



**INTERPSIQUIS**

Congreso Virtual Internacional de Psiquiatría,  
Psicología y Salud Mental

## **INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN SITUACIÓN DE PANDEMIA**

[psicologa@lidiaruperez.com](mailto:psicologa@lidiaruperez.com)

Intervención psicológica telefónica

### **RESUMEN**

Debido al COVID-19, el pasado 14 de marzo, se declara el Estado de Alarma en España y se declara la situación de Pandemia. Desde los primeros momentos de esta crisis sanitaria, los psicólogos y psicólogas de emergencias comienzan a detectar y a atender las necesidades psicológicas de la población en este periodo de impacto, de incertidumbre provocado por el Covid-19. Es por ello que se hace necesaria la creación de un recurso específico para atender psicológicamente a la población así como a los profesionales intervinientes en primera línea.

Es por ello que surgen diferentes recursos de atención psicológica, y la intervención psicológica telefónica se plantea como un recurso seguro, accesible y especializado siendo atendido por profesionales de la psicología expertos en emergencias. El trabajo realizado ha supuesto un reto desde el principio, dónde los psicólogos y psicólogas se han ido adaptando constantemente a las necesidades del momento y elaborando al mismo tiempo protocolos concretos para cada necesidad que emergía.

La atención telefónica psicológica, en este caso además es intervención en crisis, es una intervención preventiva cuyo fin es atender la salud mental y contribuir a no patologizar las reacciones normales ante este tipo de situaciones de crisis. Se plantea como un recurso preventivo, con objetivos como: reducir el nivel de ansiedad, ayudar a realizar una gestión emocional adecuada en esta situación, facilitar información ajustada y veraz, y provenir y/o reducir el grado de intensidad y el nivel de afectación en la población y los y las profesionales...entre otros.

# **INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN SITUACIÓN DE PANDEMIA**

## **INTRODUCCIÓN**

Hace más de 1 año, exactamente el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud determina que la Covid-19 puede caracterizarse como una pandemia a nivel mundial, e insta a los países a tomar medidas.

Este nuevo virus, que surge en Wuhan, China, se fue propagando a diferentes regiones. Ya comienza a aumentar la preocupación por la rápida y elevada propagación de la enfermedad y por la diferente puesta en marcha de los diferentes organismos y países para hacerle frente.

En España, el 14 de marzo de 2020, se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.

El Covid-19 hace que nos preparemos ante una situación de emergencia sanitaria. En esta situación, se pone en riesgo la salud de la población y se teme por los servicios de asistencia sanitaria.

Las epidemias, y en este caso la pandemia es una emergencia sanitaria a nivel mundial, y supone un gran impacto para la población. Este virus hace que se vea amenazada la vida de muchas personas causando un alto porcentaje de personas infectadas y muertos. Preocupa la rápida propagación y contagio de esta enfermedad, y en ese momento no se dispone de información suficiente para poder hacer frente, por lo que la población añade a su miedo, la incertidumbre creada por la Covid-19. Y en esta situación se ponen en marcha las primeras medidas para frenar la propagación del virus y entre ellas esta la situación de confinamiento de la población, excepto de aquellas profesiones consideradas como esenciales.

Nos encontramos por tanto, con una situación nueva que impacta en las personas y que pone en riesgo su salud, además que supone que se deba permanecer en confinamiento, como medio para evitar la propagación de la enfermedad y el cuidado personal.

Ante esta situación, los profesionales de la psicología, psiquiatría y profesionales de la salud mental y especialmente los profesionales de la psicología de emergencias entendemos el impacto que esta situación puede suponer para la población general y también para aquellos colectivos profesionales esenciales como personal sanitario, fuerzas de seguridad, bomberos, protección civil, etc..

## **INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN SITUACIÓN DE PANDEMIA**

En el mes de marzo de 2020, conocemos y entendemos que hay gran preocupación y malestar emocional en la población por la incertidumbre que genera el rápido contagio de este virus, que provoca la enfermedad conocida COVID-19 y que ya se considera una pandemia.

Consideramos importante atender estas manifestaciones y respuestas de miedo, ansiedad, incertidumbre, tristeza..que pueden afectar a la salud mental de la población y atender su salud emocional con la finalidad de reducir en la medida de lo posible las situaciones de alarma que afecten a la ciudadanía. Tanto a nivel individual, como a nivel colectivo este virus está afectando en la población y es importante que pueda ser gestionado de manera adecuada. Es por ello por lo que se comienza a incidir en la necesidad de atender a nivel emocional a la población y a los y las profesionales sanitarios.

