República Argentina - Poder Ejecutivo Nacional
2020 - Año del General Manuel Belgrano

Informe

Número: IF-2020-19657224-APN-DNSMA#MS

CIUDAD DE BUENOS AIRES
Lunes 30 de Marzo de 2020

Referencia: ANEXO II - Recomendaciones para la Asistencia Telefónica y/o Remota de Salud Mental en Contexto de la pandemia por CORONAVID-19

Recomendaciones para la asistencia telefónica y/o remota de Salud Mental en el contexto de la pandemia por COVID-19

El contexto de la emergencia sanitaria por la pandemia por COVID-19 obliga a generar una rápida respuesta de todo el sector Salud y esto incluye al campo de la Salud Mental. En consecuencia, se recomienda utilizar aquellos medios de comunicación que hagan posible el apoyo psicológico, como así también el inicio o continuidad de tratamientos en Salud Mental para la población, lo cual permitirá colaborar en la contención y apoyo a personas en el presente escenario.

La estrategia sanitaria indicada por el Estado Nacional requiere de altos grados de flexibilidad, cooperación y articulación social entre las personas, por lo cual el cuidado de la Salud Mental se torna un factor fundamental en función de fortalecer conductas adecuadas de auto-cuidado y cuidado de los demás.

En ese sentido, es necesario ampliar los medios que posibilitan dar respuesta en la emergencia sanitaria. Los mismos pueden ser remotos: en forma telefónica, vía whatsApp, chat online, sistema de telemedicina u otras plataformas de telecomunicación.

Teniendo en cuenta que la contención en Salud Mental debe garantizarse a todas aquellas personas que la requieran el presente documento tiene como propósito ser una guía para los operadores/as telefónicos, profesionales del campo de la Salud Mental, para la asistencia remota en momentos de emergencia. Sugerimos que las mismas puedan adaptarse de acuerdo a la organización de la Red de Servicios de Salud Mental de cada jurisdicción en el actual escenario.

I. Prestaciones de Salud Mental en modalidad remota

Las prestaciones de Salud Mental para la atención ambulatoria que se sugieren son:

- Continuidad de tratamiento en salud mental (Atención psicológica individual).
- Inicio de tratamiento (Atención psicológica individual).
- Atención, seguimiento y control de tratamiento farmacológico en salud mental (Atención psiquiátrica individual).
- Atención y Seguimiento de Trabajo social (Atención psicosocial).

Es menester garantizar estas prestaciones ambulatorias con modalidad remota a todas las personas que cumplen con los criterios del protocolo nacional de aislamiento para personas en tratamiento por cuadro sospechoso o confirmado por COVID-19 y sin criterio e indicación clínica de permanecer hospitalizados.

Población destinataria:

- Persona con sospecha por COVID-19.
- Persona con diagnóstico confirmado por COVID-19.
- Persona en aislamiento por ser considerada de contacto estrecho con persona diagnosticada con COVID-19.
- Persona dada de alta en domicilio por COVID-19.
- Seguimiento domiciliario post alta de persona por COVID-19.
- Dispensa de medicamentos psicofarmacológicos en domicilio.
- Persona en aislamiento.

II. Proceso de categorización e intervención para la asistencia remota en Salud Mental

La asistencia telefónica en Salud Mental, en el marco de la pandemia COVID-19, tiene como propósito realizar una rápida categorización para llevar adelante la intervención más apropiada. La categorización que debe efectuar el operador/a profesional de la Salud Mental en relación a la asistencia telefónica forma parte de un proceso que abarca **3 momentos principales**:

1. El primer momento es realizar el **inicio** de la atención manteniendo una entrevista telefónica y en su proceso se realiza el **diagnóstico situacional**.
2. El segundo momento es realizar el **manejo de la intervención**. En esta instancia el operador/a brindará la asistencia **según el nivel de complejidad** que requiera la respuesta. Estas pueden ser:
    a. Brindar orientación y/o información general sobre COVID-19.
    b. Brindar asistencia telefónica en Salud Mental realizando Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) y/o contención psicológica a la persona.
    c. Brindar asistencia y contención psicológica con derivación a la Red Local de Salud Mental si la persona presenta un cuadro que así lo requiera.
3. El tercer momento es el **cierre o seguimiento de la asistencia**.

