

RESILIENCIA DEL PERSONAL DE ATENCIÓN DURANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19

REFERENCIA	CV013	FECHA	01/04/2020
REVISADO	PSU	VERSION	Final

Nota de exención de responsabilidad

La información proporcionada en este sitio o en los documentos se basa en los conocimientos actuales y en información limitada a la experiencia de Médicos Sin Fronteras por tanto se encuentra condicionada a la actual situación nueva, urgente y excepcional ocasionada por la epidemia de CoVid-19.

Estas informaciones son soluciones imperfectas, provisionales y excepcionales considerando la falta de soluciones estándar y homologadas por lo que sólo deben usarse en ausencia de información, protocolos, procedimientos o materiales homologados previstos por los estándares de la Organización Mundial de Salud o del Ministerio de Sanidad.

Estas informaciones se publican para escalar, ampliar y acelerar la respuesta de los responsables y profesionales sanitarios y civiles de la sociedad que están implicados en la respuesta a la epidemia.

Estas informaciones no sustituyen la atención médica profesional, ni las recomendaciones de la Organización Mundial de Salud o del Ministerio de Sanidad.

Médicos Sin Fronteras no puede responsabilizarse de la correcta implementación y resultados de las soluciones propuestas en estas informaciones.

Resiliencia del personal de atención durante la emergencia del COVID 19

Conozca los riesgos, evalúe su vulnerabilidad y su resiliencia y mantenga en mente algunas recomendaciones que le permitan mantener su salud y su capacidad profesional¹

¿Cuáles son los principales riesgos psicológicos del trabajo en emergencias?

Fatiga de compasión y agotamiento físico

Debido a la alta carga de trabajo, en una situación en la que cualquier respuesta se percibe como limitada frente a la magnitud de las necesidades, el personal de atención puede emprender largas jornadas y no poner los límites que habitualmente lo protegen.

Así mismo la atención de pacientes requiere de un esfuerzo emocional por parte de quien atiende. En efecto dada la situación de vulnerabilidad y de necesidad de ayuda que tienen las personas que acuden a las consultas, el personal médico y paramédico

¹ Basado en McKay, L (2007) *Understanding and coping with traumatic stress* – Headington Institute; Shalev, A (1996) *Stress vs Acute Stress. From Acute Homeostatic Reactions to Chronic Psychopathology*. In Van der Kolk (1996) *Traumatic Stress*. Figley (2012) *Compassion fatigue certification* Figley Institute. Edmonson A. (2019) *The Fearless Organization. Creating Psychological Safety*. Harvard business School



está en el lugar de hacer esfuerzos de escucha, de comprensión y en ocasiones de empatía.

Reacciones

Recibir la expresión del sufrimiento, de las angustias asociadas a los problemas médicos y al impacto de los mismos en las personas y sus familias puede ser en el tiempo altamente desgastante y conducir a lo que Figley llamó “la fatiga de compasión” marcada por una falta de empatía hacia los pacientes o apatía frente a las experiencias que comparten, desmotivación, depresión, síntomas de ansiedad y poca noción de logro o de sentido en el quehacer cotidiano.

La falta de descanso y de estrategias de recuperación de la energía conduce a aumentar los riesgos de agotamiento físico y emocional.

Traumatización Vicaria

Esta se refiere a la afectación psicológica que puede ocurrir al ser testigo o al escuchar el relato de la experiencia traumática que otros han vivido.

Reacciones

Cuando una persona se ve afectada por una traumatización vicaria, vemos que empieza a presentar síntomas que corresponden a los de personas que se han visto afectadas directamente por el evento traumático. Se presentan formas de re-experimentación (por ej. imágenes que se vienen a la mente y sueños relativos a la situación) , altos niveles de alerta y una reactividad incrementada aún si no han vivido en carne propia la situación. El nivel de intensidad varía aún cuando hay quienes viven estas reacciones con la misma intensidad con la que las viven las víctimas directas de la situación.

