

COVID-19

15



Manuales

MOCHILA COVID - 19

Apoyo psicológico
frente a la pandemia

Prevención y manejo del estrés laboral y el desgaste profesional
del personal sanitario ante la situación de la COVID 19

Compiladora Olga E. Infante Pedreira

Grupo Nacional de Psicología del MINSAP
Sociedad Cubana de Psicología de la Salud
Sección de Salud Mental
Ministerio de Salud Pública

Dra.C. Lidia Caridad Hernández Gómez



Diseño Gráfico Tatiana Mariño Maletá / Asociación Cubana de Comunicadores Sociales ACCS

Introducción

La relevancia otorgada a la atención de los riesgos psicosociales en el trabajo a los que pueden estar expuestos los trabajadores sanitarios, es un hecho creciente, así como las consecuencias sobre su salud mental, física, la calidad de vida laboral y la eficacia de estos profesionales. La reciente pandemia originada por el nuevo



coronavirus, ha generado una elevada demanda de los servicios de salud y por consiguiente, de la atención por parte del personal asistencial, que se enfrenta por primera vez a una situación de esta magnitud.

En enero de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de la enfermedad por el nuevo coronavirus 2019 (COVID-19) como una emergencia de salud pública de importancia internacional y afirmó la existencia de alto riesgo de diseminación de la enfermedad por COVID-19 a otros países en todo el mundo.

A pesar de los ingentes esfuerzos de la OMS y las autoridades de salud pública de todo el mundo para contener el brote de COVID-19, las cifras de contagiados y las muertes, son alarmantes.

Esta situación de crisis y emergencia, ha generado manifestaciones de estrés en la población en general y también en los profesionales de la salud y el personal de apoyo que atienden esta contingencia sin precedentes, de ahí la preocupación expresa del Departamento de Salud Mental y Uso de Sustancias de la OMS, la OPS, la Organización Internacional del Trabajo (OIT), respecto a atender la salud de este grupo que resulta clave en la atención a los afectados por la COVID-19.

Los riesgos psicosociales en esta situación son notorios. Los profesionales de la salud tienen que afrontar una alta presión social, incluyendo la alta probabilidad de contraer la infección por el uso de las formas de protección de que disponen. La sobrecarga, el aislamiento, la demanda urgente de soluciones complejas, los pacientes cargados de emociones descontroladas, el aislamiento de los familiares y de las propias redes sociales son otros de los riesgos a los que son sometidos y que les pueden llevar al agotamiento.^{1,2}

Entre los múltiples riesgos psicosociales algunos a los que se ven afrontados son el *estrés laboral*, el *desgaste profesional o burnout*, el *estrés traumático secundario*, o el *conflicto trabajo-familia*.

Junto al estrés de la presión temporal y la demanda inmediata, el profesional de la salud está sometido a una enorme carga mental, como pudo constarse en situaciones epidémicas anteriores como la producida en el SARS o con la aparición del Ébola.

Las **recomendaciones** que se presentan a continuación para la atención del **estrés laboral** y el **desgaste profesional** (DP) o síndrome de Burnout, están dirigidas al personal sanitario que labora en las instituciones del Sistema de salud cubano **ante la emergencia por la epidemia de la COVID-19** y tienen como *objetivo* dotar de estrategias relevantes para la prevención y atención de estos riesgos psicosociales relacionados con el trabajo.

Acercar el conocimiento a los profesionales de la salud e informar acerca de los riesgos psicosociales a los que pueden estar expuestos durante el proceso de atención a los pacientes enfermos por el nuevo coronavirus, les permitirá tomar las precauciones debidas para fomentar el autocuidado, y con ello disminuir la incidencia del estrés laboral y el Desgaste Profesional. De esta manera se contribuye al bienestar mental y físico de los trabajadores, que se verá reflejado en la calidad de la atención que se brinda.

¿QUÉ ES EL ESTRÉS LABORAL?

Se define como las reacciones nocivas físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

En toda situación de estrés, existen una serie de características comunes

- a. Se genera un cambio o una situación nueva.
- b. Suele haber falta de información.
- c. Incertidumbre: no se puede predecir lo que va a ocurrir.
- d. Ambigüedad: cuanto más ambigua sea la situación, mayor poder estresante generará.
- e. La inminencia del cambio puede generar todavía más estrés.
- f. Se producen alteraciones de las condiciones biológicas del organismo que obligan a trabajar más intensamente para volver al estado de equilibrio.
- g. Duración de la situación de estrés: cuanto más tiempo dure una situación nueva, mayor es el desgaste del organismo.