Primer momento: inicio de la consulta y diagnóstico situacional

Pautas:

- Preséntese Usted para generar empatía.
- Solicite información básica de la persona con la que está hablando: nombre, DNI, edad, género, cobertura de salud, estado civil, domicilio donde se encuentra la persona, composición del grupo familiar.
- Solicite el número telefónico del cual se está comunicando, de esta manera en caso que la comunicación se corte, Usted podrá volver a comunicarse. Si la persona que llamó está transitando una crisis, acuerde con ella y solicite un número telefónico de algún referente afectivo (vaya directamente al Cuadro C).
- Evalúe el motivo de consulta, es decir, cuál es la razón principal por la que la persona está solicitando atención telefónica. Es importante en esta etapa recopilar tanta información como sea posible acerca de la situación.

- Identifique la población que solicita la atención telefónica:
    - persona con sospecha por COVID-19.
    - Persona con diagnóstico confirmado por COVID-19.
    - Persona en aislamiento por ser considerada de contacto estrecho con persona diagnosticada con COVID-19.
    - Post alta de persona con COVID-19
    - Persona en aislamiento.
    - Persona de grupo de riesgo (recuerde que las personas de riesgo son las que padecen afecciones como diabetes, cardiopatías o enfermedades pulmonares o personas de más de 60 años).
    - Persona adultas mayores.
    - Población niños, niñas y adolescentes.
    - Persona con trastorno mental severo.
    - Persona con problema de consumo de sustancias.
    - Persona con algún tipo de discapacidad.
    - Persona en situación de violencia intrafamiliar o de género.
    - Cuidador o familiar de personas con diagnóstico en salud mental.
- Identifique si la persona tiene antecedente o actual tratamiento de Salud Mental.
- Identifique si la persona consume medicación psicofarmacológica.
- Identifique si la persona manifiesta situación de urgencia en Salud Mental.

Es importante recordar que cada intervención debe realizarse evaluando el contexto de situación que atraviesa cada persona en el marco de la pandemia. Además, identificar a las personas que pueden estar en riesgo y brindarles apoyo y medidas de cuidado y preventivas sobre Covid-19 sin fomentar discriminación ni estigmatización.

Segundo Momento: manejo de la intervención

El manejo de la intervención es un proceso que está en concordancia con las recomendaciones de Salud Mental elaboradas por la Dirección Nacional de Salud Mental y Adicciones del Ministerio de Salud de la Nación en el marco de la pandemia (ver anexos). Las mismas brindan lineamientos sobre cómo avanzar en el abordaje durante la comunicación telefónica luego de haber realizado el diagnóstico de situación.

El manejo de la intervención puede encuadrarse en:

- **Cuadro A:** refiere a cómo brindar orientación y/o información general.
- **Cuadro B:** refiere a cómo brindar la asistencia telefónica en Salud Mental realizando los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) y/o contención psicológica con recomendaciones definidas y dirigidas a cada población específica identificada.
- **Cuadro C**: Asistencia y contención psicológica con derivación a la Red Local de Salud Mental si la persona presenta un cuadro de crisis en Salud Mental.

Una vez evaluada la situación diríjase al cuadro oportuno para el manejo de la intervención: A, B o C

CUADRO A: ORIENTACIÓN Y/O INFORMACIÓN

¿Cuáles son los síntomas del coronavirus COVID–19 y cuándo estar alertas?

Los síntomas más comunes son fiebre acompañada por tos o dolor de garganta o dolor muscular. En algunos casos puede provocar dificultad respiratoria más severa y neumonía, requiriendo hospitalización. Puede afectar a cualquier persona, siendo de evolución más graves en mayores de 60 años y personas con afecciones preexistente (como hipertensión arterial, diabetes, etc.).