Y ante esta necesidad, surgen diferentes recursos de atención psicológica, y la intervención psicológica telefónica se plantea como un recurso seguro, accesible en esta situación, ya que no se puede atender a la población de manera presencial debido al confinamiento y a las recomendaciones sanitarias que indican la propia protección y no expansión del virus. Además, el recurso de la intervención psicológica telefónica es un recurso especializado, siendo atendido por psicólogos y psicólogas expertos/as en emergencias.

Para ello, se tiene en cuenta el marco de la psicología de emergencias, como aquella área de la psicología dirigida a trabajar con las personas y/o grupos en los momentos de antes, durante y después de una situación de emergencia o desastre para reducir el impacto y facilitar su posterior adaptación. La intervención telefónica, por tanto, es una intervención en crisis.

### **SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA**

Con el servicio de Atención Psicológica telefónica en situación de pandemia, se busca atender de manera preventiva a la población y a los profesionales sanitarios con el objetivo de apoyar y reducir el impacto psicológico que la pandemia ha generado. El fin de la intervención psicológica fue atender a las personas para que puedan expresar y ayudarles a comprender lo que les sucede, de manera que se les ayudó a generar sus propios recursos para gestionar esa situación.

Pero antes de todo ello, hablaremos de los aspectos más técnicos a la hora de poner en marcha el servicio.

## **INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN SITUACIÓN DE PANDEMIA**

Comenzar un servicio de Atención psicosocial telefónica requiere principalmente de un equipo de personas preparadas para dar respuesta al mismo. Nos referimos a la importancia del equipo técnico, integrado por psicólogos y psicólogas de emergencias.

Es necesario además contar con los medios técnicos necesarios para que puedan recibirse las llamadas de manera adecuada. En determinados casos han surgido teléfonos puestos en marcha por diferentes Instituciones y/o Colegios Profesionales de Psicología. Será importante contar con:

- Número de teléfono dónde se recibirán las llamadas.
- Centralita para la atención de llamadas y teléfonos para realizar la derivación de dichas llamadas.
- Acordar y establecer con un horario para el servicio.
- Publicidad del teléfono. Su publicidad y difusión es necesaria para que se conozca el recurso.

En relación a los recursos humanos, como se hacía referencia anteriormente, es necesario contar con un equipo de personas, profesionales de la psicología de emergencias que conozcan y puedan dar respuesta a las necesidades de las personas que llaman en esta situación.

Para llevar a cabo el servicio se hace necesaria 2 figuras dentro del equipo, por un lado la figura de coordinación y por otro lado las y los psicólogos intervinientes.

En relación a la labor de coordinación, nos encontramos con la figura que coordina e integra todos los recursos materiales y humanos con el fin de que la respuesta sea efectiva.

### Coordinación.

- Contacto con el equipo.
- Actualización de fichas y protocolos.
- Realización de cuadrantes.
- Recogida de intervención.
- Supervisión del equipo.
- Defusing grupal después de las guardias.
- Realización de informes.
- Memoria

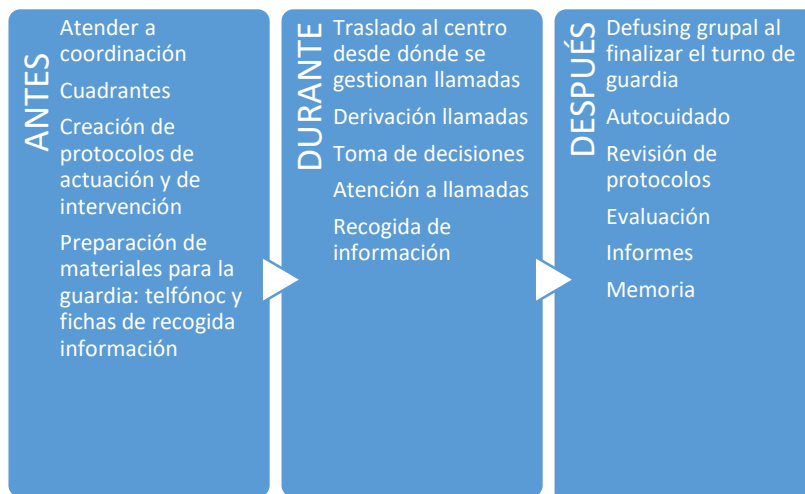
## INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN SITUACIÓN DE PANDEMIA

Psicólogos/as intervinientes

- Atender las llamadas recibidas, realizar la intervención psicológica especializada en la situación de crisis.
- Registro de llamadas atendidas.
- Comunicación con coordinación.

