

**Estrategias de soporte  
psicosocial y mental para  
trabajadores de la salud que  
atienden pacientes durante  
la epidemia de COVID-19 en  
instituciones de salud en  
Colombia.**



**Cruz Roja Colombiana**  
Seccional Cundinamarca y Bogotá



**1. Para evitar mala relación** entre el personal de la salud y el paciente no se deben utilizar términos que estigmaticen como “caso COVID-19”, “víctimas”, “familia COVID-19”; remplace los anteriores por “persona que tiene COVID-19”, “persona que está siendo tratada por COVID-19”, “persona que se está recuperando de COVID-19”.



**2. Para disminuir el miedo ante la posibilidad de infectarse con COVID-19** se debe entrenar a todo el personal de la institución de salud que estará en contacto estrecho o que atienda pacientes durante la epidemia de COVID-19 en medidas de bioseguridad ajustadas al tipo de atención o servicio que presta (estrategia fundamental).



**3. Para disminuir la incertidumbre sobre el estado de salud** durante el periodo de tratamiento y recuperación de pacientes, puede abrir un “chat”, presentar vídeos o divulgar en pasillos, noticias sobre la recuperación de pacientes, la terminación de cuarentenas de vigilancia y otras similares que estimulen el deseo de permanencia hasta el momento de recuperación. Por ejemplo, implemente una canción o una expresión de “victoria” para manifestar resultados favorables.



**4. Para estimular el trabajo realizado**, “como jefe o director”, agradece continua y directamente en el “chat”, en vídeos varias veces al día, en cada una de las áreas de trabajo. Envíe mensajes inéditos, no pre-diseñados.



**5. Para aliviar el cansancio**, establezca espacios muy agradables, cómodos y aseados para el descanso, que incluyan audios de fondo para reducir el estrés; asimismo, enseñe técnicas para estimular la higiene del sueño. **Con frecuencia esta es la medida más importante.**



**6. Para estimular el apetito**, pregunte sobre gustos y preferencias alimentarias, sin embargo, propicie el consumo de alimentos saludables evitando la aparición de problemas gastrointestinales o alergias. Una fuente veraz para conocer gustos y preferencias son los familiares, amigos cercanos y compañeros sentimentales. Lo anterior debe ser coordinado por un equipo de salud mental asignado para el tema o área.



**7. Estimule** la actividad física diaria, el contacto con familiares y amigos. Evite el uso de tabaco, alcohol u otras drogas.



**8.** Pregunte a sus trabajadores a cerca de **estrategias que le han funcionado en el pasado** para controlar los momentos de estrés, dado que pueden ser muy útiles durante las **maratónicas jornadas** de trabajo en la epidemia COVID-19.



**9.** Recurre e involucra a familiares, amigos cercanos y compañeros sentimentales en **mensajes de ánimo**. Esta medida debe consultarse antes el inicio de labores debido a que **el personal de trabajo podría no querer angustiar a su familia**.



**10.** Intente **tomarse tiempo** para comer, descansar y relajarse, aunque se trate de periodos breves”.



**11.** Enseñe, incentive y refuerce a diario el **método de relajación** con respiración abdominal.



**12. Establezca la división de turnos de trabajo** entre varios compañeros, por ejemplo, trabajando por turnos durante la fase aguda de la crisis y tomando periodos de descanso regulares”.



**13.** Estimule **formas de apoyo** entre **trabajadores de diferentes áreas**.



**14.** Recuerde a su personal que **no son responsables de resolver todos los problemas** de las personas.



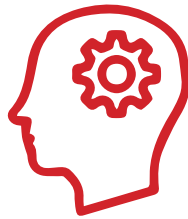
**15.** Asigne personal de psicología permanente y exclusivo para identificar problemas de comunicación entre los trabajadores, mitos o falsas leyendas, y recolectar historias o problemas del trabajo diario para **establecer estrategias de solución inmediatas.**



**16.** Diseñe un plan de intervenciones psicológicas en crisis orientadas a **enfrentar el miedo a contagiarse de la enfermedad y en adaptación al medio de trabajo (24/7).** Se debe incluir estrategias psicológicas para mejorar el uso adecuado de elementos de protección personal.



**17.** Implemente **técnicas de psicoterapia**, como las basadas en modelos de atención al estrés o introduzca en un escenario virtual al inicio y final de cada jornada de trabajo un “**expert-coach-teacher**”.



**18.** De forma intermitente, según la duración de la jornada laboral, **evalúe con instrumentos psicológicos cortos o en versión acortada** el estado mental de sus trabajadores.



**19.** Implementar **acompañamiento psicológico obligatorio** en trabajadores que resulten infectados y requieran aislamiento.



**20.** Establezca un plan para anonimizar al personal de salud tratante y para **reintegrar a la sociedad sin estigmas** de “potencialmente infectado”.