

PSICÓLOGA

COLEGIO OFICIAL DE LA
PSICOLOGÍA DE CEUTA

PSICÓLOGO

COLEGIO OFICIAL DE LA
PSICOLOGÍA DE CEUTA

PAUTAS PARA PROFESIONALES SANITARIOS EN ATENCIÓN A PACIENTES Y FAMILIARES EN LA CRISIS COVID-19

Con la intención de ayudarte a manejar las duras situaciones a las que te enfrentas en estos días, tanto laboral como emocionalmente, y para prevenir las posibles situaciones a las que puedas estar expuesto en el futuro próximo, desde el Colegio Oficial de la Psicología de Ceuta (COPCE) queremos ofrecerte una serie de recomendaciones para reducir la incertidumbre y mejorar tu respuesta psicoemocional en la atención a pacientes y familiares afectados por COVID-19. (1)

Además, las medidas de contención adoptadas en los centros sanitarios han originado que, a tu labor cotidiana como profesional sanitario, se haya unido un nuevo rol: **ser el único mediador entre el paciente y su familia.**

Tu presencia será, pues, fundamental para facilitar que una persona enferma pueda fallecer tranquila y «acompañada», así como que sus familiares puedan sentir en esos duros momentos que alguien, tú, le hiciste llegar el calor de su familia.

¡Empezamos!

1 EL PACIENTE SE ENCUENTRA INGRESADO CON PRONÓSTICO GRAVE

¿Qué información es importante para los familiares en estos momentos?

- En qué situación se encuentra el paciente y cuál es su pronóstico para las próximas horas/días.
- Qué atención va a recibir.



(1) Las referencias contenidas en esta guía para las que se utiliza la forma de masculino genérico deben entenderse aplicables indistintamente a mujeres y hombres. Se pretende con ello facilitar la lectura, en ningún caso establecer diferencias.



Ante la imposibilidad de recibir visitas, será necesario que informes a los familiares del estado del paciente por teléfono.

- Busca un momento en el que puedas dedicarle unos minutos a esa llamada.
- Hazlo desde un lugar donde no haya mucho ruido y puedas hablar con tranquilidad.
- Identifícate: «Me llamo... y soy... que atiende a...».
- Dale información clara y de manera progresiva.
- Ofrécele la oportunidad de que te pregunte todas sus dudas y respóndele. Eso le aportará tranquilidad.
- Si la persona no habla bien tu idioma, busca a alguien que pueda corroborar que esa persona entiende lo que le dices.

¿Qué puedes hacer para aliviar su angustia en estos momentos?

- Hazle saber a la familia que el paciente entiende por qué no está acompañado por sus seres queridos.
- Infórmales de la posibilidad (si existe) de hacer llegar al paciente algún objeto significativo para él, advirtiéndoles de la posibilidad de no recuperarlo, por motivos de seguridad, si el paciente fallece.
- Infórmales de la posibilidad de hacer uso de la sedación paliativa si el paciente no mejora su pronóstico.



¿Qué puedes hacer para aliviar o disminuir su nivel de incertidumbre?

- Dale la opción de que pregunte y exprese lo que necesita

¿Qué información le puedes dar al paciente si sus condiciones lo permiten?

- Háblale del interés mostrado por su familia por conocer su estado de salud.
- Ofrécele la posibilidad de hacerles llegar a sus familiares algún mensaje utilizando los medios de los que dispongas y que puedas poner a su alcance (nota escrita, fotografía, vídeollamada, audio o vídeo en alguna app,...).



Las medidas vigentes en estos momentos impiden la asistencia a tanatorios para llevar a cabo cualquier tipo de actos y ceremonias, incluido el velado del cuerpo del fallecido, siendo citados directamente en el cementerio, donde se permite tan sólo la presencia como máximo de 3 familiares durante las exequias. En el caso de las personas fallecidas por COVID-19 las medidas son aún más restrictivas, impidiendo la presencia de cualquier allegado durante los rituales funerarios, siendo citados días más tarde, exclusivamente, para la entrega de las cenizas del finado.

Cabe destacar en este punto que la imposibilidad de ver el cuerpo de nuestro ser querido dificulta la aceptación de la realidad de la pérdida y por tanto el inicio de un duelo adecuado, potenciando en muchos casos la negación como mecanismo de defensa. Es por ello que, en estas circunstancias, tu papel como mediador entre paciente y familia es fundamental para que el duelo sea lo menos complicado posible.

Ante la imposibilidad de citar presencialmente a los familiares, se hace necesario comunicarles la información del fallecimiento por teléfono. ¿Qué factores debes tener en cuenta a la hora de comunicar una mala noticia?



- Antes de realizar la llamada, tómate un momento para respirar y concéntrate en la información que vas a dar y en cómo lo vas a hacer: tus palabras perdurarán mucho tiempo en el recuerdo de tu interlocutor.
- Preséntate. Di tu nombre, profesión, si has atendido directamente al paciente y trata de recordar si ya has hablado con ellos en anteriores ocasiones durante la estancia del paciente.
- Interésate por lo que está haciendo en ese momento la persona con la que hablas. Procura que se encuentre acompañada antes de darle la información.
- Habla de manera pausada. Cita el nombre de la persona fallecida y el parentesco con la persona que atiende tu llamada.
- Usa un lenguaje sencillo, únicamente con los tecnicismos que resulten indispensables, pues eso pone distancia entre los dos.
- Contesta aquellas preguntas que te planteen, respondiendo solo la información de la que estés totalmente seguro y tengas contrastada.
- Puede que la persona con la que hablas entre en shock; asegúrate de que ha recibido la información que le has dado antes de finalizar la llamada.
- Tras colgar el teléfono, tú también necesitarás un momento para respirar, tomar aire y continuar con tu tarea.

