

# Consideraciones de Salud Mental y Apoyo Psicosocial durante COVID-19

## Versión 1.0<sup>1</sup>

El siguiente documento ha sido preparado por la Mesa Técnica de Protección de la Salud Mental en la Gestión del riesgo de desastres MINSAL, con el objetivo de entregar primeras recomendaciones a referentes de salud mental de SEREMI y Servicios de Salud, para organizar las acciones de protección de la salud mental y apoyo psicosocial durante pandemia por COVID-19.

El documento se organiza en tres apartados:

- COVID-19 y sus consecuencias psicosociales, el cual entrega un marco general sobre los efectos y reacciones psicosociales a nivel de los individuos y las comunidades.
- Líneas de acción para protección de la salud mental y apoyo psicosocial durante COVID-19, donde se entregan las acciones mínimas recomendadas para la protección de la salud mental y el apoyo psicosocial durante COVID-19.
- Anexos, con estrategias para algunos grupos específicos.

Las consideraciones fueron elaboradas principalmente en base a las orientaciones de la Organización Mundial de la Salud (1) y del Comité Permanente entre Organismos (IASC) (2), organizadas en torno al Modelo de Protección de la Salud Mental en la Gestión del Riesgo de Desastres.

## COVID-19 y sus consecuencias psicosociales (2)

**Ante una situación de epidemia/pandemia, es común que las personas se sientan estresadas y preocupadas. Algunas reacciones esperables en las personas son:**

- Miedo a enfermarse y morir.
- Evitar acercarse a las instalaciones de salud por temor a infectarse, aun cuando requieran de atención.
- Temor a no poder trabajar durante cuarentena o aislamiento, preocupación por no poder generar ingresos y/o de ser despedido del trabajo.

---

<sup>1</sup> La versión 1.0 de este documento fue realizada con información disponible al 16 de marzo de 2020. Nuevas actualizaciones se irán generando de acuerdo a la evolución de la emergencia y lineamientos oficiales.

- Miedo a ser excluido socialmente o puesto en cuarentena, por ser asociado con la enfermedad (por ejemplo, discriminación hacia personas que han visitado o son de origen de país con virus circulando).
- Sentir impotencia por no poder proteger a sus seres queridos, y miedo a perderlos por el virus.
- Temor de estar separado de sus seres queridos y cuidadores debido a periodo de cuarentena o aislamiento.
- Sentimientos de impotencia, aburrimiento, soledad y tristeza debido al periodo de cuarentena o aislamiento.
- Miedo a vivir la experiencia de una epidemia previa u otras situaciones críticas.

**Las situaciones críticas siempre son estresantes, pero la pandemia por COVID-19 presenta algunos estresores específicos que pueden afectar a la población. Entre ellos se encuentran:**

- Riesgo de ser contagiado y contagiar a otros.
- Síntomas comunes de otros problemas de salud (por ejemplo, fiebre) pueden ser confundido con COVID-19 y producir temor por haber sido contagiado sin necesariamente estarlo.
- Madres, padres y cuidadores pueden sentir preocupación creciente, ante la suspensión de clases y necesidad de dejar en casa a los niños, sin compañía y apoyos adecuados.
- Riesgo de empeoramiento de la salud física y mental en personas con mayor vulnerabilidad y que dependen de cuidadores, en caso de que estos sean puestos en cuarentena o aislamiento, y no cuenten con otros apoyos o cuidadores, como es el caso de personas mayores en situación de dependencia y personas con discapacidad.

**Los trabajadores de primera respuesta en salud (incluyendo enfermeras, médicos, conductores de ambulancias, identificadores de casos y otros) pueden experimentar estresores adicionales durante la pandemia COVID-19:**

- Riesgo de estigmatización hacia quienes trabajan con pacientes con COVID-19.
- Las medidas estrictas de bioseguridad tienen algunas consecuencias comunes:
  - *Cansancio físico por el uso de equipos de protección personal.*
  - *Aislamiento físico que dificulta proporcionar confort y apoyo a quienes están enfermos o afectados.*
  - *Constante estado de alerta y vigilancia*
  - *Procedimientos estrictos a seguir para prevenir decisiones precipitadas.*
- Entorno laboral más demandante, incluidas largas horas de trabajo y aumento de la cantidad de pacientes.
- Reducidas posibilidades para recurrir a su red de apoyo social debido a los intensos horarios de trabajo, o ingreso a periodo de cuarentena.

- Limitadas posibilidades y energía para implementar acciones de autocuidado básico.
- Temor de contagiarse COVID-19 a sus amigos y familiares al estar más expuestos al virus por la naturaleza de su trabajo.