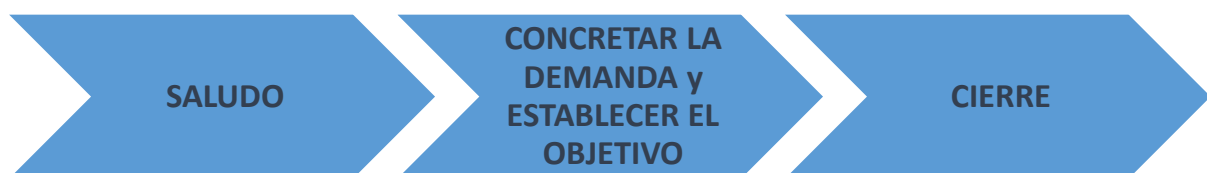
Para llevar a cabo este trabajo y realizar la intervención psicológica en crisis a través del teléfono, los profesionales han ido creando protocolos con el fin de realizar la intervención a través de este medio. En los protocolos dirigidos a realizar la intervención telefónica, se han tenido en cuenta los siguientes aspectos y contenidos:

### **\*Resumen Protocolo de actuación durante el Servicio de Atención Telefónica psicológica.**



### **\*Protocolo de actuación en intervención telefónica**

Datos a tener en Cuenta en la llamada:



## INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN SITUACIÓN DE PANDEMIA

### SALUDO:

- Verificar la identidad de la persona.
- Presentarnos
- “Atención psicológica buenos días, soy psicólogo/a..... en que puedo ayudarle. (no cogemos datos de la persona salvo sexo y edad y es para nuestro estudio)”

### CONCRETAR LA DEMANDA Y ESTABLECER EL OBJETIVO:

- Tener en cuenta la ausencia de comunicación no verbal. Suplirla por la verbal. o USO DEL LENGUAJE.
  - Mayor cortesía y educación
  - Cuidar mucho las palabras, no las podemos modular con los gestos
  - Usar su nombre durante la conversación
  - Tratar “de usted” o USO DEL PARALENGUAJE
  - Volumen suave, un poco más fuerte para remarcar algo
  - Entonación: las mismas palabras con diferente tono cambia el significado
  - Fluidez: fluido pero no demasiado rápido. Un poco más lento que en el cara a cara
  - Sonreír. La sonrisa se transmite por el tono.
  - Claridad: 3 cm del micrófono
  - Tiempo de habla: mínimo
- Descubrir motivo de llamada.
- Escucha activa, escucha telefónica. Importante parafrasear para que la persona sepa que le estamos atendiendo y que tratamos de entender lo que nos cuenta. Dejar que exprese: ventilación emocional.
- Respeto de los silencios.
- Podemos preguntar: sintomatología física, cognitiva, conductual.
- Ayudar a bajar activación.
- Pensamientos, dar y contrastar con información veraz, oficial y actualizada.
- Potenciar sus recursos y estrategias de afrontamiento ¿Cómo resolvió situaciones anteriormente? Es importante enfocar la llamada en el uso de sus recursos y habilidades.

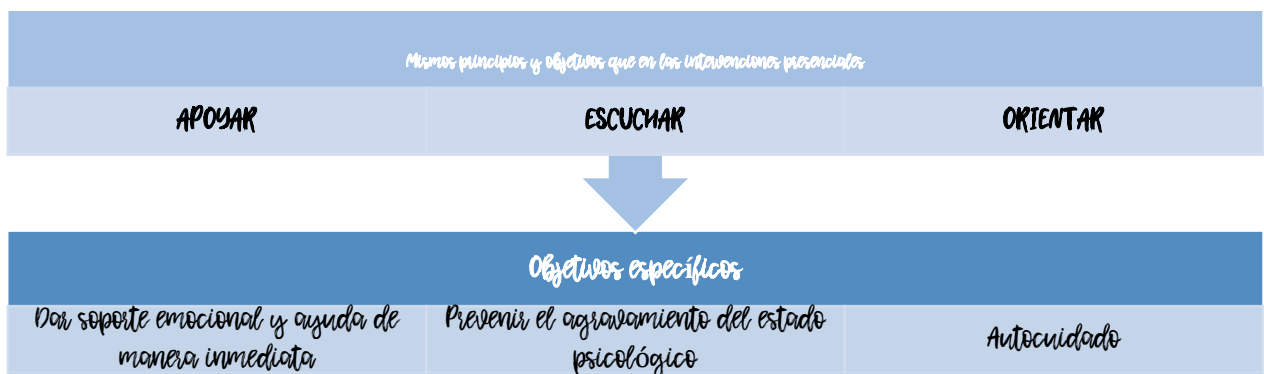
## INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN SITUACIÓN DE PANDEMIA

