

XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2020.

Psicoescuchatuc: un dispositivo para afrontar la pandemia COVID-19.

López, María Paz, Martín, Alex y Romano, Ernesto Martín.

Cita:

López, María Paz, Martín, Alex y Romano, Ernesto Martín (2020). *Psicoescuchatuc: un dispositivo para afrontar la pandemia COVID-19*. XII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología. XXVII Jornadas de Investigación. XVI Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. II Encuentro de Investigación de Terapia Ocupacional. II Encuentro de Musicoterapia. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/000-007/248>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/etdS/pu9>

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

PSICOESCUCHATUC: UN DISPOSITIVO PARA AFRONTAR LA PANDEMIA COVID-19

López, María Paz; Martín, Alex; Romano, Ernesto Martín
Universidad Nacional de Tucumán. Facultad de Psicología. Tucumán, Argentina.

RESUMEN

Teniendo en cuenta las necesidades durante la pandemia es que se decidió crear el dispositivo de Psicoescuchatuc para responder a la demanda de los estudiantes. El objetivo del siguiente trabajo es brindar apoyo psicosocial a los estudiantes de las carreras de psicología, y acompañamiento terapéutico de la UNT, teniendo en cuenta las herramientas brindadas de las capacitaciones virtuales. Podemos mencionar entre las variables de la atención de la llamada: angustia, baja autoestima y tristeza; dificultades para el cursado virtual; conflicto familiar; ansiedad; ideación suicida; violencia de género; consulta de terceros; insomnio. Este servicio permite a los voluntarios estudiantes de psicología una práctica supervisada.

Palabras clave

Apoyo psicosocial - Pandemia - Teleasistencia - Estudiantes

ABSTRACT

PSICOESCUCHATUC: A DISPOSITIVE TO FACE THE PANDEMIC COVID-19

Taking into account the present necessities during the pandemic we decided to create this device called Psicoescuchatuc, in order to answer to the students claim. The main objective in this paper is to give psychosocial support to both Psychology and Therapeutic Companion students. This work is sustained by theoretical tools provided via virtual training. These were the recurring topics on many phone calls: anguish, low self esteem, sadness, struggles with the virtual course, family conflict, anxiety, suicide thought, gender-based violence, third parties consultations and insomnia. This service allows voluntary students of the psychology career a supervised practice.

Keywords

Psychosocial support - Pandemic - Telecare - Students

Introducción:

Actualmente, el mundo se encuentra en una situación crítica, a partir de la aparición del Virus COVID-19. Países como Estados Unidos, Brasil, Italia, entre otros, se encuentran afectados de manera catastrófica por esta Pandemia. Argentina no está exenta a esta situación, por lo que desde el Estado Nacional se dispuso la medida de Aislamiento Social, Preventivo y Obligato-

rio (A.S.P.O) mediante Decreto N° 297/20.

La complejidad que supone la situación conlleva daños a nivel orgánico que los Estados y sus sistemas de salud deben tratar, no obstante, siguiendo lineamientos de la OMS, se deben considerar los factores que pueden producir consecuencias en el tejido social, sobre todo en su salud mental. Tanto los daños físicos u orgánicos y la salud mental abordados tempranamente, es decir en las fases de prevención, preparación o impacto, disminuyen las probabilidades de aparición de trastornos psíquicos a corto y largo plazo. Así también, se deben tener en cuenta que patologías previas o diagnósticos en el orden mental juegan un papel importante en un contexto como este.

La pandemia a nivel mundial supone que millones de personas se encuentran en situaciones desfavorables para afrontarla, aun teniendo en cuenta los esfuerzos realizados por los diferentes países para garantizar el acceso a la salud mental, que históricamente no tuvo inversiones considerables para su desarrollo. Sin embargo, estos esfuerzos no son suficientes para mitigar las consecuencias que suponen las medidas adoptadas en el mundo desde el primer caso detectado de COVID-19.

Con la reducida disposición de recursos destinados a la salud mental, más la crisis financiera en la que nuestro país y el resto del mundo se encuentra, se vuelve esencial priorizar a todo el personal que trabaja en esta área, como recurso sustancial para poder remediar los efectos negativos que la pandemia produce. En este contexto que se entiende como disruptivo, desde la Cátedra de Salud Mental en Emergencias y Desastres de la Facultad de Psicología, Universidad Nacional de Tucumán, a cargo de la Jefa de Trabajos Prácticos Esp. Lic. Rita Paola Brito, se creó un grupo virtual en la plataforma Facebook para brindar capacitaciones en Primeros Auxilios Psicológicos para estudiantes avanzados de la carrera de Psicología de dicha casa de altos estudios. A medida que las capacitaciones avanzaban un grupo de alumnos, acompañados por los docentes de la cátedra, se decidió crear un dispositivo para abordar los posibles malestares, que podrían presentar los estudiantes de Psicología y Acompañamiento Terapéutico durante el aislamiento social, preventivo y obligatorio, a través de estrategias de apoyo psicosocial y emocional con la finalidad de dar contención a quienes necesiten de dicho dispositivo y detectar situaciones de crisis o emergencias que necesiten una atención adecuada mediante derivación a profesionales o dispositivos específicos.

