



Protocolo para el manejo de la salud mental y los aspectos psicosociales de la emergencia COVID-19

Según el Grupo de Referencia para la Salud Mental y los Aspectos Psicosociales en Situaciones de Emergencias del *Inter-Agency Standing Committee* de las Naciones Unidas, en cualquier epidemia, es común que las personas se sientan estresadas y preocupadas. Las respuestas comunes de las personas afectadas (tanto en forma directa como indirecta) pueden incluir:

- Miedo a enfermarse y morir.
- Evitar acercarse a centros de salud por miedo a infectarse mientras reciben atención.
- Miedo a perder el sustento, no poder trabajar debido al aislamiento y a ser despedidas de su trabajo.
- Miedo a quedar socialmente excluidas/enviadas a cuarentena por estar asociadas con la enfermedad (por ej., discriminación contra las personas que provienen de las áreas afectadas o que se percibe que provienen de tales áreas).
- Sentirse impotente al querer proteger a los seres queridos y miedo a perder a sus seres queridos debido al virus.
- Miedo a estar separadas de los seres queridos y cuidadores debido al régimen de cuarentena.
- Negarse a cuidar a menores no acompañados o separados, personas con discapacidades o personas mayores debido al miedo a infectarse, porque los padres o cuidadores han sido enviados a cuarentena.
- Sensación de desamparo, aburrimiento, soledad y depresión debido al aislamiento.
- Miedo a revivir la experiencia de una epidemia o evento traumático anterior.
- Miedo a no tener acceso o de existir escasez a artículos de primera necesidad, alimentos o servicios médicos al momento de necesitarlos.
- Sensación de vulnerabilidad al no contar con un hogar, ingreso o apoyo.
- Miedo de perder el control y no poder cumplir con el plan de contingencia ante la emergencia.
- Desasosiego ante las inconsistencias en la información que se adquieren de fuentes que no se consideran autoridades de la salud.
- Temer por la seguridad individual vida ante la reacción violenta de otros en el hogar y/o al visitar lugares que se consideran primera necesidad (supermercados, farmacias, hospitales).
- No poder comunicar sentimientos relacionados a la pandemia por temor a ser ridiculizado.
- Temor de perder un embarazo o tener complicaciones serias relacionadas a la pandemia.
- Sensación de quemazón “burn-out” específicamente en personas, profesionales que atienden público y/o responsables del cuidado de menores, envejecientes, personas que se sospechan contaminadas o diagnosticadas con el virus simultáneamente.
- Sentido de pérdida en niños y adolescentes por estar lejos de sus amistades, rutinas escolares y actividades extracurriculares.

Las emergencias siempre son estresantes, pero hay factores de estrés que afectan a la población que son específicos del brote de COVID-19. Los factores de estrés incluyen:

- El riesgo de estar infectado e infectar a otros, en especial si el modo de transmisión del COVID-19 no es 100 % claro.
- Los síntomas comunes de otros problemas de salud (por ej., una fiebre o tos) pueden confundirse con el COVID19 y provocar miedo a estar infectado.
- Los cuidadores pueden sentirse cada vez más preocupados porque sus hijos estén solos (debido al cierre de las escuelas) sin el cuidado ni el apoyo adecuados. El cierre de las escuelas puede tener distintos efectos en las mujeres, quienes brindan la mayor parte del cuidado dentro de la familia, con las consecuencias de limitar su trabajo y sus oportunidades económicas.
- El riesgo del deterioro de la salud física y mental de personas vulnerables, como los adultos mayores y las personas con diversidad funcional, si sus cuidadores fueran enviados a cuarentena y no dispusieran de otros cuidados y apoyos para satisfacer necesidades personales diarias.
- Además, los trabajadores de primera línea (incluidos enfermeros, médicos, conductores de ambulancias, identificadores de casos, y otros) pueden experimentar otros factores de estrés adicionales durante el brote de COVID-19.
- Estigmatización de aquellos que trabajan con pacientes del virus COVID-19 y sus restos.

Adaptado de la nota informativa provisional de cómo abordar la salud mental y los aspectos psicosociales del brote de COVID-19 del Inter-Agency Standing Committee (IASC) Marzo, 2020.