**El constante miedo, preocupación y estresores en la población durante el COVID-19 puede tener consecuencias a largo plazo dentro de las comunidades y familias:**

- Deterioro de redes sociales, dinámicas locales y fuentes de ingreso económico.
- Estigma hacia grupos asociados al contagio, por su nivel socioeconómico, lugar de residencia, nacionalidad, etc. También hay riesgo de discriminación o agresiones hacia personas contagiadas o con sospecha de contagio.
- Posible desconfianza de la información proporcionada por las autoridades.
- Riesgo de discontinuidad en los cuidados de personas con trastornos de salud mental, por dificultad en el acceso a su dispositivo de salud o temor a concurrir por miedo de exponerse a contagio.

**Algunas de estas reacciones surgen de riesgos reales, mientras otras se deben a la falta de conocimiento, rumores y desinformación. Los rumores comunes sobre COVID-19 incluyen:**

- El virus solo ataca a las personas mayores y no se contagia a jóvenes y niños.
- El virus puede transmitirse a través de mascotas y las personas deben abandonarlas
- El uso de enjuagues bucales, antibióticos, cigarrillos y licor con alto contenido de alcohol puede matar a COVID-19.
- La enfermedad está premeditada y COVID-19 es un arma biológica diseñada para apuntar a una población específica.
- Los alimentos están contaminados y propagarán el virus.
- Solo los miembros de grupos culturales o étnicos específicos pueden transmitir el virus.

**Por otro lado, algunas personas pueden tener experiencias positivas, como satisfacción por encontrar formas de afrontamiento y resiliencia. Frente a crisis, los miembros de la comunidad a menudo muestran un gran altruismo y cooperación, y las personas pueden experimentar una gran satisfacción al ayudar a otros. Las actividades comunitarias durante un brote de COVID-19 pueden incluir:**

- Mantener contacto social con personas que podrían estar aisladas a través de llamada telefónica o redes sociales.
- Compartir mensajes con información clara y veraz dentro de la comunidad, especialmente hacia aquellos que no usan las redes sociales.
- Brindando atención y apoyo a personas que han sido separadas de sus familias y cuidadores debido a periodo de cuarentena.

- Generando organización comunitaria para aumentar medidas de prevención y protección.

**Todas estas reacciones y consecuencias son parte de la respuesta esperable y comprensible de las personas y las comunidades frente a la crisis en curso, y de ninguna manera constituyen en sí mismas un problema de salud mental o sintomatología.**

**Es prioritario realizar acciones de abogacía con otros actores sectoriales e intersectoriales para evitar la estigmatización y la psicologización del malestar, el temor y la ansiedad que genera la situación de pandemia.**

## Líneas de acción para protección de la salud mental y apoyo psicosocial durante COVID-19

Las líneas de acción para la protección de la salud mental y apoyo psicosocial durante COVID-19 deben involucrar diferentes niveles y ámbitos de intervención, donde las principales medidas no requieren de intervenciones especializadas en salud mental.

**Las principales acciones deben ir en la línea de incorporar consideraciones culturales y sociales dentro del marco general de acción frente a la pandemia, con foco en responder las necesidades psicosociales de grupos específicos que se encuentren en mayor vulnerabilidad.**

### Coordinación Sectorial e Intersectorial

Integrar la salud mental y las consideraciones psicosociales en todas las acciones de respuesta a través de:

- 1) Coordinación sectorial mediante la articulación de acciones entre SEREMI y Servicio de Salud, la participación de salud mental en COE y Sala de Situación/Crisis SEREMI/Servicio de Salud. Coordinación con Emergencias y Desastres, Epidemiología, Promoción, Comunicaciones, entre otros.
- 2) Mesas técnicas intersectoriales y coordinación con otros actores relevantes, para el actuar conjunto, disminución de la sobreintervención y detección de necesidades no resueltas.

### Gestión de la Información

- 1) Evaluación general de la situación de salud mental y apoyo psicosocial, que identifique nivel de afectación, principales grupos en mayor vulnerabilidad, recursos y capacidades

disponibles (sectoriales e intersectoriales), y necesidades detectadas, posibles de ser resueltas con recursos locales o con apoyo externo.

- 2) Incorporación de la evaluación general SMAPS y las acciones implementadas en este ámbito, en las minutas periódicas que emita SEREMI o Servicio de Salud.

