora lo que tienes, tu salud, tu vida, tus seres queridos...
- Busca apoyo fuera del trabajo, llamadas, vídeo-llamadas
- Presta atención a tu propia salud o no podrás ayudar. Mantén rutinas equilibradas, comidas adecuadas y descansos
- Planifica diariamente actividades de ocio que te hagan sentir bien y especialmente alguna actividad física que te permita la descarga
- Calibra bien tus fuerzas y el esfuerzo realizado, hay que evitar quemarse
- Sería conveniente practicar alguna técnica de relajación, acompañada de la visualización de situaciones agradables pasadas o futuras

Retos a los que se enfrenta el personal sanitario durante esta crisis del CORONAVIRUS:

- Desbordamiento en la demanda asistencial. Mientras muchas personas acuden reclamando atención sanitaria, el personal sanitario también enferma o ve a sus personas cercanas enfermar. Máxime en circunstancias como la del COVID-19 en las que los profesionales se contagian y deben guardar cuarentena o ellos mismos precisan atención médica



- El riesgo de infección no se detiene. Existe un mayor riesgo de contraer enfermedades temidas y transmitir las a familiares, amigos y otras personas en el trabajo
- Equipos insuficientes e incómodos. El equipo puede ser insuficiente, poco cómodo, limita la movilidad y la comunicación y la seguridad que produce puede ser incierta
- Proporcionar apoyo y atención sanitaria. Conforme aumenta la demanda y la asistencia, la angustia del paciente y las familias puede ser cada vez más difícil de manejar para el personal sanitario
- Gran estrés en las zonas de atención directa. Ayudar a quienes lo necesitan puede ser gratificante, pero también difícil, ya que los trabajadores pueden experimentar miedo, pena, frustración, culpa, insomnio y agotamiento. Son reacciones esperables en situaciones de esta magnitud e incertidumbre. Comprenderlas como reacciones normales ante una situación anormal contribuye a cuidarse
- Exposición al desconsuelo de las familias. La crisis del COVID-19 está exponiendo al personal sanitario a un sufrimiento intenso, ante una muerte en aislamiento que tiene a las familias desconsoladas por no poder acompañar y ayudar a sus seres queridos
- Dilemas éticos y morales. La falta de medios, la sobrecarga y la propia evolución incierta de los pacientes, hacen que en ocasiones el profesional se vea obligado a tomar decisiones complejas, en un breve tiempo, generando intensos dilemas morales y culpa
- Sentirse estresado es una experiencia que tú y muchos de tus colegas, trabajadores de la salud, es probable que estén pasando; de hecho, es bastante normal sentirse así en la situación actual. El estrés y los sentimientos asociados con él no son en modo alguno una reflexión de que no puedes hacer tu trabajo o que eres débil. Manejar tu estrés durante este tiempo es tan importante para tu bienestar como controlar tu salud física
- Cuida tus necesidades básicas y emplea estrategias de afrontamiento útiles. Este es un escenario único y sin precedentes para muchos trabajadores, especialmente si no han estado involucrados en respuestas similares. Aun así, usando las estrategias que has usado en el pasado para manejar los momentos de estrés puede beneficiarte ahora. Las estrategias para afrontar el estrés son las mismas, incluso si el escenario y el desencadenante es diferente
- Desafortunadamente, algunos trabajadores pueden experimentar la evitación de su familia o comunidad debido a estigma o miedo. Esto puede hacer que una situación ya desafiante sea mucho más difícil. Si es posible, mantente conectado con tus seres queridos, incluso a través de métodos digitales, es una forma segura de mantener contacto. Dirígete a tus colegas o superiores u otras personas de confianza para socializar. Brinda apoyo: tus colegas pueden estar teniendo experiencias similares a las tuyas



