

## *Cuidados del equipo de salud*

**L**a pandemia por la COVID-19 nos ha planteado desafíos enormes: el personal de salud ha llevado a costas gran parte de esta carga, el contagio o riesgo de contagio en el trabajo, la necesidad de innovar en un contexto de alta incertidumbre, el deber de asumir rápidamente y por largo tiempo nuevas responsabilidades, el desbalance entre la vida personal y el trabajo, la sobrecarga emocional por el sufrimiento de las personas e incluso el estigma, la discriminación y en algunos casos hasta la violencia.

Todos estos factores pueden afectar la salud mental de los trabajadores de la salud incrementando los síntomas de depresión, agobio o tensión y trastornos

del sueño, entre otros. En este contexto, el apoyo en salud mental y psicosocial es clave; contar con un sistema de compañerismo para brindar apoyo, hacer un seguimiento del estrés y reforzar los procedimientos de seguridad, así como proporcionar apoyo emocional y práctico básico entre pares puede hacer una gran diferencia.

Las siguientes experiencias surgidas desde los equipos de APS en Chile son excelentes ejemplos de intervenciones para el cuidado de la salud mental y el bienestar del equipo de salud.

Dr. Mario Cruz Peñate<sup>1</sup>

1. OPS/OMS. Chile. Comunidad de Prácticas en APS. Chile.

## *“Unidos para cuidarnos y cuidarte”*

## *“United to take care of us and take care of you”*

Claudia Bravo S.<sup>1</sup>, Carla Villarroel F.<sup>2</sup>

### **Resumen**

En relación al contexto de la emergencia sanitaria por SARS-CoV-2, los diferentes Equipos del Programa de Salud Mental de la comuna de Tomé trabajan en conjunto acciones para responder a la necesidad de apoyar la salud mental de sus funcionarios, teniendo en consideración que al estar en una primera línea de respuesta se veían expuestos a un mayor desgaste emocional, lo que afectaría su motivación, salud mental, vida personal y desempeño laboral. En específico, el Equipo de Salud Mental del Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Reyes, implementa un “Plan de Trabajo de Salud Mental dirigido hacia el funcionario de salud”, el cual se desarrolla con base en la aplicación de Encuesta de Salud Mental y se estructura en dos grandes áreas: Intervención preventiva y motivacional a funcionarios e Intervención en funcionarios que presentan sintomatología. El objetivo de esta publicación es dar a conocer la experiencia desarrollada, dando especial relevancia a este tipo de instancias para el fomento de la salud mental en los funcionarios de atención primaria de salud en contexto de pandemia.

### **Palabras clave**

2019-nCoV; salud mental; personal de salud; atención primaria.

### **Abstract**

In relation to the health emergency caused by SARS-CoV-2 pandemic, the different Teams of the Mental Health Program of the Tomé commune joined efforts to respond to the needs of mental health support of their employees, considering that being in the first line of response they were exposed to greater emotional exhaustion, which would affect their motivation, mental health, personal life and work performance. Specifically, the Mental Health Team of the Dr. Alberto Reyes Family Health Center implemented a “Mental Health Work Plan directed towards the health worker”, which was developed based on the application of a Mental Health Survey and was structured in two main areas: preventive and motivational intervention for healthcare workers, and intervention for healthcare workers with mental symptoms. The objective of this publication is to publicize the experience, giving special relevance to this type of instance for the promotion of mental health in primary healthcare workers in the context of the current pandemic.

### **Keywords**

2019-nCoV, mental health, healthcare workers, primary health care.

---

Experiencia desarrollada por Equipo de Salud Mental en contexto de pandemia, dirigida a funcionarios del Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Reyes.

<sup>1</sup> Psicóloga, Encargada Programa Salud Mental CESFAM Dr. Alberto Reyes, Departamento Salud Municipal Tomé.

<sup>2</sup> Trabajadora Social, CESFAM Dr. Alberto Reyes, Departamento Salud Municipal Tomé.