¿Quiénes están en riesgo?

Los cuidadores y personal de atención de personas afectadas por situaciones traumáticas constituyen una población de riesgo.

Incidentes de seguridad y eventos altamente estresantes

Se trata de situaciones que sobrevienen de forma inesperada, que constituyen una amenaza contra la vida o la integridad ya sea física o psicológica, que no hacen parte de la experiencia habitual y que desbordan la capacidad de respuesta por parte del individuo.

Algunos ejemplos de las situaciones enfrentadas por el personal involucrado en la asistencia en emergencias son:

- Un alto riesgo de contagio en el contexto de una epidemia masiva como la del COVID19.
- Situaciones de desbordamiento en las que los recursos humanos y materiales son insuficientes y por esa razón el nivel de la demanda supera su capacidad de respuesta.
- Una muy alta mortalidad y por ende altos niveles de frustración profesional



- Ataques, agresiones o amenazas por parte de familiares o personas de la comunidad.
- Dilemas éticos al tener que priorizar la atención de unos pacientes sobre otros, situación que pone en jaque su vocación de asistencia

Reacciones

Reacción de estrés agudo (también conocido como reacción de estrés a incidente crítico)- Se trata de una reacción normal frente a una situación que no es normal.

Las reacciones bioquímicas a nivel del organismo se tipifican como respuestas de “combate o huida” en las que hay un aumento de las hormonas asociadas al estrés: la adrenalina y el cortisol. Estas hormonas dan lugar a un aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, generan cambios en la presión sanguínea y un aumento en el nivel de alerta y la tensión muscular. Todo nuestro cuerpo está listo para “salir corriendo” o “enfrentarse” físicamente para derrotar al peligro. El objetivo: la supervivencia. Otras funciones que no son primordiales para este fin, como la función digestiva, quedan temporalmente en segundo plano.

Una vez terminada la situación de peligro, es posible que en los días siguientes se mantenga un nivel de alerta aumentado que lleva a reaccionar con sobresalto y de forma intensa ante cualquier estímulo que recuerde la situación vivida. Así mismo el estado de hipervigilancia puede interferir en nuestra calidad de sueño (dificultad para conciliar el sueño o para mantenerlo). Imágenes de lo vivido pueden venir a la mente aunque no se esté haciendo esfuerzo alguno por recordarlo y en algunos casos sobrevienen sueños que reproducen escenas idénticas a las vividas.

Todas estas reacciones son reflejo de los esfuerzos que nuestra mente y nuestro cuerpo están haciendo para entender y asimilar lo ocurrido. Al mismo tiempo nuestro cuerpo y nuestra mente están verificando que el peligro ya haya terminado. Es sólo ante la constatación en el tiempo de que la situación temida deja de ser vigente que los mecanismos de alarma se desactivan y progresivamente se recupera un estado de tranquilidad y relajación.

Si la situación de peligro no ha culminado, los mecanismos de activación del estrés -el modo de “combate y huida”- se mantienen como un mecanismo que busca favorecer nuestra adaptación.

Por eso es importante recordar que **el estrés ante situaciones de peligro no es en sí mismo un problema, es un mecanismo muy valioso que nos ayuda a sobrevivir y a hacer frente a las situaciones que amenazan nuestra supervivencia.** Ante situaciones de este tipo lo problemático sería estar demasiado relajado.

Habiendo dicho esto, la prolongación en el tiempo de un muy alto nivel de estrés puede tener efectos perjudiciales tanto a nivel físico como psicológico.

Presentar altos niveles de alerta de forma crónica y en el largo plazo es agotador. Para las personas que requieran de atención, de concentración y la observación de protocolos rigurosos, se hace indispensable establecer espacios de recuperación y descanso apropiados que permitan el mantenimiento de estas funciones. Es también una estrategia para evitar la banalización o relajación ante potenciales riesgos y por ende una mayor exposición a un peligro.



