

# COVID-19

## RECOMENDACIONES SOBRE SALUD MENTAL PARA OPERADORES DE ATENCIÓN TELEFÓNICA



Ministerio de Salud  
Argentina

## CARACTERÍSTICAS DEL INCIDENTE CRÍTICO PANDEMIA DE COVID-19

- Se trata de un suceso potencialmente traumático para las personas que altera las condiciones de vida y las rutinas generando un importante estrés en la población.
- Es posible que esta situación de estrés sobrepase la capacidad de algunas personas para sobrellevar la situación de manera saludable, equilibrada, como lo haríamos en situaciones normales.
- Al tratarse de un suceso mundial, se torna difícil manejar el flujo de información que los habitantes reciben.
- Esto puede generar miedo, angustia y reacciones inadecuadas.
- Tenga en cuenta que, ante la incertidumbre del suceso, las personas podrían no conformarse con las respuestas que reciben telefónicamente por más completas y claras que estas sean.

## RECOMENDACIONES ANTE LLAMADOS TELEFÓNICOS DE LA POBLACIÓN GENERAL

- Escuchar con calma. Darle tiempo al otro.
- Identificar si la persona que consulta pertenece a alguno de los grupos vulnerables o de riesgo y seguir los protocolos para esos casos.
- Permitir el desahogo emocional en los primeros segundos de la comunicación, luego comenzar a brindar respuestas.
- Evitar confrontar con una persona en crisis o angustiada ya que el enojo u hostilidad forma parte de las reacciones esperables ante una emergencia.
- Transmitir seguridad y dar mensajes claros y con un lenguaje sencillo.
- Resaltar el carácter transitorio de esta situación.
- No considerar como conductas enfermas, ya que muchas veces se trata de reacciones esperables ante la situación que colectivamente se está atravesando.
- El estrés y la angustia son reacciones esperables.
- Responder solamente lo que se pregunta.
- Brindar únicamente información oficial, no hacer suposiciones ni avalar información no chequeada.
- Si la persona lo solicita o usted lo considera oportuno puede brindar información sobre las acciones que se están realizando para contener la pandemia.
- Recomendar la búsqueda de información en momentos específicos durante el día (una o dos veces en horarios fijos).
- Estar al tanto de las constantes actualizaciones de las indicaciones sanitarias de la autoridad nacional y/o jurisdiccional.
- No estigmatizar a las personas afectadas por el virus a través de la forma de denominarlas. Es recomendable utilizar las siguientes expresiones: "Personas en

tratamiento"; "personas en recuperación", "persona en aislamiento temporario"; etc.

- En caso de que la persona mencione ideas o pensamientos suicidas, siga el protocolo de la jurisdicción en la que se encuentre y/o solicite ayuda a su supervisor.

## RECOMENDACIONES PARA LLAMADOS TELEFÓNICOS EN RELACIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

- Recomendar la participación en actividades creativas, como jugar y dibujar para facilitar el proceso de encontrar formas positivas de expresar sentimientos como el miedo y el enojo.
- Recomendar la continuidad de rutinas familiares en la vida diaria tanto como sea posible.
- Animar a que los niños jueguen y socialicen con otros dentro de su grupo familiar o por medio de las redes sociales virtuales.

## RECOMENDACIONES EN RELACIÓN A ADULTOS MAYORES

- Repita la información tantas veces como sea necesario. Las instrucciones deben comunicarse de manera clara, sencilla, respetuosa y paciente. Hable despacio para dar tiempo al procesamiento de la información.
- Tenga en cuenta que puede haber personas mayores que presenten algún deterioro cognitivo que afecte la comprensión, la forma de expresarse o la memoria.
- Recomiende la búsqueda de información oficial sólo una o dos veces por día y en horarios fijos, ya que la excesiva exposición a la información puede ser particularmente estresante para este grupo de riesgo.
- Promueva la comunicación desde el hogar, por ejemplo a través del teléfono, con familiares y seres queridos.
- Pregunte si se encuentra solo o acompañado y evalúe la posibilidad de pedirle hablar con el acompañante (si lo hubiere) a fin de consolidar la transmisión de información.

## RECOMENDACIONES PARA BRINDAR A PERSONAS EN CUARENTENA O SITUACIÓN DE AUTOAISLAMIENTO

- Intente sostener los lazos sociales a través de comunicaciones telefónicas y redes sociales.
- Recomiende que las rutinas diarias personales se sostengan tanto como sea posible (descanso, alimentación, algún tipo de actividad física de ser posible).
- Estimular las rutinas de sueño regulares.
- Recomiende la búsqueda de información oficial sólo una o dos veces por día y en horarios fijos, ya que la excesiva exposición a la información puede ser particularmente estresante para este grupo de riesgo.

## **INDICADORES DE RESPUESTAS NO SALUDABLES QUE REQUIEREN INDICACIÓN DE CONSULTA A UN ESPECIALISTA EN SALUD MENTAL:**

- Persona que refiere estar paralizada por el miedo al punto de no poder realizar actividades básicas para la subsistencia o el acatamiento de las recomendaciones sanitarias.
- Persona que manifiesta estar consumiendo alcohol y/o otras sustancias en forma excesiva.
- Persona que habla de forma desordenada o incoherente.
- Ideación suicida.
- Persona que expresen su voluntad de dañar a otros.
- Persona perteneciente a grupo de riesgo que no tenga ningún tipo de contención familiar, afectiva o institucional.

[www.argentina.gob.ar/salud](http://www.argentina.gob.ar/salud)