## Introducción

La Organización Mundial de la Salud, en enero del 2020 declara el brote de la enfermedad por Nuevo Coronavirus denominado SARS-CoV-2 y en marzo del mismo año se decide que esta enfermedad puede ser denominada como pandemia por su rápida propagación a nivel mundial (Ministerio de Salud, 2020).

En el mes de marzo de 2020 las autoridades de Chile decretaron medidas preventivas para disminuir el número de contagios, como cuarentenas, cordones sanitarios, toque de queda y confinamiento (Gobierno de Chile, 2020).

Mientras tanto, en el sector Salud, las medidas y restricciones comenzaban a expandirse y socializarse entre los funcionarios, generando un impacto en la forma de llevar a cabo las funciones diarias y causando un desgaste emocional por estar en una primera línea de respuesta.

De acuerdo con la definición de la Organización Mundial de la Salud (2018): “la salud mental es un estado de bienestar en el que la persona realiza sus capacidades y es capaz de hacer frente al estrés normal de la vida, de trabajar en forma productiva y de contribuir a su comunidad. En este sentido positivo la salud mental es el fundamento del bienestar individual y del funcionamiento eficaz de la comunidad”.

De lo que se desprende la gran relevancia del ámbito laboral en la vida de las personas y cómo ese espacio también es parte constituyente de la salud mental. En el contexto de la actual pandemia, hoy más que nunca, en el ámbito de salud mental, los trabajadores/as deben sentirse apoyados y protegidos (Superintendencia de Seguridad Social, 2020).

Teniendo en consideración tal escenario, los Equipos de Salud Mental de la comuna de Tomé, bajo el alero de la Dirección de Salud Municipal de Tomé, trabajan en conjunto acciones para responder a la necesidad de apoyar la salud mental de sus funcionarios y, en específico, el Centro de Salud Familiar (CESFAM) Dr. Alberto Reyes elabora su Plan de Trabajo de Salud Mental dirigido al funcionario de salud: “Unidos para cuidarnos y cuidarte”, el cual se estructura con base en resultados de una Encuesta de Salud Mental aplicada a los funcionarios de salud, la que evalúa la salud mental del

personal que se desempeña en el CESFAM Dr. Alberto Reyes y dos Centros Comunitarios de Salud Familiar (CECOSF): El Santo y Cerro Estanque, permitiendo obtener información en cuanto a la posible presencia de sintomatología emocional asociada a la emergencia del COVID-19; evaluar si los funcionarios presentan apoyo u oposición en su labor desde su contexto social y/o familiar, conocer su proyección a futuro frente a la situación de pandemia e indagar si hay conductas de autocuidado.

Los resultados de dicha evaluación, en su primera aplicación dejan en evidencia que el 60% de los funcionarios encuestados tienen temor a contagiarse o a contagiar a alguien, el 50% presenta dificultades para conciliar el sueño y un 54% contracturas.

Tras el análisis de resultados en extenso, se estructura la propuesta de trabajo con los funcionarios, dividiéndola en dos grandes áreas:

- Intervención preventiva y motivacional a funcionarios.
- Intervención en funcionarios que presentan sintomatología.

## Desarrollo del tema

### Paso 1: Aplicación de Encuesta de Salud Mental (Anexo 1) a funcionarios de salud y resultados.

Esta acción tiene como objetivo evaluar la salud mental, factores protectores y de riesgo del personal que se desempeña en el CESFAM Dr. Alberto Reyes y ambos CECOSF, con el fin de implementar estrategias de afrontamiento ante la emergencia sanitaria, desde el ámbito preventivo/motivacional y de intervención en aquellos que presenten alguna sintomatología.

La 1° encuesta se realizó en mes de abril 2020 en formato de papel, siendo contestada por 165 funcionarios de un universo de 260, tras lo cual fueron implementadas una serie de acciones para dar respuesta a lo encontrado.