CONSEJOS PARA MEJORAR EL BIENESTAR DE LOS PROFESIONALES SANITARIOS

- Cuida las necesidades básicas. El personal sanitario suele pensar que siempre hay que estar disponible para el otro y que sus necesidades son secundarias, sin pensar que no comer y no descansar produce agotamiento. Asegúrate de comer, beber y dormir regularmente. No hacerlo pone en riesgo tu salud mental y física y también puede comprometer tu capacidad para atender a los pacientes
- Descansa. Siempre que sea posible, permítete hacer algo no relacionado con el trabajo que encuentres reconfortante, divertido o relajante. Escuchar música, leer un libro o hablar con un amigo puede ayudar. Algunas personas pueden sentirse culpables si no están trabajando a tiempo completo o si se están tomando el tiempo para divertirse cuando tantos otros están sufriendo. Entiende que tomar un descanso adecuado derivará en una mejor atención a los pacientes
- Planifica una rutina fuera del trabajo. Trata de mantener los hábitos que permitan las medidas de restricción. Como el cambio de hábitos es muy drástico, explora de forma creativa otras opciones que pueda hacer en aislamiento en casa: rutinas diarias de ejercicio, de cuidado físico, de lectura, llamar o videoconferencia a seres queridos
- Mantén el contacto con compañeros. Habla con sus compañeros y recibe apoyo mutuo. El aislamiento debido al brote infeccioso puede producir miedo y ansiedad. Cuenta tu experiencia y escucha la de los demás
- Respeta las diferencias. Algunas personas necesitan hablar mientras que otras necesitan estar solas. Reconoce y respeta estas diferencias en ti, tus pacientes y tus compañeros
- Comparte información constructiva. Comunícate con tus colegas de manera clara y alentadora. Identifica errores o deficiencias de manera constructiva para corregirlos. Todos nos complementamos: los elogios pueden ser motivadores poderosos y reductores del estrés. Comparte tus frustraciones y tus soluciones. La resolución de problemas es una habilidad profesional que proporciona una sensación de logro incluso para pequeños incidentes
- Ponte en contacto con tus seres queridos, si es posible. Son tu sostén fuera del sistema de salud. Compartir y mantenerse conectado puede ayudarles a apoyarte mejor. También ellos agradecerán tu parte vulnerable. Sentirse útil mutuamente es un elemento protector colaborativo



- Actualízate. Confía sólo en fuentes fiables de conocimiento. Participa en reuniones para mantenerte informado de la situación, planes y eventos. Pero no dejes de hacer otras actividades (lectura, juegos de mesa, películas, actividad física en la medida de lo posible) no relacionadas con todo lo que tenga que ver con la pandemia
- Limita la exposición a los medios de comunicación. Las imágenes gráficas y los mensajes preocupantes aumentarán tu estrés y pueden reducir tu efectividad y bienestar general. Utiliza mecanismos de protección psicológica permitiéndote poner límites a las demandas que puedan surgir por grupos de WhatsApp y otros medios digitales sobre ofrecer información al respecto o consultas personales, tratando de preservar el tiempo de descanso para poder continuar esta carrera de fondo
- Permítete pedir ayuda. Reconocer signos de estrés, pedir ayuda y aprender a pararse para atenderlos es un modo de regulación interna que favorece la estabilidad frente a una situación de estrés mantenido en el tiempo
- Utiliza la ventilación emocional. La competencia profesional y la fortaleza no es incompatible con sentir: confusión, inquietud, sensación de descontrol, miedo, culpa, impotencia, tristeza, irritabilidad, insensibilidad, labilidad... Son precisamente las emociones las que nos hacen humanos. Compartir las emociones con alguien que nos transmita seguridad y confianza ayuda a hacerlas más tolerables y poder regularlas. Apoyo y supervisión mutua
- Autoobservación: sé consciente de tus emociones y sensaciones. Sentir emociones desagradables no es una amenaza, es una reacción normal, de defensa de nuestra mente ante el peligro. Sin embargo, vigílate a lo largo del tiempo para detectar cualquier síntoma de depresión o de ansiedad: tristeza prolongada, dificultad para dormir, recuerdos intrusivos, desesperanza. Habla con un compañero, supervisor o busca ayuda profesional si es necesario
- Aplica las estrategias de regulación emocional que conozcas. Las técnicas de respiración, atención plena, el ejercicio físico... pueden ser útiles para la desactivación emocional, fisiológica y/o cognitiva
- Recuerda que lo que es posible no es probable. Los profesionales sanitarios estamos en exposición continua a la cara más dramática de esta epidemia, la muerte y el sufrimiento en condiciones desoladoras. Esto moviliza una importante carga emocional que a nivel cognitivo se traduce en una ideación obsesiva donde se confunde lo posible con lo probable. Es importante no perder la esperanza y recordar también que una parte importante de las personas enfermas padecen este virus en otras formas más leves
- Reconoce al equipo asistencial. Recuerda que a pesar de los obstáculos o las frustraciones, estás cumpliendo una gran misión: cuidando a los más necesitados. Reconoce a tus colegas, ya sea formal o informalmente. Hay que recordar que todos los



que en estas circunstancias están trabajando en hospitales, hagan lo que hagan, son los auténticos héroes de la población general