- Dar pautas si consideramos que necesita
- General habilidades alternativas: mente plena, regulación emocional, tolerancia al malestar, objetivos.....

### CIERRE

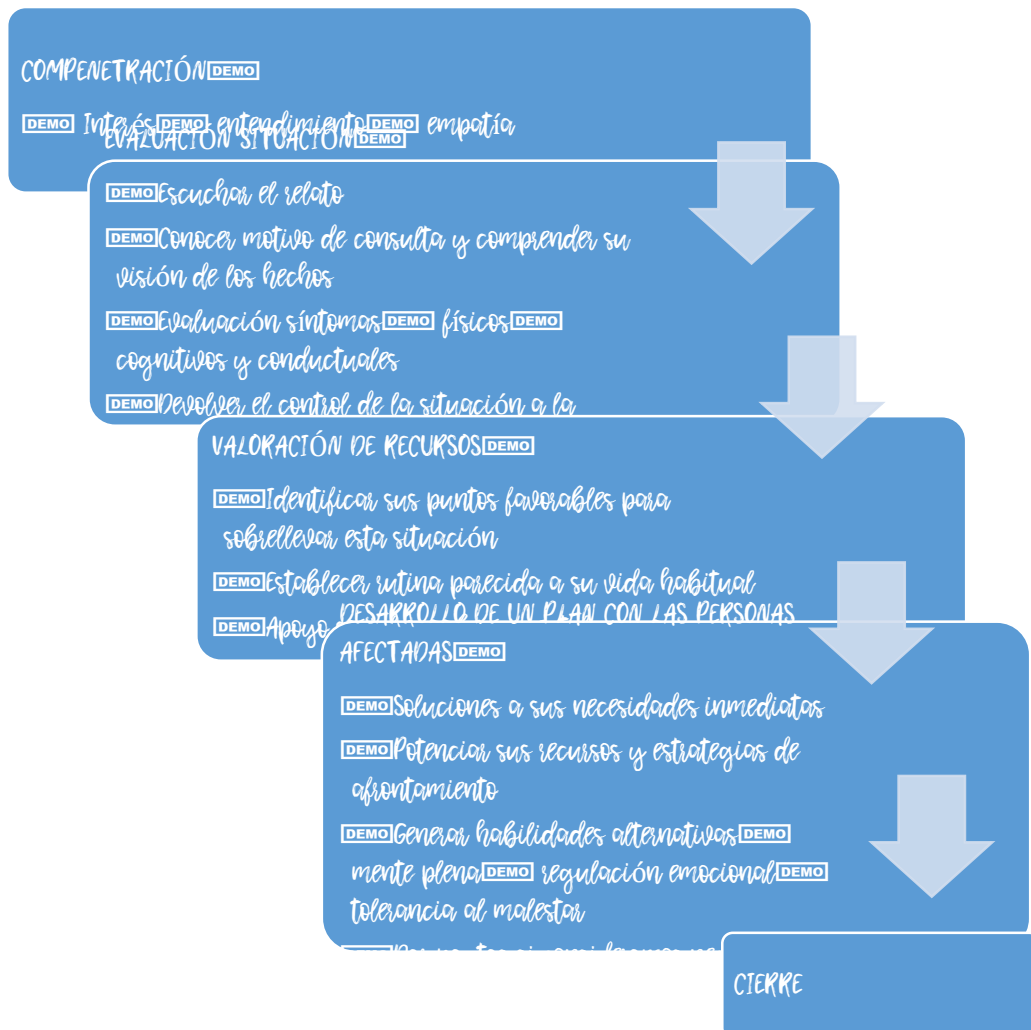
- Despedida y cierre (no realizamos seguimiento).
- Derivación a otros recursos si es necesario.
- Indicación de que puede volver a llamar cuando lo necesite.