Por lo tanto, para comenzar trabajando el manejo clínico de la salud mental, se inicia con un protocolo para manejar 3 fases iniciales:

- 1) Aumento en estrés que es típico o esperando durante una emergencia de pandemia.
- 2) Presencia de síntomas sugestivos de un trastorno de salud mental.
- 3) Emergencia psiquiátrica.

FASE 1: Aumento en estrés asociado a la emergencia de pandemia

Las emergencias por infecciones, como la que estamos viviendo por el COVID-19, son situaciones que causan altos niveles de estrés y ansiedad. La incertidumbre ante la posibilidad de una enfermedad seria y la necesidad de distanciamiento social requiere que nos adaptemos a unas situaciones que nunca habíamos vivido anteriormente. Esto lleva al cuerpo a sentir estrés al no estar seguro de tener los recursos necesarios para poder adaptarse a esta situación nueva. El estrés lo podemos sentir a nivel físico, mental, conductual y emocional. A nivel físico, podemos sentir miedo. El miedo es la respuesta del cuerpo a una situación amenazante y se presenta con síntomas físicos que nos preparan para manejar esa situación. Esos síntomas físicos pueden incluir que el corazón vaya más rápido, respiraciones más cortas, tensión muscular y malestar en el sistema digestivo. Inclusive, se pueden confundir con los síntomas de COVID-19 pero a diferencia de la infección no debería presentar fiebre ni tos persistente y los síntomas fluctuarán a través del día y no serán constantes. A nivel mental, podemos encontrarnos teniendo pensamientos negativos acerca del futuro y de nuestra capacidad de poder manejar esta emergencia. También las personas pueden tener dificultad concentrándose. En términos de conductas, las personas podrían comenzar a presentar cambios en sus patrones de sueño y apetito y pueden aumentar las conductas dañinas como el uso de alcohol y sustancias controladas para controlar el estrés. A nivel emocional,

podemos sentir ansiedad, tristeza, coraje, irritabilidad y frustración. Todas estas reacciones son normales ante una amenaza como COVID-19.

Manejo médico en esta fase: Psicoeducación acerca de técnicas de manejo de estrés (ver la Tabla 1 que se puede entregar a los pacientes). Estas intervenciones pueden ser realizadas por Psicólogos o Trabajadores sociales vía telesalud o telefónicamente.

Tabla 1: Técnicas de manejo de estrés durante la emergencia COVID-19

<p>Identifique una hora en el día en el cual revisará la información en los medios de comunicación acerca de la emergencia. Evite estar a través del día viendo información acerca de la emergencia ya que eso aumenta la respuesta de miedo y el estrés.</p>	<p>Escoja cuidadosamente las fuentes de información que va a revisar. Debido a que esta enfermedad infecciosa es nueva aún hay mucha información que no se sabe acerca de ella. Los recursos oficiales recomendados son: los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (https://www.cdc.gov/spanish/index.html) y la Organización Mundial de la Salud (https://www.who.int/es/home).</p>
<p>Busque métodos alternos para hablar con su familia y amigos como el teléfono o los métodos de comunicación por internet. Es importante mantener conexiones sociales durante el distanciamiento físico.</p>	<p>Haga una lista acerca de las actividades que puede hacer en su casa durante el distanciamiento físico. Trate de mantener una rutina de actividades diarias que incluya algún tipo de ejercicio dentro de la casa, continuar con actividades que hacía rutinariamente en el hogar (regar las plantas, baños de sol en la mañana), dormir suficientes horas y algún tiempo de conexión social a través del teléfono o la computadora.</p>
<p>Tómese 15 a 20 minutos al día para sentarse tranquilamente, respirar profundamente y pensar en una imagen placentera.</p>	<p>Seguir estilos saludables de vida incluyendo una dieta saludable y limitar su ingesta de alcohol y consumo de cigarrillos u otras sustancias.</p>
<p>Vea los problemas como situaciones y trate de solucionarlos uno en uno.</p>	<p>Hágase un masaje relajante en los músculos tensos.</p>
<p>Cuente hasta diez antes de reaccionar ante una situación que le causa estrés.</p>	<p>Pida ayuda cuando lo necesite y ofrezca ayuda cuando pueda darla. Si usted no está en un grupo de alto riesgo a COVID-19, considere identificar personas en su comunidad que sí lo están y ofrezca ir al supermercado o farmacia por ellos.</p>
<p>Practique la técnica de enfocarse en el aquí y el ahora- no piense en lo que tuvo ayer ni en lo</p>	<p>Aprovechar el tiempo en casa para terminar algún proyecto pendiente o desarrollar alguna</p>