La 2° encuesta, se realiza on line, a través de formularios de Google, comenzando su aplicación el día 7 de julio y finalizando el día 13 de julio de 2020, siendo respondida por 202 funcionarios tanto del CESFAM como de ambos CECOSF. En relación a un análisis comparativo de las dos encuestas, se observa que la gran mayoría de los funcionarios presenta sintomatología física y/o emocional que se ha mantenido en el tiempo y que surge en respuesta a la situación de estrés ante la

pandemia. A lo anterior se suma el que se han incrementado los niveles de preocupación en relación al contexto de pandemia y al aumento de contagios, lo que constituye un factor de riesgo para la salud.

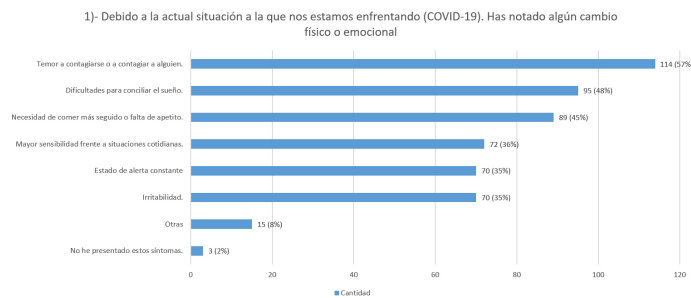


Figura N°1: Resultado 2° aplicación encuesta: Cambios físicos o emocionales asociados a contexto de pandemia.

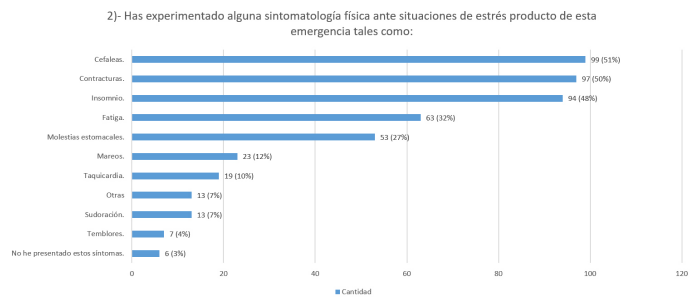


Figura N°2: Resultado 2° aplicación encuesta: Sintomatología física ante contexto de pandemia.

Respecto a factores protectores, los funcionarios mantienen el apoyo por parte de familiares. Además, la gran mayoría implementa conductas de autocuidado que han permanecido en el tiempo de pandemia, lo que genera recursos que reducen el riesgo.

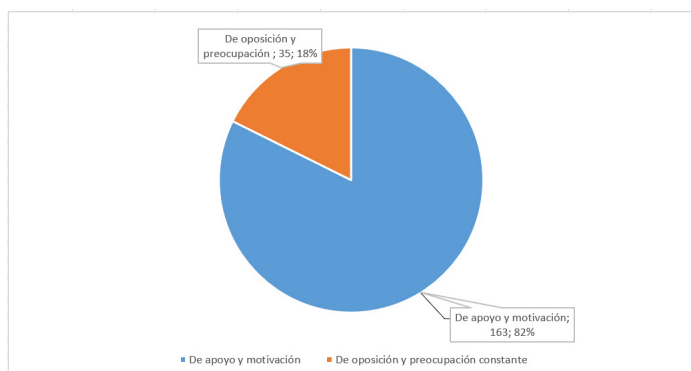


Figura N°3: Resultado 2° aplicación encuesta: Visión del desempeño en área de salud.

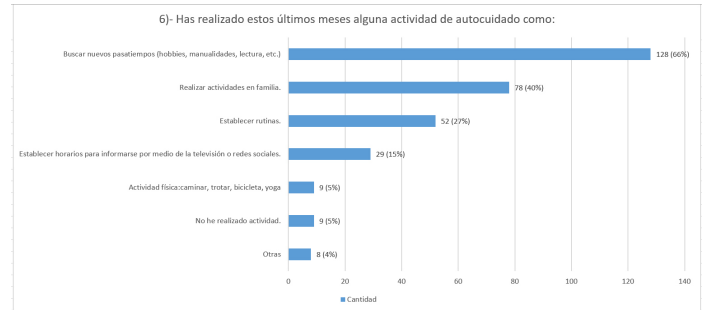


Figura N°4: Resultado 2° aplicación encuesta: Actividad de autocuidado realizada últimos meses.