La resiliencia de los individuos no es infinita. Una exposición continua a situaciones altamente estresantes puede en algún momento provocar patologías tales como depresión, trastornos de ansiedad, trastornos psicosomáticos y en algunos casos trastorno de estrés postraumático

Vulnerabilidad y resiliencia

La vulnerabilidad es la condición que hace a unos individuos más propensos a desarrollar una afectación tras la exposición a eventos altamente estresantes/potencialmente traumáticos, mientras que **la resiliencia** se refiere a la capacidad de mantener la salud mental y el funcionamiento psicológico a pesar de la adversidad.

Se ha determinado que hay factores que sirven de protección psicológica mientras que otros son factores que constituyen un riesgo. Tomar consciencia de esto permitirá que cada individuo o cada grupo de trabajo pueda:

- Poner en marcha prácticas saludables (ver recomendaciones)
- Destinar tiempos a la reflexión y la auto-observación
- Identificar las actitudes y modos de representación de la realidad que pueden determinar una forma de afrontar y reaccionar ante la misma.

Por otra parte, existen factores propios a la situación que pueden afectar el grado de impacto que esta tenga como lo es:

- **la naturaleza del estresor** por lo general es más impactante un episodio que involucra la crueldad de un ser humano sobre otro, que un desastre natural
- **La magnitud del estresor** que tiene que ver con el grado de intensidad de la respuesta de “combate o huida” y la duración de la situación. Se han propuesto las siguientes dimensiones que contribuyen a establecer la magnitud del estresor: 1) la amenaza hacia la vida o a la integridad personal, 2) presencia de daño o heridas graves 3) Sufrir un daño o herida intencional 4) la exposición a escenas altamente impactantes 5) presenciar o tener conocimiento de la violencia (o el peligro) al que han estado sometidos los seres queridos, 6) haber estado expuesto a un agente nocivo 7) causar la muerte o un daño severo a otro ser humano.

O factores que están relacionados con las condiciones de quienes se enfrentan a la situación como por ejemplo:

- **La preparación para hacer frente** determinada por la capacidad de respuesta que subjetivamente la persona siente que puede tener frente a la situación y la que su área de experticia le confiere o no (no es lo mismo enfrentarse a un incendio si se es un bombero que si se es una persona que no tiene ni siquiera idea de cómo usar un extinguidor)
- **La respuesta inmediata y a corto plazo:** que tienen que ver con las reacciones inmediatas ante el evento. Los episodios de confusión, parálisis o anestesiamiento emocional pueden estar relacionados con un mayor impacto o sufrimiento posterior.

Revise los puntos que presentamos a continuación con el fin de determinar las condiciones que pueden contribuir a aumentar su riesgo de afectación y los



factores que por el contrario le pueden ayudar a sobrellevar de la mejor forma este período. En función de esto podrá poner en marcha medidas que esperamos le ayuden a contrarrestar su propia vulnerabilidad.

Factores de Riesgo

- La naturaleza y la intensidad de eventos traumáticos experimentados en el pasado
- La naturaleza y la intensidad de los hechos que desencadenan en la actualidad la reacción
- El número de eventos o situaciones altamente estresantes experimentados en una misma experiencia (hay situaciones que pueden representar politraumatismos debido a la diversidad de situaciones altamente impactantes que marcan la experiencia en el tiempo)
- La duración de la exposición a la situación estresante (a medida que la exposición se hace mayor, el riesgo de afectación puede incrementarse)
- Dificultad para aceptar la realidad que se presenta
- Factores organizacionales (Falta de: descanso, de claridad, de espíritu de equipo, de comprensión de la pertinencia de la intervención etc.)
- Historia de antecedentes de enfermedad mental
- Falta de apoyo social, aislamiento
- Negatividad y pesimismo
- Introversión pronunciada