que pasará mañana: https://adaa.org/learn-from-us/from-the-experts/blog-posts/consumer/accessing-your-ability-mindfulness-times-stress	destreza nueva. Tratar de mantener el contacto con la naturaleza manteniendo el distanciamiento social.
--	---

FASE 2: Presencia de síntomas que pudiesen estar afectando su salud mental

Si entiende que puede estar presentando síntomas en su salud mental que le preocupan o no lo están dejando responder adecuadamente en sus tareas diarias, con la familia, u otras responsabilidades, es momento de buscar una evaluación por un profesional de la salud mental. Algunos síntomas que pueden ir más allá del estrés normal causado por esta emergencia y que se presentan de forma persistente por un tiempo prolongado son: a) sentimientos de desesperanza, b) cambios persistentes en su apetito o sueño, c) dificultad para hacer sus deberes o labores, d) tristeza extrema que dura más de dos semanas o ataques de pánico en aquellas personas que nunca habían tenido eventos de ataques de pánico o en aquellas que llevaban un tiempo significativo que no presentaban los síntomas, e) conductas agresivas y negligentes hacia miembros del entorno familiar incluyendo menores, envejecientes y parejas.

Manejo clínico en esta fase: Evaluación por servicio de telesalud

Si usted recibe tratamiento de salud mental con un psicólogo o psiquiatra, debe comunicarse para coordinar una cita vía telefónica o por Telesalud, a la brevedad posible. De no tener esta opción, se incluyen los recursos disponibles por teléfono o telesalud al momento:

Servicios gratuitos que no necesitan ser a través del plan médico:

Universidad de Puerto Rico, Recinto de Ciencias Médicas Centro de Estudio y Tratamiento para el Miedo y la Ansiedad (CETMA)	Escribir por email a: cetma.rcm@upr.edu para coordinar cita
Línea PAS de la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA)	1-800-981-0023 o bajar su aplicación móvil (http://www.assmca.pr.gov/Pages/default.aspx)
<i>Crisis Text Line</i> 741741	Enviar un mensaje de texto al 741741 donde se le conectará con un consejero en crisis a través de mensajes de texto en español
<i>Ponce Health Sciences University</i>	787-613-7072 para coordinar cita

Servicios a través del plan médico:

APS Healthcare a través de su red de clínicas tiene disponibles servicios de telesalud en las siguientes áreas: psiquiatría, psicología consejería en adicción y trabajo social. Estos servicios son extensivos a toda la población incluyendo niños, adolescentes, envejecientes y personas con impedimento. Para audio impedidos, utilizar línea TTY. Si el paciente no puede recibir servicios de telesalud o por teléfono se le ofrecerá el servicio presencial (cara a cara) en su clínica de salud mental.

LINEA DE CONTACTO VITAL		
	Plan Médico	Teléfono
APS	SSS Vital	1-800-981-1352
	First Medical Vital	1-844-347-7800
	PSM Vital	1-866-600-4753
	TTY Vital	787-641-2772

LINEA DE CONTACTO MEDICARE ADVANTAGE		
	Plan Médico	Teléfono
APS	Humana Medicare	1-866-884-6885
	Triple S Medicare Advantage	1-877-879-5964

LINEA DE CONTACTO COMERCIAL		
	Plan Médico	Teléfono
APS	Humana Comercial	1-877-621-0885
	FM Comercial (APS)	1-866-337-3338
		787-545-8013
	TTY Comercial	787-641-0791

APS a través de su programa de ayuda al empleado tiene recursos disponibles para atender los empleados de primera línea a través de videoconferencia o telesalud de manera individual.