Los líderes de equipo o gerentes en instalaciones de salud deben tener en consideración:

- Mantener a todo el personal protegido contra el estrés crónico y la mala salud mental durante esta respuesta significa que tendrán una mejor capacidad para cumplir con sus roles
- Garantizar que se proporcionen comunicaciones de buena calidad y actualizaciones de información precisas a todo el personal. Rote a los trabajadores de las funciones de alto estrés a las de menor estrés. Asocie al personal sin experiencia con sus colegas con mayor experiencia. El sistema de amigos ayuda a brindar apoyo, vigilar el estrés y reforzar los procedimientos de seguridad. Iniciar, alentar y monitorear los descansos laborales. Implementar horarios flexibles para trabajadores que se ven directamente afectados o tienen un familiar afectado por un evento estresante
- Si usted es un líder de equipo o gerente en un centro sanitario, facilite el acceso y garantice que el personal sea consciente de dónde pueden acceder a los servicios de salud mental y apoyo psicosocial. Los gerentes y los líderes del equipo también se enfrentan a factores estresantes similares a los de su personal, y potencialmente a una presión adicional en el nivel de responsabilidad de su rol. Es importante que existan disposiciones y estrategias para trabajadores y gerentes, y que los gerentes sean capaces de modelar estrategias de autocuidado para mitigar el estrés
- Orientar a los respondedores, incluyendo enfermeras, conductores de ambulancias, voluntarios, identificadores de casos, maestros y líderes de la comunidad y trabajadores en sitios de cuarentena, sobre cómo proporcionar apoyo práctico a las emociones básicas a las personas afectadas que usan primeros auxilios psicológicos
- Es importante dar el feed-back positivo diario del trabajo y esfuerzo realizado a los trabajadores
- Los profesionales sanitarios necesitan una atención especial. Priorizar aquellos que voluntariamente la quieran y/o que se les perciba en riesgo



- Los profesionales sanitarios que están en cuarentena pueden preocuparse porque en sus lugares de trabajo no tengan suficiente personal y estar sobrecargando a sus colegas. Las percepciones de sus colegas puedan ser particularmente importantes. Estar separado de un equipo con el que están acostumbrados a trabajar en estrecho contacto puede aumentar la sensación de aislamiento de los profesionales sanitarios que están en cuarentena. Por lo tanto, es esencial que se sientan respaldados por sus colegas inmediatos. Durante los brotes de enfermedades infecciosas, se ha encontrado que el apoyo organizacional protege la salud mental del personal sanitario y los gerentes deben tomar medidas para asegurarse de que los miembros de su personal apoyen a sus colegas en cuarentena.

Fases	Problemas e impacto probable	Necesidades y enfoque recomendado
Pre- fase: No casos en nuestra unidad	Ansiedad anticipatoria sobre lo que va a pasar. Incapacidad para pensar con claridad, planificar y sentirse sobrepasado. Errores de comunicación. Tensión en las relaciones laborales. El agotamiento de la "preparación".	Aumente la sensación de control: el equipo está en buenas manos. Tranquilidad y planificación. Las actualizaciones de la comunicación son clave. Plan de escalamiento. Apoyo a gerentes que están haciendo planes y soportando el estrés.
Fase inicial: CASO 1	Comienza a ponerse en marcha, muchas dudas, cosas que no se hacen bien, tiempo perdido, repetición y frustración. Más ansiedad anticipatoria	Sala de guerra: planificación centralizada para permitir una comunicación centralizada. La administración es visible y disponible. Boletines de comunicación regulares y foros abiertos.
Fase principal: Escalada- muchos casos	Mayor periodo de riesgo. Miedo al contagio e implicaciones para las familias propias. Carga de trabajo abrumadora. Modo "lucha y huida": adrenalina y piloto automático. Agotamiento. Angustia moral como racionamiento de la asistencia sanitaria. Angustia vinculada a la experiencia personal o familiar de COVID-19. Experimenta miedo o estigma cuando estés en público.	Promover el apoyo de los compañeros. Está bien decir que no estás bien. Personal superior para modelar esto. Rota a los trabajadores de las funciones de alto estrés a las de menor estrés. Reuniones pequeñas antes y después de cada turno. Asociar a los trabajadores sin experiencia con sus colegas de más experiencias. Sesiones reducidas de regulación emocional para el personal Asegúrese de lo básico: descansos, instalaciones (comida en la sala del personal), dormir, días libres. Administrar visitas de pacientes ingresados