Objetivo general del dispositivo:

- Brindar apoyo psicosocial a estudiantes de las carreras de Psicología (1° a 5° año) y de Acompañamiento Terapéutico (1° año a 2° año), en situación de cuarentena.

Objetivos específicos del dispositivo:

- Capacitar a estudiantes voluntarios en Primeros Auxilios Psicológicos e Intervención en Crisis, herramientas que podrán utilizar en cualquier momento y espacio, a modo preventivo.
- Capacitar a estudiantes voluntarios en el diseño y ejecución de dispositivos de teleasistencia.
- Implementar dispositivo de teleasistencia para apoyo psicosocial a estudiantes de Psicología y Acompañamiento Terapéutico de la UNT.
- Proteger y cuidar la salud mental mediante información útil y precisa que sirva como herramientas preventivas.
- Disminuir los potenciales daños psíquicos que puedan producirse por el aislamiento social preventivo y obligatorio.
- Promover y generar una amplia red de dispositivos en materia de salud mental en emergencias y apoyo psicosocial al alcance de la comunidad.

Psicoescuchatuc

Este dispositivo fue lanzado públicamente el 3 de abril del 2020 entendiendo la complejidad por la que atraviesa la República Argentina, como estudiantes se decidió abocarnos en un primer momento a la atención virtual a alumnos ingresantes de la carrera de Psicología y Acompañamiento Terapéutico, ya que su ingreso se vio afectado por el Decreto N° 297/20 quedando fuera de la lógica universitaria, lo cual supone una doble problemática por estar insertándose en el mundo universitario. El 20 de abril se extendió el servicio a la totalidad de alumnos de la Facultad de

Psicología debido al volumen de llamadas de alumnos cursando otros años de la carrera.

El dispositivo no supone una evaluación ni un diagnóstico psicológico, de manera tal, que se aplican principalmente Primeros Auxilios Psicológicos (PAPs) para realizar las primeras intervenciones, tomando como referencia el Manual ABCDE, escucha activa y contención.

Las personas que se contactan se encuentran afectadas por esta situación de pandemia, plantean diversas dificultades, y siempre desconcierta a quien lo padece y a su entorno, creando una situación de crisis. Los factores sociales como la edad, el nivel cultural, la situación de la familia y el entorno económico-laboral, y enfermedades son variables que influyen decisivamente. El voluntario tiene como objetivos los propuestos por el modelo psicosocial de Jacinto Inbar, los cuales son:

- Permitir la expresión de vivencias y emociones experimentadas durante el evento.
- Disminuir el estrés proveniente de las amenazas psicológicas, expectativas, exigencias, predicciones, distorsiones cognitivas.

- Incrementar la organización cognitiva recogiendo explicaciones alternativas al evento.
- Activar recursos internos (capacidad de afrontamiento) y externos al individuo o grupo (búsqueda y reclutamiento de apoyo, solidaridad, cohesión, etc.).
- Disminuir la sensación de anomalía o marginalidad.
- Preparar para ciertas experiencias como el surgimiento de síntomas, reacciones posibles o identificación de posibilidades de asistencia psicológica, si fuera necesario.

El modo de difusión del servicio se realizó por redes sociales ya que es una manera eficaz para llegar a los futuros usuarios, por lo tanto, se dispuso un perfil en Facebook (@psicoescuchatuc) y otro en Instagram (@psicoescuchatuc) y tres números de WhatsApp provistos en flyers, para así poder brindar el primer contacto, para esto se cuenta con 5 operadores que se ocupan de proveer un canal de recepción abierto de 9 a 23 horas.