Si bien, aproximadamente tres cuartas partes de los encuestados percibe el apoyo de los equipos y/o las jefaturas, hay una buena proporción de funcionarios que no se han sentido apoyados, lo cual evidencia la necesidad de refuerzo constante e implementar por parte de las jefaturas estrategias de apoyo y contención que se mantengan en el tiempo.

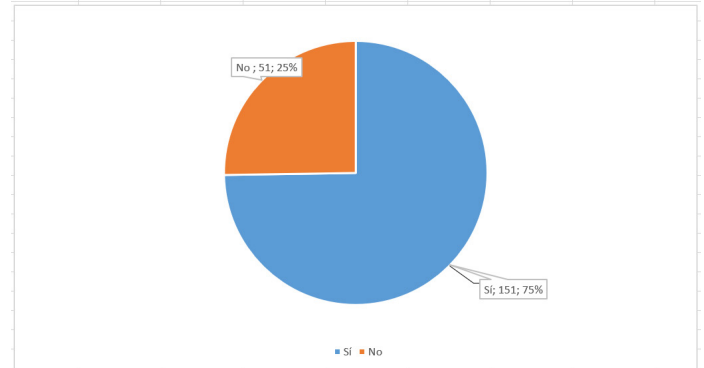


Figura N°5: Resultado 2° aplicación encuesta: Apoyo y contención por parte de equipo y jefatura.

## Paso 2: Intervención preventiva y motivacional a funcionarios.

Teniendo en cuenta que la motivación es la base fundamental para resistir este periodo de estrés manteniendo el compromiso con sus funciones, su desempeño y la institución, es que se plantean como acciones el realizar actividades/dinámicas motivadoras y de relajación para romper el ambiente de constante alerta y preocupación, con el objetivo de generar cohesión en los equipos, energía positiva, sensación de tranquilidad y disminución de sintomatología ansiosa. A continuación se detallan las actividades realizadas.

Actividad	Objetivo	N° de beneficiarios	Estado
Talleres presenciales	Fomentar la expresión emocional y desarrollar ambientes de autocuidado y relajación, facilitando conocimientos y técnicas integrales con el propósito de promover el bienestar.	CESFAM Dr. Alberto Reyes: 97 CECOSF El Santo: 22 CECOSF C. Estanque: 12 Total: 131	Realizados entre meses de abril a junio 2020, por los equipos psicosociales del Centro de Salud, con una duración promedio de una hora, en grupos de 6-7 funcionarios de salud. Se complementan con Aromaterapia y Flores de Bach.
Taller de autocuidado virtual: "Arteterapia"	Permitir canalizar sentimientos, pensamientos y emociones de forma creativa.	CESFAM Dr. Alberto Reyes: 135 Hijos de funcionarios: 11 Total: 135	Realizado durante mes de junio y agosto 2020, 4 sesiones por taller, con una duración de dos horas, en grupos de 8-9 funcionarios de salud, se aborda técnica de Pintura, telar, vellón, decoupage, entre otras. Al finalizar talleres se entrega reconocimiento a participantes y se exponen los trabajos.
Mensajes motivacionales	Propiciar la motivación en los funcionarios, como base fundamental para resistir periodo de estrés.	CESFAM Dr. Alberto Reyes: 228 CECOSF El Santo: 16 CECOSF C. Estanque: 16 Total: 260	Consisten en Mensajes positivos reflexivos que se ubican en paredes de CESFAM/CECOSF. Se actualizan cada 15 días.
"Muro de la Esperanza"	Instar a la expresión emocional de los funcionarios y visibilizar acciones de salud mental.	CESFAM Dr. Alberto Reyes: 228 CECOSF El Santo: 16 CECOSF C. Estanque: 16 Total: 260	Muro se ubica en comedor de CESFAM, actualizando su contenido constantemente por miembros del Equipo de Salud Mental.
Taller de autocuidado virtual: "Actividad física"	Fomentar el bienestar físico y emocional a través de actividad física.	CESFAM Dr. Alberto Reyes: 10 CECOSF El Santo: 1 CECOSF C. Estanque: 1 Total: 12	Desarrollados entre meses de octubre y diciembre 2020, clases sincrónica de 45 minutos de duración, dos veces a la semana, en grupos de 7-8 funcionarios, a lo que se suman sus familias.