Entre los tipos de estresores laborales figuran

- a. **Estresores del ambiente físico:** iluminación, ruido, ambientes contaminados, percepción de los riesgos, temperatura, entre otros.
- b. **Estresores de la tarea:** la generación de estrés varía de unas personas a otras, ya que las características de cada tarea y de lo que genera en los profesionales van en función de lo que les gusta o no hacer. Cuando la tarea se adecúa a las expectativas y a la capacidad del profesional, contribuye al bienestar psicológico y supone una importante motivación. Entre estos estresores se encuentran: carga mental de trabajo y grado de control sobre la tarea. Ambos aspectos pueden relacionarse directamente con algunas características de la situación de los usuarios que se apoya: demanda psicoemocional, inestabilidad, crisis permanente, diversidad e impredecibilidad de situaciones, situaciones de riesgo profesional, entre otras que se pueden presentar durante la atención a los enfermos por la COVID-19.
- c. **Estresores de la organización:** conflicto y ambigüedad del rol, jornada de trabajo excesiva, relaciones interpersonales disarmónicas, bajo grado de promoción y desarrollo profesional, percepción de poco apoyo institucional.

El estrés laboral, en tanto se traduzca en un estado continuo, produce una serie de consecuencias y efectos negativos

1. *A nivel del sistema de respuestas fisiológicas:* taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación denudo en la garganta, dilatación de pupilas, entre otras.
2. *A nivel cognitivo-emocional:* sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de falta de control, entre otras.
3. *A nivel del sistema motor:* hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, explosiones emocionales, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, exceso de apetito, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos, entre otras.

¿QUÉ ES EL DESGASTE PROFESIONAL?

Es una respuesta a una situación de estrés laboral crónico, esto es prolongado en el tiempo, asociada al inadecuado afrontamiento de los desencadenantes psicológicos del trabajo,. Esta respuesta se caracteriza por desarrollar actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, así como hacia el propio rol profesional; es sinónimo de encontrarse emocionalmente agotado por lo que daña la calidad de vida de la persona que lo padece y disminuye la calidad asistencial.

DIMENSIONES DEL DESGASTE PROFESIONAL

Agotamiento o cansancio emocional: se define como cansancio y fatiga física. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás; haciendo referencia a las sensaciones de sobre esfuerzo físico y hastío emocional que se producen como consecuencia de las continuas interacciones con los enfermos hospitalizados y sus familiares.

Despersonalización o distanciamiento: desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, especialmente hacia los usuarios de los servicios de salud (enfermos hospitalizados por la COVID-19). Se acompaña de un incremento en la irritabilidad y una pérdida de motivación. El sujeto trata de distanciarse no sólo de las personas destinatarias de su trabajo, sino también de los miembros del equipo con los que trabaja, utilizando a veces etiquetas despectivas para referirse a los usuarios.

Falta de realización personal: Surge cuando se verifica que las demandas que se le hacen, exceden su capacidad para atenderlas de forma competente. Supone respuestas negativas, evitación de las relaciones personales y profesionales, bajo rendimiento laboral, incapacidad para soportar la presión, una baja autoestima y la presencia de un autoconcepto negativo.

El factor fundamental en la **génesis del desgaste profesional** de los sanitarios es la repetida **demanda de disponibilidad emocional** que conlleva el trabajo con personas, especialmente cuando éstas se encuentran en situación de vulnerabilidad como es el caso de los enfermos por la COVID-19. Además, existen **factores individuales, organizativos y sociales** que influyen en el desgaste.

DESARROLLO DEL DESGASTE PROFESIONAL



El Desgaste profesional NO aparece de forma brusca, es un proceso:

1. Signos previos: sensación de inadecuación al trabajo, de estar sobrepasados.
2. El profesional de la salud aumenta su esfuerzo, se incrementa la sensación de estrés, apareciendo signos evidentes: irritación, distanciamiento y como consecuencia se afecta la calidad del servicio que presta.
3. Aumento de la ansiedad, la depresión y reacciones desproporcionadas.
4. Para aliviar estos sentimientos van apareciendo somatizaciones: por ej. hipertensión arterial, cifras altas de glucemia, cefalea, insomnio.