¿Qué información debe incluir tu mensaje?



- La información firme e inequívoca del fallecimiento de la persona.
- Una muestra de tus condolencias por el fallecimiento.
- Información sobre la imposibilidad de acudir al hospital a ver el cuerpo.
- Información sobre los pasos a seguir a partir de ese momento (en algunas Comunidades Autónomas las empresas funerarias se encargan de dar esta información).
- Información sobre la existencia de otros profesionales que pueden continuar atendiéndoles a partir de ahora si lo requieren (psicólogos, trabajadores sociales,...)



¿Qué puedes hacer para aliviar su angustia en estos momentos?

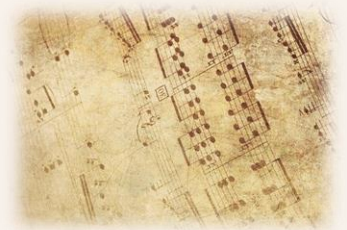
- Comunícales que su familiar murió acompañado (si fuera el caso).
- Diles que no sufrió en sus últimos momentos por los efectos de la sedación paliativa que se le administró.
- Hazles saber que ellos estaban muy presentes a pesar de la distancia gracias a los objetos que le hicieron llegar (de ser así).

3

QUÉ HACER PARA MEJORAR TU RESPUESTA PSICOEMOCIONAL

3.1. - Este puede ser un buen momento para reflexionar sobre los motivos que te llevaron a elegir esta profesión, tal vez la motivación por ayudar a los demás fue lo que te incitó a ello y eso es, precisamente, lo que estás realizando durante estos días. Puede que haya momentos en los que pienses que tu trabajo está siendo insuficiente. Ese sentimiento de impotencia que te aborda no es real, sino que, por el contrario, estás haciendo lo máximo que puedes y, además, trabajando en equipo, que es la manera más eficiente de gestionar los recursos.

3.2.- Reconoce cuáles son tus límites. En muchas ocasiones sabemos reconocer dónde se encuentra nuestro límite físico, porque nuestro cuerpo nos lo hace saber. Sin embargo, nuestro cerebro también se desborda y necesita desconectar. Por eso cuando te sientas embotado intenta buscar pequeños momentos y espacios de desconexión. Recuerda aquellas pequeñas cosas que te entretienen y te hacen desconectar y practícalas (escuchar música, hacer relajación, ver alguna serie o película,...).



3.3.- Recuerda que, aunque los medios de comunicación te etiquetan de héroe, asumir eso es añadir una presión innecesaria a tu trabajo diario y te generará sentimientos de impotencia cuando las cosas no salgan como los demás esperan. Hay muchas expectativas puestas en tu trabajo, algunas de ellas posiblemente alejadas de la realidad actual; si no haces un análisis objetivo de todas ellas, vivirás en una frustración constante.

3.4.- En la situación actual es fácil sentirse emocionalmente desbordado. Nadie está preparado para guardar en su interior grandes dosis de dolor. Por eso busca a alguien para hablar, alguien con quien compartir esas emociones, pero no solo cuando sientas que no puedes más, si no de manera habitual y frecuente.

Para el afrontamiento de esta alerta sanitaria, se han formado multitud de equipos de trabajo, seguramente tú formarás parte de uno de ellos. Es recomendable que dentro del propio grupo establezcáis mecanismos para poder ventilar vuestras emociones. De no ser así, puedes hacer uso de cualquiera de los teléfonos de asistencia psicológica para personal sanitario atendidos por profesionales que se han habilitado en todo el país. Ceuta también cuenta con un servicio de estas características: **Teléfono 619 920 492 De lunes a domingo (10:00-18:00)**



3.5.- Si ha fallecido una persona en tu presencia, tómate un instante para despedirte de él y, si lo consideras necesario, realiza un pequeño ritual de despedida (guardar un minuto de silencio, decirle unas palabras, rezar una oración,...). Estos pequeños gestos son una manera de honrar a la persona que acaba de marcharse.

3.6.- Si la relación establecida con el paciente fallecido y/o su familia fue emocionalmente relevante para ti, puedes enviar un mensaje de condolencia o hacer una llamada en días posteriores para interesarte por ellos. Esto permitirá cerrar la relación de una manera cercana.

3.7.- Puede que tu situación sea totalmente opuesta a la descrita anteriormente. La exposición prolongada a situaciones dolorosas también puede provocar en nosotros un enfriamiento emocional, vivir rodeado de dolor te vuelve menos sensible a estas situaciones. Es un mecanismo de protección natural que nos permite adaptarnos mejor a las situaciones, sin embargo, algunas personas lo interpretan como algo negativo y se culpabilizan por ello.

3.8.- Trabajar en equipo tiene múltiples beneficios para todos los integrantes, por ello es necesario velar por el buen funcionamiento del mismo. Intenta hacer siempre aportaciones de tipo constructivo centradas en el objetivo que se persigue. Recuerda con frecuencia al grupo cuál es el objetivo que se persigue, y estableced pequeñas recompensas cuando este se alcance (las recompensas no tienen que ser materiales). Haced un esfuerzo por resolver los conflictos de manera adecuada cuando estos surjan, priorizando que somos un grupo de trabajo por aquellas cosas que nos unen y no por las que nos separan.

Y recuerda, no estás solo.