### Lineamientos técnicos para la intervención

- 1) Promover que todos los trabajadores de primera respuesta (incluidas enfermeras, personal de enfermería, de traslado de usuarios, médico), incluidos los trabajadores no sanitarios a cargo de acciones de respuesta, manejen los principios esenciales del apoyo psicosocial, primera ayuda psicológica (PAP) y flujos de atención y derivación de ser necesario. Los diferentes puntos de atención en la red de salud debieran incorporar profesionales o técnicos capacitados en SMAPS. Se puede recurrir a capacitaciones en línea si no es posible reunir al personal debido a los riesgos de contagio.
- 2) Asegurar la existencia de un flujo de derivación asistida personas con afectación de salud mental entre todos los sectores involucrados, y que todos los actores que operan en la respuesta conozcan y utilicen dicho flujo.
- 3) Adecuación de los servicios de Salud mental existentes, para asegurar la seguridad en la atención.

### Grupos Específicos

- 1) Establecer acciones SMAPS para los siguientes grupos específicos:
  - Personas confirmadas con COVID-19 con indicación de aislamiento y sus familiares,
  - Personas en cuarentena por sospecha de contagio y sus familiares,
  - Personas hospitalizadas por COVID-19 y sus familiares,
  - Comunidad en general, con especial atención a las necesidades de los grupos específicos en mayor vulnerabilidad, en especial niños y niñas, personas mayores, personas con discapacidad y personas en situación de calle.
- 2) Focalizar las estrategias en:
  - Reducción del miedo, del estigma y de estrategias de afrontamiento no saludables (por ej., abuso de sustancias),
  - Promoción de estrategias de afrontamiento protectoras de la salud mental y aquellas propuestas por la comunidad,
  - Facilitar una estrecha colaboración entre comunidades y servicios de salud, educación y bienestar social, y otros actores relevantes,
  - Otras necesidades psicosociales detectadas en la evaluación SMAPS inicial.

### Comunicación social y Educación para la protección de la salud mental y apoyo psicosocial

Considerando que la información es una de las principales necesidades de las personas en situaciones de emergencia y que la falta de esta suele ser una fuente importante de ansiedad para



las personas y comunidades afectadas directa e indirectamente, se deben procurar las siguientes acciones:

- 1) Entrega de información clara y precisa respecto del estado y funcionamiento de la red asistencial, así como de otras medidas que el sector salud está tomando, tanto a la comunidad usuaria interna y externa. Informar de manera periódica sobre el número de personas detectadas.
- 2) Acciones de comunicación social transmitiendo que aseguren el acceso oportuno a información práctica y veraz sobre COVID-19 para los trabajadores de primera respuesta en salud, personas con contagio o sospecha y sus familiares, y medidas de autocuidado y cuidado mutuo para todos los miembros de la comunidad.
- 3) La información debe incluir recomendaciones basadas en evidencia para prevenir la transmisión, cómo buscar apoyo de salud, así como mensajes para promover el bienestar psicosocial.
- 4) Para esto considerar recursos que se encuentren disponibles en el espacio local, tales como redes sociales, cartillas, radios y televisión local, considerando facilitar el acceso a los diversos grupos objetivo.

#### Cuidado de los que colaboran en la respuesta

- 1) Proporcionar acceso a fuentes de apoyo psicosocial a todos los trabajadores que responden en COVID-19. Este apoyo es igual de prioritario que las acciones para garantizar su seguridad física a través de conocimientos y equipos adecuados.
- 2) Establecer mecanismos para monitorear periódicamente el estado psicosocial de los trabajadores en primera respuesta para identificar riesgos, problemas emergentes y respuestas a sus necesidades.



## Anexos

### Anexo 1

#### Propuesta de contenido para material de comunicación social dirigido a la población general

##### **CUIDANDO NUESTRO BIENESTAR Y SALUD MENTAL**

La aparición de la nueva enfermedad por coronavirus (COVID-19) puede haber generado gran preocupación en muchos, especialmente con la detección de casos en nuestro país.

Es comprensible que ante situaciones de incertidumbre e información en constante actualización, aparezcan el temor y la ansiedad. Estas reacciones son esperables e incluso necesarias para mantenernos en alerta y atentos. Sin embargo, cuando se vuelven muy intensas o se prolongan en el tiempo, pueden afectar nuestra salud mental.