SÍNTOMAS DEL SÍNDROME DE DESGASTE PROFESIONAL

Emocionales: impotencia, ansiedad, culpa, enojo, miedo, desesperanza, tristeza, depresión, hipersensibilidad, frustración, apatía.

Cognitivos: disminución de la concentración, alteración de la autoestima, dificultad resolutive, actitud rígida y negativa, desorientación, tendencia perfeccionista, preocupación excesiva, pensamientos conflictivos.

Conductuales: impaciencia, irritabilidad, poca tolerancia, alteraciones del sueño, cambios en el apetito, hipervigilancia, riesgo a accidentes, propensión a perder cosas, disminución en el cuidado de la salud, disminución en el arreglo personal.

Relaciones personales: desconfianza, aislamiento, proyección del enojo o la culpa, intolerancia, sentimientos de soledad, mayores conflictos interpersonales, disminución de acciones recreativas compartidas, disminución del apetito sexual.

Desempeño laboral: baja motivación, evitación de tareas, obsesión con los detalles, apatía, negatividad, desapego, conflictos con el personal, ausentismo, irritabilidad, aislamiento de los colegas.

Somáticos: sudoración, taquicardia, dificultad para respirar, dolores, mareos, disminución de la función inmune, infecciones recurrentes, sensación de estar enfermo.

LAS ÁREAS DE INTERVENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN Y MANEJO DEL DESGASTE PROFESIONAL SON

1. **En el nivel individual**, el riesgo de desgaste profesional de los trabajadores disminuirá si se desarrollan *estrategias personales para eliminar o reducir fuentes de estrés, y adquirir habilidades de socio-comunicativas y gestión de conflictos.*

2. **En el nivel grupal/social**, se deben construir ámbitos de *apoyo social entre los profesionales y fomentar el trabajo en equipo* y la corrección en el trato.

3. **En el nivel organizacional**, se deben tratar de *eliminar o disminuir los estresores del entorno laboral, facilitar la formación en las habilidades precisas y ofrecer el apoyo y la atención necesaria/reconocimiento social.*

Es importante la consideración del contexto socio-cultural

Recomendaciones generales para el *autocuidado* del personal sanitario (nivel individual)

1. **Cuidar 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.
- Asegúrese de *comer, beber suficiente agua y dormir regularmente*. No hacerlo, pone en riesgo su salud mental y física y también puede comprometer su capacidad para atender a los pacientes y tomar decisiones.

2. **Descansar**

- Siempre que sea posible (durante los descansos o la cuarentena), permítase hacer algo no relacionado con el trabajo que encuentre reconfortante, divertido o relajante. Escuchar música, leer un libro o hablar con un amigo puede ayudar.
- Entienda que tomar un descanso adecuado derivará en una mejor atención a los pacientes y al cuidado de su propia salud.

3. **Cuidar la salud física**

- Si padece alguna enfermedad crónica, recuerde consumir los medicamentos y medir su tensión arterial y los niveles de glucemia. No se automedique. Si usted no tiene un buen estado de salud, no está en condiciones de ayudar a los otros.

4. **Planificar una rutina fuera del trabajo**

- Trate de mantener los hábitos que permitan las medidas de restricción/aislamiento social voluntario.

- Como el cambio de hábitos es muy drástico, explore de forma creativa otras opciones que pueda hacer en aislamiento en casa o en el lugar establecido para ello: *rutinas diarias de ejercicio, de cuidado físico, de lectura, llamar o hacer video llamadas a seres queridos.*

5. **Compartir información constructiva**

- Comuníquese con sus colegas de forma asertiva.
- Identifique errores o deficiencias de manera constructiva para corregirlos.
- Todos nos complementamos: los elogios pueden ser motivadores poderosos y reductores del estrés.
- Comparta sus frustraciones y sus soluciones.
- La resolución de problemas es una habilidad profesional que proporciona una sensación de logro, incluso para pequeños incidentes.