Tabla N°1: Actividades implementadas Intervención preventiva y motivacional.

### Paso 3: Intervención en funcionarios que presentan sintomatología.

El Programa de Salud Mental, a través de los profesionales Psicólogos, Trabajadores Sociales y Médicos, ponen a disposición de los funcionarios del Centro de Salud acciones orientadas a evaluar y brindar una primera respuesta en caso de manifestaciones emocionales relacionadas con su rol como trabajador de la salud en el contexto de la emergencia sanitaria. Esta atención está dirigida a todos los funcionarios/as que así lo requieran, independientemente del tipo de contrato y sistema de salud.

Esta intervención tiene como objetivo fomentar el autocuidado del funcionario y brindar una primera respuesta a la sintomatología aguda que presente el funcionario/a, pesquisada en la evaluación.

A continuación se detallan las actividades realizadas.

Actividad	Objetivo	N° de beneficiarios	Estado
Consultas biopsicosocial	Brindar a funcionarios primera respuesta de salud mental, enfocada en la contención emocional, consejería, intervención en crisis y Primera ayuda psicológica.	25 funcionarios han accedido a la prestación.	No se cuenta con detalle de todas las consultas realizadas por funcionarios, ya que no se distinguen en Registro estadístico. Funcionarios que requieren intervención psicoterapéutica son derivados a Psicóloga de Personal.
Terapia Complementaria Flores de Bach	Otorgar al funcionario acceso a Terapias complementaria de Flores de Bach para aportar en el manejo de síntomas.	CAR: 56 ingresos 17 repeticiones CECOSF El Santo: 5 ingresos CECOSF C. Estanque: 7 ingresos Total actividades: 85	Evaluación y entrega de preparados de Flores de Bach a funcionarios. Se difunde prestación a través de afiches y cápsulas audiovisuales.
Cápsulas audiovisuales	Fomentar el bienestar físico y emocional a través de material audiovisual de fácil acceso por los funcionarios.	CAR: 228 CECOSF El Santo: 16 CECOSF C. Estanque: 16 Total: 260	Se implementan cápsulas con los siguientes temas: técnicas de relajación, técnicas de hipnosis, normalización del miedo e incertidumbre, manejo crisis de angustia, higiene del sueño en adultos y en niños, recomendaciones en niños por contexto de pandemia, estigma en pandemia. Difusión a través de grupos de Whatsapp y plataforma interna.

Tabla N°2: Actividades implementadas Intervención en funcionarios que presentan sintomatología.

### Conclusiones y/o Discusión

Es un hecho que la salud mental de los funcionarios de salud y en específico de la Atención Primaria se ha visto afectada por el contexto de pandemia y sus consecuencias se ven día a día, en equipos desgastados, cumpliendo multiplicidad de funciones, intentando dar respuesta a las necesidades de salud de una población que se ha visto afectada fuertemente por las consecuencias físicas, sociales y psicológicas de esta emergencia.

Desde este escenario, es que la experiencia de trabajo con funcionarios "Unidos para cuidarnos y cuidarte" cobra aun mayor relevancia, ya que el mismo Equipo de Salud Mental del centro de salud redistribuye sus recursos y energía para apoyar a sus compañeros de trabajo, a su propio equipo y a su institución. Es un trabajo solidario y colaborativo digno de destacar.