Te entregamos las siguientes recomendaciones para cuidar de tu bienestar y salud mental en estos días:

- Siga las indicaciones oficiales sobre las medidas de prevención del COVID-19, y promueva que sus cercanos también lo hagan. Por ejemplo, lavado de manos con agua y jabón, evitar tocarse el rostro, cubrir la boca con el antebrazo al toser o estornudar, cómo reconocer los síntomas, etc. Puede encontrar información y videos en [www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/](http://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/)
- Evite seguir indicaciones o información sin antes chequear que sean confiables y reales. Puede ser que aparezcan rumores o información falsa (*"fake news"*) que pueden producir confusión y aumentar la preocupación. Puedes conocer en [www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/](http://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/) los mitos más frecuentes acerca de COVID-19.
- Mantenga su rutina diaria tanto como sea posible, siguiendo las recomendaciones que entrega la autoridad. Hablar o pasar tiempo con familiares y amigos, aunque sea de manera remota, pasatiempos, etc. son esenciales para su bienestar.
- Evite la sobreexposición a noticias y redes sociales, o pasar mucho tiempo buscando información sobre el COVID-19, especialmente si esto te causa temor. Esto solo hará aumentar su preocupación y no le permitirá distraerse de la situación.
- Preste atención a las personas que puedan necesitar de apoyo para obtener información confiable o mantener la calma. Cuando ayudas a otros, también te ayudas a ti.
- Prepárese para la posibilidad de que tenga que realizar cuarentena por sospecha de contagio. Anticipe las cosas que deberías resolver, busca información sobre cómo hacerlo,



visualice diferentes alternativas y pida apoyo en su red de confianza ante la eventual necesidad. Manejar un plan le ayudará a reducir la incertidumbre.

## Anexo 2

### Propuesta de contenido para material de comunicación social dirigido a cuidadores de niños y niñas

#### **CUIDANDO EL BIENESTAR Y SALUD MENTAL DE NIÑOS Y NIÑAS**

La aparición de la nueva enfermedad por coronavirus (COVID-19) ha generado gran preocupación especialmente con la detección de casos en nuestro país y la reciente declaración de pandemia. niños y niñas son particularmente sensibles a la información que circula, la cual puede producirles gran temor y ansiedad.

Te entregamos las siguientes recomendaciones para cuidar del bienestar y la salud mental de niños y niña en estos días:

- Conversen sobre la situación y responde a sus preguntas de manera clara y sencilla. “Coronavirus”, “COVID-19”, “pandemia”, “contagio” y palabras similares abundan en estos días, pero es muy probable que no sepa que significan exactamente. Es importante que sepas cuanta información maneja él o ella. Niños y niñas podrán sentirse aliviados en la medida de que puedan expresar y comunicar sus preocupaciones en un ambiente de cálido y de confianza. Puedes apoyarte con el material disponible en [www.crececontigo.gob.cl/noticias/descarga-el-libro-para-ninos-as-hola-soy-el-coronavirus/](http://www.crececontigo.gob.cl/noticias/descarga-el-libro-para-ninos-as-hola-soy-el-coronavirus/).
- Considera que durante tiempo de estrés es común que niños y niñas se muestren más apegados y demandantes hacia sus cuidadores. El miedo y la ansiedad se manifiestan de diversas maneras en la infancia. Hay quienes expresarán directamente sus preocupaciones, pero también lo podrán hacer a través de dificultades para dormir, dolores de cabeza o de estómago, enojo, o miedo a estar solos. Lo importante es acoger con calma estas reacciones y transmitirles tranquilidad y seguridad.
- Trata de mantener lo más posible sus rutinas y actividades cotidianas dentro de lo que las medidas de prevención lo permitan, especialmente las de juego y movimiento.
- Practiquen en conjunto la técnica de lavado de manos con agua y jabón, como cubrirse con el antebrazo al toser y estornudar, y otras medidas de autoprotección recomendadas por la autoridad.
- Evita su exposición a noticias y redes sociales. La mayoría de la información que circula no está pensada para público infantil.





- Infórmate y responde tus dudas sobre COVID-19 en [www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/](http://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/).

### Anexo 3

Propuesta de contenido para material de comunicación social dirigido a personas en cuarentena

#### **CUIDANDO NUESTRO BIENESTAR Y SALUD MENTAL DURANTE EL PERIODO DE CUARENTENA POR COVID-19**

Evitar los contactos con otras personas y permanecer en el hogar durante 14 días es una medida útil y necesaria para evitar la propagación del virus ante sospecha de contagio. No obstante, es una situación a la cual no estamos acostumbrados y puede generar importantes fuentes de estrés.