### \*PRINCIPIOS INTERVENCIÓN EN CRISIS EN INTERVENCIÓN TELEFÓNICA



## INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN SITUACIÓN DE PANDEMIA

\*ACTUACIÓN BÁSICA en una LLAMADA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN CRISIS EN SITUACIÓN DE PANDEMIA



Además, a lo largo de este trabajo realizado se han ido creando diferentes protocolos específicos de intervención, y que iban surgiendo según se iban registrando los motivos por los cuales las personas demandaban atención y las intervenciones realizadas en esas llamadas, algunos ejemplos pueden ser:

- Protocolo de Intervención en Ansiedad
- Protocolo de intervención en Duelo
- Protocolo de intervención en Trastorno Mental Grave
- Protocolo de intervención en suicidio



## **INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN SITUACIÓN DE PANDEMIA**

Y además se han ido creando guías y pautas dirigidas a la población general y sanitaria tanto durante el confinamiento como durante la fase de desescalada.

La atención telefónica psicológica, es una intervención psicológica, en este caso intervención en crisis, realizada a través del medio telefónico. Esta intervención preventiva tiene con fin atender la salud mental, y prevenir posibles patologías que pueden desencadenarse en este tipo de situaciones. Con la intervención psicológica se atienden las manifestaciones normales de esta situación anómala y excepcional y se trabaja en la reducción del nivel de ansiedad, se facilita el que la persona pueda conectar con sus propios recursos y que le lleven a realizar una gestión emocional adecuada en esta situación, se facilita información ajustada y veraz, y se previene y/o reduce el grado de intensidad y el nivel de afectación en la población y los y las profesionales...entre otros.

### **VALORACIÓN**

Tras la experiencia en un recurso de Atención Psicológica Telefónica, puedo confirmar que la intervención psicológica llevada a cabo a través del teléfono difiere de la presencial, pero cuando se tienen en cuenta los elementos imprescindibles para que se de una buena comunicación, la intervención se puede realizare de manera adecuada.

El hecho de trabajar desde la psicología de emergencias en un medio como el telefónico indica el gran reto y trabajo de innovación por parte de esta área de la psicología y además, ha venido a demostraren la gran capacidad de los psicólogos y psicólogas intervinientes para adaptarse a este medio y conseguir realizar esta atención psicológica.

En cuanto a los resultados de las intervenciones, los diferentes servicios indican que sea ha dado respuesta a la necesidad de la población ante las respuestas que estaban manifestando: ansiedad, depresión, tristeza, miedo, angustia,... aumento de conflictos...d duelo.....y algo que ya conocemos de la intervención en emergencias es que la atención realizada en esas primeras intervenciones disminuyen la necesidad posterior de recibir atención psicológica o psiquiátrica a medio y corto plazo. Normalizar las reacciones de las personas que estaban viviendo diferentes situaciones y presentando diferentes sintomatología en la situación de confinamiento, en la situación de pandemia mundial, hace que comprendan que lo que no es normal es la situación que están viviendo pero sí son normales sus reacciones. Este importante trabajo de empoderamiento a las personas hacer que puedan recurrir a sus propios recursos para gestionar la situación que están viviendo.

## INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA EN SITUACIÓN DE PANDEMIA

### BIBLIOGRAFÍA

1. De la Torre Martí M., Pardo Cebriain R. (2018) *Guía para la intervención telepsicológica*. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Madrid: Graficas Nitral.
2. Fernández Millán J.F. (2020). *Psicología aplicada a la ayuda en situaciones de emergencia y catástrofe*. Madrid: Editorial Pirámide.
3. GIPEC Navarra (2020) *Guía de Atención psicológica telefónica Covid-19*. Colegio Oficial de Psicología de Navarra. [www.colpsinavarra.org](http://www.colpsinavarra.org)
4. Infocop.es. (2020) *El Ministerio de Sanidad y el COP ofrecen un Servicio telefónico de primera atención psicológica para afectados por Covid-19*. [www.infocop.es](http://www.infocop.es)
5. OMS, Organización Mundial de la Salud. 2020. <https://www.who.int/es>
6. Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS) (2016) *Protección de la Salud mental y atención psicosocial en situaciones de epidemias*. Unidad de Salud Mental y Uso de Sustancias. [www.paho.org/disasters](http://www.paho.org/disasters)
7. Parada, E. (2008). *Psicología y Emergencia. Habilidades psicológicas en las profesiones de socorro y emergencia*. Bilbao: Desclée de Brouwer.