Factores de Protección

- Capacidad de adaptación al cambio (nuevos contextos y condiciones de vida), tolerancia a la ambigüedad, (flexibilidad en la estructura de creencias)
- Tendencia a buscar y dar un sentido a la experiencia vivida
- Curiosidad y apertura a nuevas experiencias
- Factores Organizacionales: Establecer de forma sistemática un día de descanso a la semana, un fin de semana largo (4 días) al cabo de 6 semanas de intervención, trabajo en equipo, claridad de la relevancia y pertinencia de la intervención, claridad de los roles, calidad del liderazgo, etc.
- Recordar y poner en marcha las estrategias que han sido útiles en el pasado para manejar el estrés e incorporar nuevas formas a nuestro abanico de opciones.
- Recursividad y creatividad en la búsqueda de soluciones
- Apoyo social
- Optimismo y confianza en uno mismo
- Asertividad (capacidad de expresar de forma positiva y sin agredir a otros, lo que se prefiere, lo que desagrada, lo que se siente etc.)
- Tener la capacidad de pedir ayuda

Recomendaciones:

Ser un buen emergencista requiere disciplina de tal forma que la práctica profesional pueda estar acompañada de: - tiempos de descanso - recuperación mental y física - alimentación balanceada y sana - ejercicio físico - el mantenimiento del vínculo social y afectivo y - actividades placenteras que permitan desconectar.



En una situación de estrés crónico se hace indispensable poner en marcha estrategias que le den una intermitencia al estrés, de tal forma que se mitigue el impacto negativo que una situación como esta puede llegar a tener y se favorezca la resiliencia de cada individuo.

Cuidar de uno mismo es una forma de cuidar mejor de los otros: permite poner en marcha un mejor funcionamiento, contrarrestar el impacto negativo de una situación altamente estresante y asegurar el mantenimiento de una calidad en el servicio y de la atención a los pacientes.

Para el personal de emergencias es especialmente relevante estar en capacidad de reconocer sus límites y no llegar al límite de su capacidad de respuesta.

Desde el punto de vista Físico:

- Hacer ejercicio al menos tres veces a la semana o 30 minutos cada día
- Durante la jornada de trabajo incluir pausas de tres minutos con alguna regularidad para respirar profundamente; tomando conciencia de cada respiración, del aire que se inhala y se exhala.
- Mantener tiempos de sueño (enmarcar conforme a sus horarios de trabajo ya sea con siestas o con períodos de sueño entre dos turnos)
- Comer regularmente y dentro de lo posible que sean comidas sanas
- Beber suficiente agua
- Limitar el consumo de alcohol, café, té y tabaco.
- Practicar alguna técnica de relajación: relajación muscular progresiva, respiración diafragmática, visualización, meditación, ejercicios de atención plena - *mindfulness*
- Asegurar momentos que permitan desconectar del trabajo mediante actividades de ocio tales como caminar, dibujar, cocinar, leer, escuchar música etc.

Desde el punto de vista emocional y relacional:

- Durante los descansos en el tiempo de trabajo, si es posible salir físicamente de la zona de intervención o cerrar el computador
- Cuidar el lenguaje interno: ser comprensivo consigo mismo, evitar juzgarse con severidad contribuye al bien - estar.
- Favorecer el lenguaje que ayude a fortalecer la confianza en si mismo:
- Ej: "Es la primera vez que hago esto pero si no se algo puedo preguntar a quien tiene más experiencia que yo"; " ahora me siento nervioso pero si salgo a tomar en aire podre tranquilizarme un poco y continuar con lo que estoy haciendo"; etc.
- Evitar las reacciones de otros como un ataque personal
- Privilegiar centrarse en el aquí y el ahora, en lo que se puede hacer hoy con los recursos disponibles.
- Evitar el lenguaje catastrófico y privilegiar el modo de comunicación que promueva la ayuda mutua, la cohesión de equipo y la esperanza
- Aceptar las limitaciones propias y la de los demás, incluso las que pueda tener la propia organización
- Cultivar relaciones que sean enriquecedoras
- Mantener el contacto con la familia y amigos