En caso de que deba permanecer en su casa por esta causa, le entregamos las siguientes recomendaciones para cuidar de su bienestar y salud mental durante estos días:

- Manténgase al día sobre lo que está sucediendo, pero regulando la cantidad de tiempo que pasa conectado a los medios de comunicación. Evite mirar o escuchar noticias las 24 horas del día, ya que esto tiende a aumentar la ansiedad y la preocupación.
- Evite dedicar tiempo a escuchar rumores y busque información de fuentes confiables y oficiales, puede encontrar información actualizada en [www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/](http://www.minsal.cl/nuevo-coronavirus-2019-ncov/)
- Mantenerse en contacto con su red de confianza (familia y amigos) es una de las mejores maneras de reducir la ansiedad, la sensación de soledad y aburrimiento durante periodos de aislamiento. Utilice las redes sociales, teléfono otros y medios tecnológicos para mantenerse en conexión con ellos.
- Resolver sus dudas con un profesional de salud puede ayudar a reducir la ansiedad e inquietud durante la cuarentena. Salud Responde 600370777, cuenta con profesionales disponibles las 24 horas del día para atender sus consultas.
- Realice actividades que disfrute y lo relajen: leer, escribir, dibujar, jugar, hacer crucigramas, entre otros. Evite la sensación de inmovilidad.

- Propóngase tareas para realizar en los días que estará en su casa. Piense en aquellas cosas que por tiempo ha pospuesto y que pueda realizar en este tiempo. Inclusive puede ser aprender algo nuevo con la ayuda de tutoriales en internet.
- Mantenga una rutina estable como alimentarse de manera saludable, mantener rutinas de sueño y haga ejercicio regularmente.

#### Anexo 4

### Recomendaciones para el trabajo con Personas Mayores durante COVID-19

#### **AYUDAR A LAS PERSONAS MAYORES A SOBRELLEVAR EL ESTRÉS DURANTE COVID-19**

Las personas mayores, especialmente en cuarentena/aislamiento y aquellos con deterioro cognitivo/demencia, pueden volverse más ansiosos, enojados, estresados, agitados, retraídos, demasiado alerta durante este periodo. Brinde apoyo es necesario para reducir el estrés.

Las personas mayores son particularmente vulnerables a COVID-19 debido a que tienen menos acceso a los medios de difusión de información actuales (ej. redes sociales, internet), sistemas inmunes más débiles y la mayor tasa de mortalidad de COVID-19. Prestar atención específica a los grupos de alto riesgo, es decir, personas mayores que viven solas/sin parientes cercanos; que tienen un bajo nivel socioeconómico y/o condiciones de salud, como deterioro cognitivo/demencia u otras condiciones de salud mental.

Las sugerencias a continuación generalmente se aplican a las personas mayores que viven en la comunidad. Para las personas mayores en atención residencial, los administradores y el personal deben garantizar que se implementen medidas de seguridad para prevenir la transmisión del virus y aumento de la preocupación y el temor. Del mismo modo, se debe brindar apoyo al personal de atención que esté en cuarentena con los residentes y no puede estar con sus familias.

- Las necesidades médicas de los adultos mayores con/sin COVID-19 deben asegurarse. Esto incluye el acceso ininterrumpido a medicamentos esenciales (para diabetes, cáncer, enfermedad renal, VIH).
- Compártale datos simples sobre lo que está sucediendo y brinde información clara sobre cómo reducir el riesgo de contagio en palabras que puedan entender. En el caso de que esté
- Las personas mayores en cuarentena o aislamiento deberán recibir información veraz sobre los factores de riesgo y las posibilidades de recuperación.
- Brinde información precisa y accesible sobre COVID-19, la progresión, el tratamiento y las estrategias efectivas para prevenir una infección.
- La información debe ser fácilmente accesible (es decir, lenguaje claro y simple, fuente grande) y en base a fuentes oficiales, para evitar comportamientos riesgosos como el uso de medicamentos no indicados.



- Las personas mayores con deterioro cognitivo leve o etapas tempranas de demencia deben ser informadas de lo que está sucediendo de manera pertinente y recibir apoyo para aliviar su ansiedad y estrés. Para las personas en etapas moderadas y tardías de demencia, sus necesidades médicas y de vida diaria deben asegurarse durante el tiempo de cuarentena.
- Las personas mayores pueden tener acceso limitado a aplicaciones de mensajería como WhatsApp o redes sociales como Twitter o Facebook. La mejor manera de contactar a las personas mayores es a través de sus teléfonos fijos. Anime a sus familiares o amigos a llamar a sus parientes mayores con regularidad y enséñeles a las personas mayores cómo usar videollamadas.
- Es posible que las personas mayores no manejen cómo usar los servicios en línea, como comprar en línea suministros diarios, consultas/líneas de ayuda o atención médica. Ayúdele a acceder a estas alternativas.
- Proporcione a las personas mayores ejercicios físicos simples para realizar en su hogar / en cuarentena para mantener la movilidad y reducir el aburrimiento.

## Referencias

- (1) WHO (2020) Mental health considerations during COVID-19 outbreak, 6 March 2020.
- (2) IASC (2020) Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 Outbreak- Version 1.1.