Última Fase: Final inmediato	Agotamiento y recuperación / estrés postraumático	Reuniones con el equipo: individuales y sesiones grupales. Aprendizaje y preparación para el futuro: Organizar y agradecer Esté atento a las señales de estrés elevado en el personal:
A largo plazo	Estrés elevado en el personal Reflexión y aprendizaje	- hiper excitación y falta de sueño - flashbacks o volver a experimentar - dificultad para mantener atención en el trabajo

- Busca actualizaciones de información en momentos específicos durante el día, una o dos veces. El flujo repentino y casi constante de noticias puede hacer que cualquiera se sienta preocupado. Asegúrate que la fuente de información es veraz
- Este es un escenario sin precedentes, no intentes aprender nuevas estrategias, utiliza las que has utilizado en el pasado para controlar los momentos de estrés
- Es probable que la situación se alargue en el tiempo, como un "maratón": mantén el ritmo
- Ten en cuenta tus niveles de energía: debes "llenar" después de "vaciar el tanque"
- Ten en cuenta que en momentos en los que uno se siente estresado o sobrepasado puedes necesitar más tiempo para pensar y entender las cosas
- Ten cuidado con el lenguaje catastrofista que podría asustar a tus compañeros

Referencias:

- Cómo responder psicológicamente de forma eficaz a la crisis del COVID19. Traducido, adaptado y ampliado desde el material gratuitamente compartido por Russ Harris, autor de 'La Trampa de la Felicidad', y desde la traducción de Juan Carlos Irurzun (Psiquiatra. Red de Salud Mental de Gipuzkoa); por (en orden alfabético) Juan Antonio Díaz Garrido (Residente de Psicología Clínica de cuarto año), Amaya García



Domínguez (adjunta de Psicología Clínica), Iván Torres Viejo (adjunto de Psicología Clínica)

- Consejos para lograr el bienestar de los profesionales durante y después de COVID 19. Dr. Julie Highfield, Cardiff Critical Care. Traducido por el Equipo de Salud Mental del Hospital Universitario La Paz
- Cuidando la salud mental del personal sanitario. Documento elaborado por Instituto de Psiquiatría y Salud Mental Marañón. Marzo, 2020
- Apoyo emocional al personal HUIL-HVT en crisis COVID 19
- Recursos para afrontar efectivamente y con calma la pandemia . Elaborado por profesionales de los Servicios de Salud Mental de Hospital la Paz, Hospital Príncipe de Asturias y Hospital Niño Jesús de Madrid
- Cuidando la salud mental del personal sanitario. SEP (Sociedad Española de Psiquiatría)
- Recomendaciones a profesionales para ayudar a gestionar sus emociones ante el COVID-19. SES
- Protocolo de salud mental para la intervención en la pandemia por coronavirus. Grupo de Salud mental para la intervención en la crisis por Covid19. Hospital Universitario la Paz, Hospital Universitario Príncipe de Asturias, Hospital Infantil Universitario Niño Jesús
- Claves contra el covi-distres en AP. CSM DE TORREJON , CSM DE ALCOBENDAS, CSM DE MAJADAHONDA ,CSM DE CIUDAD LINEAL
- Manejo del estrés para profesionales sanitarios: higiene psicológica ante COVID-19. Hospita Universitario Puerta de Hierro, Majadahonda
- Guía del IASC sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial en Emergencias Humanitarias y Catástrofes
- Consideraciones de salud mental durante el brote de COVID 19. OMS
- Guías rápidas de apoyo y control sintomático en situaciones de COVID-19. Clínica Universitaria de Navarra