- Conversar
- Buen humor, reír
- Mantener los grupos de apoyo
- Reflexionar: hacer un diario, escribir, meditar
- Tener una actividad creativa tal como dibujar, esculpir, cocinar, hacer manualidades (cocer, tejer, bricolaje etc.)
- Ver películas, leer libros, escuchar música
- Revisar el equilibrio de las diferentes áreas y prioridades que tiene en su vida
- Hacer un ejercicio de introspección y auto - observación que permita tener conciencia de cómo se encuentra en términos de la salud física y mental.
- Pedir ayuda, apoyo
- Acompañamiento psicológico cuando lo sienta conveniente

Tiempo para distraerse: A pesar de la importancia que tiene atender la emergencia, autorícese a tomar el aire y a desconectar del trabajo con alguna regularidad para poner en obra alguna estrategia de autocuidado.

Las personas que necesitan de su ayuda serán los primeros beneficiarios de tener a un profesional apto física y psicológicamente para brindarles la atención que necesitan.

Procure tomar un día de descanso en la semana para desconectar

Parte de este tiempo debería ser consagrado a una actividad placentera y relajante (ver el noticiero o seguir hablando del mismo tema no le van a ayudar renovar sus baterías)

Desde el punto de vista profesional

- Perfeccionar y profundizar en el conocimiento profesional relevante
- Comprender las características del estrés
- Establecer objetivos realistas
- Honrar al final de la jornada de trabajo a quienes hayan perdido la vida
- Agradecer los esfuerzos realizados por todo el equipo
- Asegure a los miembros de su equipo su receptividad a sus dudas, preguntas e inquietudes con benevolencia, sin juicios y garantizando la apertura para aprender
- Predique con el ejemplo: sea honesto en relación a sus dudas, sus interrogantes
- Celebre el error como una oportunidad de aprendizaje
- Mantenga una actitud de colaboración y apertura con sus colegas
- Escuche
- Destaque los logros terapéuticos y los aprendizajes: Cuente con su equipo los éxitos terapéuticos, el número de personas que se han recuperado y no sólo la tasa de mortalidad
- La seguridad psicológica en el ambiente laboral puede salvar vidas. Cuando hay un ambiente psicológicamente seguro se puede apreciar que:
 - Cada cual se compromete en generar un ambiente en el que cada miembro del equipo tiene un lugar importante y se siente reconocido por sus compañeros
 - Cada miembro del equipo puede expresarse con tranquilidad sin temor a ser juzgado ni descalificado: se asegura a cada miembro del equipo la



posibilidad de compartir sus inseguridades, dudas o preguntas contando con una recepción respetuosa y atenta de las mismas.

- El equipo celebra el error como una oportunidad de aprendizaje y queda claramente establecido que lo grave no es equivocarse sino no reportarlo. Reportar a tiempo un error puede ser decisivo para salvar una vida.
- Existen los canales de diálogo, se promueve una conversación con las personas implicadas y se ponen en marcha formas de comunicación asertiva que permiten solventar las dificultades y promueven el mantenimiento de la función de apoyo por parte del equipo

Desde el punto de vista espiritual

- Cuando se trabaja en situaciones extremas es casi imposible que no haya un impacto en su visión del mundo y su espiritualidad (en el sentido más amplio), es decir en su sentido de lo que es importante en la vida y lo que no, sus fuentes de esperanza y de fortaleza.
- Conociendo sus propios valores, ¿hace usted esfuerzos conscientes por dar sentido a lo que vive?
- ¿Comparte con una comunidad o un grupo social que contribuye a dar sentido y propósito a sus esfuerzos?
- ¿Tiene conversaciones sobre temas de trascendencia?
- ¿Tiene contacto con personas que le inspiren o líderes que lo motiven?
- ¿Usa sus momentos de soledad para la reflexión y la introspección?
- ¿Tiene alguna creencia religiosa o posición filosófica que contribuya a dar sentido a sus esfuerzos?
- ¿Busca momentos de soledad para contemplar/ Meditar/ Rezar?