Se recomienda en caso de presentar algún síntoma de los señalados comunicarse de inmediato con la autoridad sanitaria de su jurisdicción (por ejemplo, 107 en la ciudad de Buenos Aires; 148 en la provincia de Buenos Aires; etc.).

Algunas recomendaciones generales para toda la población:

- Lavarse frecuentemente bien las manos con agua y abundante jabón.
- Utilizar alcohol en gel.
- Toser o estornudar sobre el pliegue del codo.
- No llevarse las manos a la cara.
- Ventilar bien los ambientes.
- Desinfectar bien los objetos que se usan con frecuencia.
- Mantener una distancia de 1 ½ metro entre usted y otros.
- No compartir el mate, vajilla o utensilios personales.
- Mantenerse actualizado con las medidas de prevención y cuidado ya que podrían modificarse.

Recuerde:

- Brindar información oficial actualizada: https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/cuidarnos
- De ser necesario amplié información con: "**Recomendaciones sobre salud mental para la población general por la pandemia covid-19" (ANEXO I)**; "**Recomendaciones para la atención de personas internadas por motivos de salud mental" (ANEXO II); "Recomendaciones de salud mental para equipos de salud" (ANEXO III); "Recomendación para equipos de salud mental en el cuidado de la salud mental de los trabajadores, profesionales y no profesionales, en hospitales generales" (ANEXO IV) , y las futuras recomendaciones de la Dirección Nacional de Salud Mental y Adicciones del Ministerio de Salud de la Nación que se estarán publicando en el marco de la emergencia**

sanitaria.

- De ser necesario informe cómo y dónde descargar la aplicación de autoevaluación de síntomas de COVID-19: https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/app
- Tenga presente siempre la fuente oficial de información:

Ministerio de Salud de la Nación

0800-222-1002

https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/cuidarnos

CUADRO B: PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS Y/O CONTENCIÓN PSICOLÓGICA

Algunas pautas para los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) y /o contención psicológica:

- 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 como la que estamos atravesando.
- Transmitir seguridad a través de mensajes claros y con un lenguaje sencillo.
- Resaltar el carácter transitorio de esta situación.
- El estrés, la angustia y el enojo –entre otras- son reacciones esperables. No considerarlas como conductas "enfermas", ya que en general se trata de reacciones esperables ante la situación que colectivamente se está atravesando.
- 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).
- En caso de que la persona mencione ideas o pensamientos suicidas siga el protocolo de su jurisdicción y de una **intervención inmediata** con la Red Local de Salud Mental.

- Evalué indicadores de respuestas no saludables tales como discurso incoherente o desordenado, aceleración en el habla que manifieste un estado de ansiedad y desborde que requieren indicación de consulta a un especialista en salud mental.

Recuerde:

- Brindar información oficial actualizada: https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/cuidarnos
- De ser necesario amplié información con: "**Recomendaciones sobre salud mental para la población general por la pandemia covid-19" (ANEXO I)**; "**Recomendaciones para la atención de personas internadas por motivos de salud mental" (ANEXO II); "Recomendaciones de salud mental para equipos de salud" (ANEXO III); "Recomendación para equipos de salud mental en el cuidado de la salud mental de los trabajadores, profesionales y no profesionales, en hospitales generales" (ANEXO IV) , y las futuras recomendaciones de la Dirección Nacional de Salud Mental y Adicciones del Ministerio de Salud de la Nación que se estarán publicando en el marco de la emergencia sanitaria.**
- De ser necesario informe cómo y dónde descargar la aplicación de autoevaluación de síntomas de COVID-19: https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/app
- Tenga presente siempre la fuente oficial de información:

Ministerio de Salud de la Nación

0800-222-1002

https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/cuidarnos

CUADRO C: ASISTENCIA Y CONTENCIÓN PSICOLÓGICA CON DERIVACIÓN A LA RED LOCAL DE SALUD MENTAL

Algunos indicadores de respuestas no saludables que podrían requerir indicación de consulta a un especialista en salud mental a través de la derivación a la Red Local de Atención en Salud Mental son:

- La persona refiere estar paralizada por el miedo al punto de no poder realizar actividades básicas para la subsistencia o el acatamiento de las recomendaciones sanitarias.
- La persona refiere cuadros de insomnio frecuente.
- La persona manifiesta estar consumiendo alcohol y/o otras sustancias en forma excesiva.
- La persona habla de forma desordenada o incoherente.
- La persona manifiesta su intención de dañarse, dañar a otros o quitarse la vida.
- Persona perteneciente a un grupo de riesgo que manifiesta no tener ningún tipo de contención familiar, afectiva o institucional.
- La persona refiere situaciones de violencia intrafamiliar (realizar derivación con línea correspondiente en cada jurisdicción).
- La persona no está pudiendo acceder a la mediación.

Si la persona que llama refiere alguna de las manifestaciones mencionadas realice una derivación asistida que consiste en solicitar un nombre y teléfono de un referente afectivo para articular con la Red Local de Salud Mental para una pronta atención, presencial o remota, por parte de un equipo interdisciplinario. Realizar el seguimiento para garantizar la atención especializada.

Recuerde:

- Brindar información oficial actualizada: https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/cuidarnos
- De ser necesario informe cómo y dónde descargar la aplicación de autoevaluación de síntomas de COVID-19: https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/app
- Tenga presente siempre la fuente oficial de información:

Ministerio de Salud de la Nación

0800-222-1002

https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/cuidarnos

Tercer Momento: cierre o seguimiento de la asistencia

Si las primeras orientaciones y contención en Salud Mental (Cuadro A y B) brindada por el operador/a telefónico/a profesional de Salud Mental ha podido canalizar las inquietudes y mejorar el estado de la persona que llamó la intervención se cierra, dejando la posibilidad de volver a utilizar el servicio telefónico u otro medio de telecomunicación cuando se necesite.

Ahora bien, en caso que el operador/a telefónica evalúe la necesidad de derivación a profesionales de Salud Mental para una asistencia inmediata, se deberá poner en contacto con la Red Local disponible de acuerdo con cada jurisdicción. En este caso se deberá realizar la derivación asistida (Cuadro C) y dar seguimiento para garantizar el acceso a la Red.

Por último, recuerde que es fundamental registrar todas las consultas ya que el material relevado durante la pandemia servirá de base para futuros análisis, investigaciones y la optimización de la atención de la Salud Mental en contextos de emergencias.

III. Claves para tener en cuenta y cuidarnos entre todos y todas

Recuerde que en todo el proceso de comunicación con la persona que llamó debe primar una atención digna, receptiva y humanitaria. Además, es fundamental asegurar una comunicación clara, comprensiva y sensible de acuerdo a la edad, género, cultura e idioma.

El uso de las palabras es fundamental. Se sugiere utilizar las siguientes expresiones: “personas en tratamiento”; “personas en recuperación”, “persona en aislamiento temporario”; etc.; evitando de esta manera estigmatizar a las personas afectadas por el virus al nombrarla.

Tener presente que todos como comunidad estamos transitando un evento que altera las condiciones de vida y las rutinas generando un importante estrés en la población. Es posible que esta situación sobrepase la capacidad de algunas personas para sobrellevar la situación de manera saludable. Además, 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. Y no olvide que Usted también está transitando esta situación, si necesita ayuda no dude en solicitarla.

Ministerio de Salud de la Nación

0800-222-1002

https://www.argentina.gob.ar/coronavirus/cuidarnos

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2020.03.30 19:34:22 -03:00

Hector Hugo Barrionuevo
Director Nacional
Dirección Nacional de Salud Mental y Adicciones
Ministerio de Salud

Digitally signed by GESTION DOCUMENTAL ELECTRONICA - GDE
Date: 2020.03.30 19:34:23 -03:00