Al evaluar los resultados y recepción de las diferentes intervenciones a través de una encuesta, se obtiene que las tres acciones que resultaron más valoradas por los funcionarios fueron el muro de la esperanza y mensajes positivos en paredes del CESFAM/CECOSF, las Terapias Complementarias y los Talleres presenciales. Esto nos indica que las acciones motivacionales han tenido un mayor impacto en el personal de salud, entendiendo

que la motivación es la base fundamental para resistir este periodo de estrés. Por ello, los diferentes mensajes motivacionales ubicados en lugares visibles del CESFAM y en ambos CECOSF y el Muro de la Esperanza que se ha nutrido de mensajes de funcionarios, han constituido una instancia de expresión emocional de mayor impacto para la salud mental, siendo recomendable mantener estas acciones en el tiempo.

Además, se evidencia la necesidad de reforzar la difusión de estrategias comunicacionales para que todos los funcionarios estén al tanto de las instancias de intervención psicosocial y de talleres, para así facilitar el acceso, teniendo en cuenta que existen diferentes factores que han limitado al funcionario solicitar ayuda, barreras vinculadas a que tanto prestador como solicitante son parte de un mismo equipo de trabajo, generando inseguridad por parte de funcionarios al verse expuestos a que otro de su mismo entorno laboral se entere de si necesita ayuda.

Respecto a los canales de comunicación, los resultados sugieren que red social de WhatsApp constituye una potente vía para difundir información a todos los funcionarios, seguido de los afiches en el Centro de Salud. Mientras que, es necesario reforzar el traspaso de información en reuniones de Equipo y a través de e-mail.

Respecto a las sugerencias de actividades que aporten a la salud mental, los funcionarios manifiestan diferentes instancias de autocuidado tales como: talleres, intervenciones individuales y grupales, cápsulas y acciones a ser implementadas por las jefaturas y en reuniones de equipo, las que aportarían a fomentar el cuidado de la salud mental en el personal de salud.

Como conclusión general, los resultados evidencian la necesidad de continuar con estrategias de prevención/motivación e intervención en salud mental, con énfasis en el autocuidado de los funcionarios.

Lo anterior requiere mayor apoyo en recurso humano exclusivo para abordar la salud ocupacional y los insumos necesarios para llevar a cabo nuevas acciones, esto en relación a la necesidad creciente de funcionarios que solicitan atención de salud mental, asociado a nueva ola de contagios y por consiguiente endurecimiento de medidas sanitarias y aumento de la sensación de inseguridad.

Con base en el trabajo realizado, se plantearon estas recomendaciones a las Jefaturas, contando hoy con la creación del área de Cuidado y Desarrollo de las Personas la cual aborda las necesidades de los funcionarios de salud en la comuna de Tomé.

A la vez, es necesario visualizar la necesidad de instancias de autocuidado del propio Equipo de Salud Mental, el cual se ha visto expuesto a gran carga emocional, tanto por el trabajo con funcionarios como por el desarrollo de acciones clínicas inherentes a su cargo.

El desafío actual es seguir potenciando la salud mental de los funcionarios de salud y generando otras instancias de autocuidado que se mantengan en el tiempo.

### Referencias Bibliográficas

1. Ministerio de Salud, Gobierno de Chile. (Marzo 2020) Disponible en <https://www.minsal.cl/la-oms-declara-el-brote-de-coronavirus-pandemia-global/>
  2. Gobierno de Chile. (Marzo 2020). Disponible en <https://www.gob.cl/noticias/gobierno-de-chile-decreta-nuevas-medidas-sanitarias-entre-las-que-se-cuentan-toque-de-queda-nacional-y-controles-mas-estrictos-de-desplazamiento/>
  3. Organización Mundial de la Salud (2018). Disponible en <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Superintendencia de Seguridad Social (2020). COVID 19: Directrices para una mejor salud mental en los trabajadores. Disponible en [http://www.suseso.cl/606/articles-594880\\_recurso\\_2.pdf](http://www.suseso.cl/606/articles-594880_recurso_2.pdf)

### Anexo 1

Encuesta dirigida al personal del establecimiento APS

Las siguientes preguntas tienen como objetivo identificar y reconocer cómo se encuentran los funcionarios de salud, ya sea conductual o emocionalmente frente a la contingencia nacional. Dichas preguntas tienen carácter confidencial, con el fin de implementar estrategia de afrontamiento ante la emergencia sanitaria.