En este primer contacto se consolidarán los datos pertinentes para su derivación al voluntario, los datos que se solicitan en un primer momento son: el medio de comunicación (llamada, videollamada, mensaje, etc.) por el que se sienta más cómodo y su disponibilidad horaria, junto con la urgencia de su situación. Así el receptor se encargará de contactar al voluntario que se encuentra de turno, brindándole la información para que pueda comunicarse con quien solicitó el pedido. A partir de aquí queda en manos del voluntario, quien se deberá poner en contacto en el horario preestablecido con el fin de brindar el servicio. Antes de finalizar el llamado queda a criterio de éste acordar su seguimiento proponiendo un nuevo encuentro virtual para poder culminar la intervención si la situación lo ameritase.

Para recolectar los datos, cada voluntario deberá llenar una planilla con información del contacto, estos ítems serán: edad, género, carrera y año, trabajo, localidad, horario asignado, datos de contacto, motivo de consulta, intervención, junto con el nombre y apellido del voluntario al que se le asignó, los datos de contacto, días y horarios pautados para el seguimiento, canal elegido para la comunicación, duración de la llamada y sus posibles observaciones.

Días más tarde quien realizó la recepción envía una encuesta de calificación la cual permitirá una autoevaluación y mejora del proyecto.

Aspectos Éticos

El dispositivo de teleasistencia de Psicoescuchatuc deberá implementar y mantener medidas de seguridad que garanticen la conservación de las siguientes dimensiones:

Disponibilidad: deben garantizar la disposición de los servicios a ser usados cuando sea necesario, evitando o reduciendo al mínimo las interrupciones de éste.

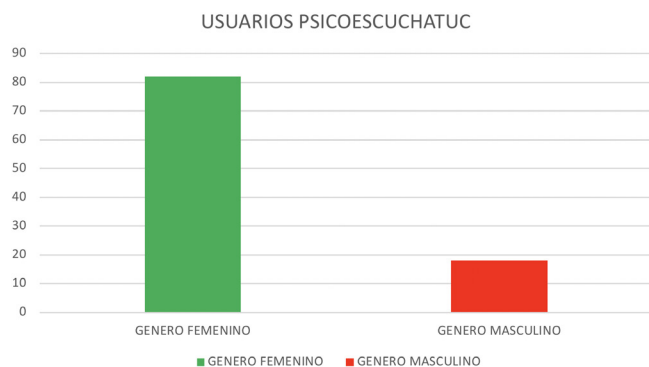
Integridad: evitar que la información pueda ser manipulada por terceros.

Confidencialidad: permitir que la información llegue solamente a las personas autorizadas. Garantizando que no se produzcan

filtraciones de información, así como accesos no autorizados. Detección: el dispositivo debe determinar quién hizo que y en qué momento. La detección es esencial para poder analizar cualquier incidente, localizar al responsable y poder implementar medidas correctivas y preventivas para evitar su repetición.

Estadísticas:

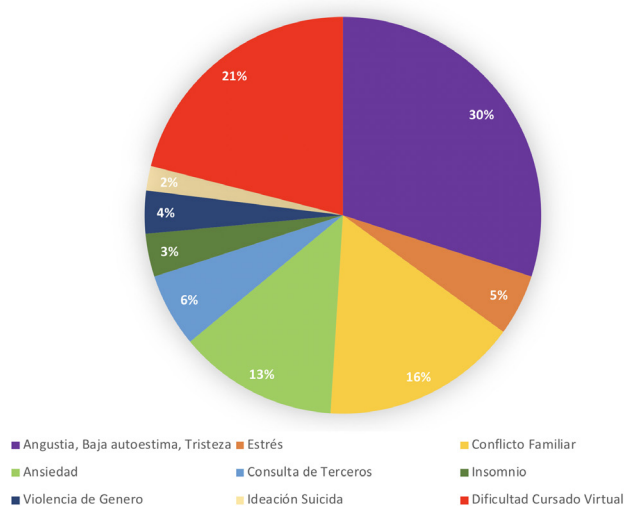
Para el análisis estadístico se tomó una muestra de 56 llamados de los cuales se extrajeron los siguientes datos:



Un 82% de los usuarios que se comunicaron con Psicoescuchatuc son de género femenino, el 18% restante masculino como se presenta en el siguiente gráfico.

Se atendieron llamadas a usuarios de diversas edades siendo las más jóvenes desde los 14 a 18 años y las mayores de 54 a 58 años, La edad promedio es de 28 años.

MOTIVOS DE CONSULTA



Las llamadas seleccionadas se categorizaron en 9 variables, el 51% corresponden a dos de ellas que son “angustia, baja autoestima y tristeza” y “dificultades para el cursado virtual”. Siguiendo el orden de mayor frecuencia tenemos “conflicto familiar” y “ansiedad” formando un 29%.