- La **asertividad** es: “La capacidad de afirmar los propios derechos sin dejarse manipular y sin manipular a los demás”. Las personas asertivas conocen sus derechos y los defienden respetando a los demás. Esto supone que la persona asertiva es capaz de decir **no** y explicar su propia postura y sentimientos, expresando también comprensión y apertura hacia los sentimientos de los demás.
- Ser asertivo implica:
 - a. Comunicación clara, directa, precisa, sencilla y objetiva, que ayuda a expresar afectos sanos.
 - b. Confianza y seguridad al poder manifestar pensamientos realistas y objetivos
 - c. Compresión y empatía, evitando así juzgar o imponer los propios puntos de vista.
 - d. Ser oportuno.
 - e. Se cuenta con suficiente control emocional para facilitar que la comunicación se dé en un tono ecuánime y tranquilo.

6. **Mantener el contacto con compañeros, la comunicación y el apoyo social son indispensables (nivel grupal-social)**

- Hable con sus compañeros y reciba apoyo mutuo, propicie el trabajo en equipo.
- El aislamiento debido al brote infeccioso puede producir miedo y ansiedad.
- Cuente su experiencia y escuche la de los demás, también ayuda.
- El apoyo social debe vincularse a los recursos disponibles. Al brindar apoyo a sus compañeros, hay que identificar convenientemente cuál es el apoyo que necesitan y/o están buscando: apoyo informacional, instrumental, con soluciones prácticas o apoyo emocional.
- Respecto a la comunicación y el lenguaje corporal asertivo:
Es importante tomar en cuenta los componentes no verbales de la comunicación como el contacto visual, la expresión facial, los movimientos de pies y manos, la postura y orientación del cuerpo, la distancia, el contacto físico, tono de voz, la fluidez y el ritmo con que se habla.

Los ambientes laborales pueden sanearse al poner en práctica estas acciones: Postura tranquila, bien balanceada, relajada, tono de voz cálido, y bien modulado, establecer contacto visual y hablar con naturalidad.

- Tómese un tiempo para reflexionar lo que quiere decir.
- Hable en primera persona, “Yo...”.
- Diga la manera en que percibe lo que está sucediendo, “Yo creo... Yo pienso...”
- Incluya cómo se siente al respecto, qué efectos tiene en usted, “A mí...” “Yo siento...”
- Pida claramente lo que necesita, “Me gustaría que...”
- Escuche al otro, “¿Qué piensas tú? ¿Cómo ves la situación?”
- Cuide estar abierto a la negociación y a recibir la opinión de los demás es de suma importancia.
- Sea breve, claro y directo.

7. Aprender a dar malas noticias, a transmitir calma o resolver dudas de forma eficaz en situaciones de angustia, miedo o ira de las otras personas; escuchar de forma activa, mostrar empatía o consolar, mostrándose asertivo. *Disponer de estas habilidades proporciona al profesional una seguridad en la interacción que le protege frente al desgaste emocional.*

8. Estar en contacto con la familia y seres queridos

- Póngase en contacto con sus seres queridos si es posible. Son su sostén fuera del sistema de salud.
- Compartir y mantenerse conectado puede ayudarles a apoyarle mejor. También ellos agradecerán su parte vulnerable.
- Sentirse útil mutuamente, es un elemento protector colaborativo.

9. Mantenerse actualizado

- Confíe en fuentes fiables de conocimiento.
- Participe en reuniones para mantenerse informado de la situación, planes y eventos. Pero no deje de hacer 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.

10. Limitar la exposición a los medios de comunicación

- Las imágenes gráficas y los mensajes preocupantes aumentarán su estrés y pueden reducir su efectividad y bienestar general.
- Utilice mecanismos de protección psicológica permitiéndose poner límites a las demandas que puedan surgir por el empleo de los medios digitales (participación en redes sociales) sobre ofrecer información al respecto o consultas personales, tratando de preservar el tiempo de descanso para poder continuar con su labor.

11. Permítase pedir ayuda

- Reconocer signos de estrés, pedir ayuda y aprender a hacer un alto para atenderlos, es un modo de regulación interna que favorece la estabilidad frente a una situación de estrés mantenido en el tiempo.

12. Expresa sus emociones

- 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.

13. Autoobservación: sea consciente de sus emociones y sensaciones

- Sentir emociones desagradables no es una amenaza, es una reacción normal, de defensa de nuestra mente ante el peligro. Sin embargo, vigílese a lo largo del tiempo para detectar cualquier *síntoma de depresión o de ansiedad: tristeza prolongada, dificultad para dormir, recuerdos intrusivos, desesperanza.*
- Hable con un compañero, supervisor o busque ayuda profesional si lo considera necesario.