1)- Debido a la actual situación a la que nos estamos enfrentando (COVID-19)

Has notado algún cambio físico o emocional como: (Puedes marcar más de una opción)

- Dificultades para conciliar el sueño
- Irritabilidad
- Temor a contagiarse o a contagiar a alguien
- Estado de alerta constante
- Necesidad de comer más seguido o falta de apetito
- Mayor sensibilidad frente a situaciones cotidianas
- Otro \_\_\_\_\_

2)- Has experimentado alguna sintomatología física ante situaciones de estrés producto de esta emergencia tales como:

(Puedes marcar más de una opción)

- Cefaleas
- Insomnio
- Fatiga
- Contracturas
- Taquicardia
- Sudoración
- Molestias estomacales
- Mareos
- Temblores
- Otras: \_\_\_\_\_

3)- Asocia dicha sintomatología al contexto actual de emergencia por pandemia COVID-19:

- Sí
- No

4)- En relación con tu desempeño en el área de la salud, la visión de familiares y amigos es:

- De apoyo y motivación
- De oposición y preocupación constante

5)- Tienes alguna situación que te genere preocupación o angustia constante durante esta Emergencia Sanitaria? (Puedes marcar más de una opción)

- Preocupación por posible pérdida de trabajo propio, de pareja, hijo, familiar cercano, etc.
- Algún familiar o persona significativa se encuentra solo o con algún tipo de riesgo
- Dificultades para acceder a insumos básicos para ti y tu familia
- No cuentas con redes suficientes con quién dejar a tus hijos en caso de tenerlos
- Otro: \_\_\_\_\_

- 6)- Has realizado estos últimos meses alguna actividad de autocuidado como: (Puedes marcar más de una opción)
- o Realizar actividades en familia
  - o Establecer horarios para informarse por medio de la televisión o redes sociales
  - o Establecer rutinas
  - o Buscar nuevos pasatiempos (hobbies, manualidades, lectura, etc.)
  - o Otra \_\_\_\_\_
- 7)- Te has sentido apoyado/a y contenido/a, por tu equipo de trabajo o jefatura directa durante esta situación?
- o Sí
  - o No
- 8)- Con respecto a espacios de intervención psicosocial (contención emocional, orientación, consultas sociales y terapias complementarias), has tenido acceso a dicha información:
- o Si, indica cual: contención emocional, orientación, consultas sociales, terapias complementarias (Flores de bach y/o Hipnósis).
  - o No
- 9)- Has solicitado ayuda en los espacios de intervención psicosocial.
- o Si, indica cual: contención emocional, orientación, consultas sociales, terapias complementarias (Flores de bach y/o Hipnósis).
  - o No
- 10)- Has tenido acceso a información de los talleres virtuales implementados por el Equipo de Salud Mental.
- o Si, indica de qué forma: afiche en CESFAM/CECOSF, Whatsapp, mail, contacto personal, reunión de equipo.
  - o No
- 11)- Has participado de alguno de los talleres virtuales.
- o Si
  - o No
- 12)- Qué formas de intervención ha generado más impacto positivo en tu salud mental. (Puedes marcar más de una opción)
- o Muro de la esperanza y mensajes positivos en paredes del CESFAM / CECOSF.
  - o Intervenciones psicosociales (contención emocional y orientación)
  - o Talleres arteterapia virtuales
  - o Cápsulas de salud mental (respiración, hipnosis, automonitoreo, crisis de angustia)
  - o Talleres presenciales
  - o Sesiones individuales de apoyo psicológico, social y médico.
  - o Terapias complementarias (Flores de bach y/o Hipnósis)
- 13)- Señala si existe alguna actividad o instancia que te gustaría que se implementara en el Centro de Salud y que sea de ayuda para tu salud mental.
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

Muchas gracias por tus respuestas