Estos datos demuestran como la particularidad de la situación

fue acrecentando la angustia y la ansiedad, en los estudiantes y su relación con las dificultades que tienen con el cursado virtual y sus conflictos familiares.

Supervisiones y formación

Semanalmente se realizan supervisiones con el equipo de la Cátedra de Salud Mental en Emergencias y Desastres para revisar la intervención y los casos recibidos de cada uno de los voluntarios. Además, dos veces a la semana se brindan capacitaciones teniendo en cuenta los emergentes en llamadas recibidas; las capacitaciones que se realizaron hasta el momento fueron:

- “Los primeros auxilios psicológicos y emocionales. PAPs y el manual A-B-C-D-E”. Esp. Lic. Rita Paola Brito (UNT)
- “Video debate: Ser estudiantes en tiempos de Covid-19”. Esp. Lic. Rita Paola Brito (UNT)
- “Adicciones en tiempos de COVID-19” Lic. Lucas Haurigot Posse (Director Adicciones- Honorable Legislatura de Tucumán)
- “Establecimiento de objetivos para el aprendizaje virtual” Psic. Mg. Julieta Combes (UNT).
- “Afrontamiento del COVID-19 desde la Psicología” Dr. en Psic. Guillermo Fouce Fernández. (Psicólogos Sin Fronteras de Madrid).
- “Incidencia en la subjetividad de la restricción social obligatoria” Psic. Natalia Quiroga (UNT).
- “¿Es posible pensar en la dimensión futuro hoy?” Psic. Sebastián Rojas Moreno (UNT).
- “Charla Debate: Intervención en la problemática de violencia de género desde una perspectiva de género” Psic. Adriana Herrera (División Violencia de género, Policía de Tucumán).
- “Charla debate: Sexualidad en cuarentena” Psic. Victoria Puertas (UNT).
- “Charla debate: Abordaje de las personas en situación de consumo de sustancias” Psic. Marcela Sánchez. Especialista en salud social y comunitaria (SEDRONAR).

Nota: el tiempo que cada voluntario dedicó al proyecto varía entre las 12 y 14 horas semanales.

Conclusiones

El contexto actual necesita diferentes análisis integrales que den cuenta de la complejidad por la que atraviesa la población, focalizándose en primer orden en la salud mental para evitar mayores consecuencias en el ámbito psicológico, sobre todo, en los altos niveles de angustia e incertidumbre como muestran nuestros análisis estadísticos, abordando la contención de grupos afectados en su cotidiano para poder implementar medidas preventivas y tratando de evitar trastornos a corto y largo plazo. Por otro lado, se considera estar advertidos que realizar diagnósticos y pronósticos en estos momentos pueden llevar a complejizar aún más las emergencias que atraviesa la sociedad. La información errónea sobre el virus y la profunda incertidumbre sobre el futuro son fuentes adicionales de angustia, por lo cual es necesario un abordaje inter y multidisciplinario con ayu-

da de los medios de comunicación para su contención y prevención en materia de salud, evitando conductas que puedan deteriorar a la población, potenciando actitudes salugénicas, entendiendo que algunas reacciones son normales ante las situaciones anormales que provoca la pandemia.

El servicio de Psicoescuchatuc permite dar una respuesta a la demanda de los estudiantes de Psicología y Acompañamiento Terapéutico, las diferentes encuestas de calificación realizadas a los usuarios que accedieron al servicio arrojaron datos de quienes recibieron asistencia recomendarían el servicio a sus compañeros aludiendo sentirse cómodos, obteniendo respuestas a su motivo de consulta.

El servicio también permite a los estudiantes de psicología una práctica supervisada con capacitaciones constantes. De esta manera la universidad llega a la comunidad a través del compromiso social y el trabajo conjuntos de los estudiantes y los docentes.

BIBLIOGRAFÍA

- Brito, P. y. (2020). Documento de Cátedra N°1. *Salud Mental en Emergencias y desastres: Historia y conceptos básicos*.
- Brito, P. y. (2020). Documento de Cátedra N°2. *La construcción del Marco Teórico y Referencial en el área de Salud Mental en Emergencias y Desastres*.
- Cortes Montenegro, P. F. (2011). *Manual ABCDE para la aplicación de primeros auxilios Psicológicos "En Crisis Individuales y Colectivas"*. Chile.
- Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657 (2010).
- O.N.U. (2020). COVID-19 y la necesidad de acción sobre salud mental.
- O.P.S. (2020). Consideraciones psicosociales y de salud mental sobre el brote de COVID-19.
- Quevedo, M. (2011). *Primeros Auxilios Psicológicos y Emocionales Básicos Basados en la Comunidad*.