¿Qué es la inteligencia emocional?
“Capacidad de reconocer nuestros sentimientos propios y los de los demás para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean”.
¿Cuáles son las competencias para el desarrollo de la inteligencia emocional?
<ul style="list-style-type: none">✓ El conocimiento de las propias emociones y sentimientos✓ La capacidad de controlar las emociones y adecuarlas al momento oportuno✓ La capacidad de motivarse a uno mismo hacia un objetivo de manera que se estimula la atención y la creatividad✓ La empatía o reconocimiento de las emociones ajenas✓ El desarrollo de aquellas competencias que mejoran las relaciones con los demás

14. Aplique las estrategias de regulación emocional que conozca

- Las técnicas de respiración, relajación, atención plena, el ejercicio físico, pueden ser útiles para la desactivación emocional, fisiológica y/o cognitiva.

Técnicas de relajación. Algunos ejemplos

Respiración profunda: la respiración abdominal profunda, seguida de una espiración prolongada y lenta, es una buena manera de relajarse y supone la base de muchas otras técnicas de relajación.

Relajación muscular progresiva: tensión alternativa y sistemática de grupos musculares, seguida de su relajación de manera secuencial.

Atención plena: entendida como la cualidad de estar plenamente consciente con el momento presente (percepciones, pensamientos, sensaciones corporales...) sin atender a juicios, análisis ni preocupaciones.

Visualización: tiene el objetivo de realizar un entrenamiento mental que ayuda a dirigir experiencias para las que se necesita una preparación concreta.

Ejemplo de RESPIRACIÓN DIAFRAGMÁTICA

Es una técnica de respiración que tiene como objetivo aprender a respirar correctamente y así lograr la relajación.



PROCEDIMIENTO

1. Coloque una mano sobre el pecho.
2. Coloque la otra mano sobre el ombligo, sin presionar.
3. Inhale e intente que sólo la mano del ombligo se mueva (Infle el abdomen).
4. Exhale y repítalo, intente que solo la mano del ombligo se mueva. (Desinfla del abdomen)
5. Practíquelo cuando menos 5 minutos.

No se desespere si al principio no puede lograrlo, poco a poco irá mejorando a medida que practique. Además, conforme vaya teniendo esta experiencia la necesidad de guiarse con sus manos desaparecerá.

RECOMENDACIONES PARA LOS DIRECTIVOS

- Consolidación y fortalecimiento de los equipos de trabajo.
- Preparación del personal sanitario y de apoyo para el manejo adecuado de los enfermos con la COVID-19.
- Construcción, fortalecimiento y mantenimiento de las redes de apoyo social y profesional.

- Tomar en cuenta la organización del trabajo, tiempo de interacción con los enfermos por el nuevo coronavirus, en los diferentes servicios y según las características de la tarea, de modo que faciliten el autocuidado, como es la rotación de personal o el cambio de labores antes del desgaste.



- Garantizar las condiciones de vida del personal, (alimentación, descanso, comunicación/durante el tiempo de descanso y la cuarentena)
- Garantizar todos los recursos y equipamiento para su protección (bioseguridad) y para desarrollar su actividad en los diferentes servicios (terapias intensivas, laboratorios para la realización de pruebas diagnósticas, etc.)
- Definición clara de la tarea y de los resultados esperables en el desempeño, acorde a las posibilidades reales.
- Prever mecanismos de reconocimiento social, ya sea formal o informalmente, tiene un valor incalculable en estos tiempos.
- Propiciar el cuidado personal/autocuidado.

Conclusiones

Se presenta un documento con un lenguaje claro que aborda los aspectos fundamentales relacionados con la comprensión del Estrés Laboral y el Desgaste Profesional como riesgo psicosocial relacionado con el trabajo, que en este caso particular, se relaciona con la situación de emergencia a la que están expuestos los profesionales de la salud y personal de apoyo en la contención de la epidemia por el nuevo coronavirus. Se exponen las posibles reacciones de tipo física, emocional, cognitivas, conductuales, sociales y organizacionales. Asimismo, se brindan **recomendaciones generales para el autocuidado** del personal sanitario y de apoyo **y para los directivos**, con la intención de prevenir y manejar estas afectaciones de carácter psicosocial.