First Healthcare también está ofreciendo servicios de salud mental a través de telesalud a los pacientes de MCS comercial y MCS classicare. Se pueden comunicar a los siguientes números:

LINEA DE CONTACTO MEDICARE ADVANTAGE		
	Plan Médico	Teléfono
FHC	MCS Classicare	1-800-760-5691

LINEA DE CONTACTO MEDICARE ADVANTAGE		
	Plan Médico	Teléfono
FHC	MCS Classicare	1-800-760-5691

LINEAS DE CONTACTO COMERCIAL		
	Plan Médico	Teléfono
FHC	MCS Solutions	1-866-627-4327

LINEA DE MANEJO DE CRISIS MOLINA HEALTHCARE		
	Plan Médico	Teléfono
FHC	Molina Healthcare	1-855-822-5111

OTRAS LINEAS		
		Teléfono
	Asistencia a otros asegurados	1-866-723-7223
FHC	FAX	1-866-464-0945
	TTY	1-866-912-2788

INSPIRA: INSPIRA a través de su red de clínicas de salud mental tiene disponibles servicios de telesalud en las siguientes áreas: psiquiatría, psicología, consejería en adicción y trabajo social. Estos servicios son extensivos a toda la población, incluyendo niños, adolescentes y envejecientes. INSPIRA a través de su Programa de Ayuda al Empleado (PAE) también está ofreciendo el servicio a través de consulta telefónica o telesalud. Si el paciente no puede recibir servicios de telesalud o por teléfono, se le ofrecerá presencial (cara a cara) en una de nuestras clínicas de salud mental.

INSPIRA tiene clínicas ubicadas en Caguas, Hato Rey, Bayamón, Torre Médica del Auxilio Mutuo, Carolina, Río Grande, Guayama, Coamo, Cidra, Humacao y Yauco.

CENTRO DE LLAMADAS INSPIRA: Coordinación de cita a través de: **787-704-0705**

Horario de Servicio al Cliente: lunes a viernes 7 a.m. - 6 p.m.

También nos pueden escribir por Email: citas@inspirapr.com (Enviar nombre y número de teléfono).

Veteran's Administration Hospital: Está ofreciendo servicios de salud mental a través de telesalud. El veterano se debe comunicar con telehealth.va.gov o al teléfono 1-866-651-3180.

FASE 3: Emergencia Psiquiátrica

Se considera una emergencia psiquiátrica si un paciente presenta ideas o intento suicida u homicida o está activamente fuera de la realidad (Alucinaciones, por ejemplo, está escuchando voces que nadie más escucha o viendo personas que nadie mas puede ver. Delirios, por ejemplo, está convencido que alguien le persigue o le quiere hacer daño o conducta desorganizada activa).

Para las mujeres y niños víctimas de violencia que están bajo la custodia del departamento de la familia APS provee los servicios de salud mental y toda coordinación relacionada a estos. Además, APS tiene acuerdos con la Red de albergues de Puerto Rico para coordinar servicio de las mujeres y niños que ellos reciban en sus instituciones.

Manejo clínico en esta fase: Referido a hospitalización psiquiátrica. Se puede llamar a la línea PAS 1-800-981-0023 para asistencia en la coordinación de la hospitalización o al número de servicio al cliente en la parte de atrás de la tarjeta del plan médico del paciente. 408 ley de hospitalización involuntaria.

Si es un veterano, puede llamar al VA Suicide Prevention Lifeline 787-622-4822.

Pacientes que no posean un plan médico, pueden utilizar la línea PAS para recomendaciones de hospitalización y los servicios del Hospital Psiquiátrico Dr. Ramón Fernández Marina.

Es altamente recomendable en este momento, enviar a los pacientes a hospitales que NO están en facilidades que también atiendan emergencias físicas. Estos hospitales son:

- First Hospital Panamericano en Cidra (1-800-981-1218/787-739-5555),
- Hospital San Juan Capestrano (1-888-967-4357/787-760-0222),
- Hospital Psiquiátrico Dr. Ramón Fernández Marina (787-766-4646),
- Hospital Metropolitano Psiquiátrico Cabo Rojo (787-851-2025),
- La unidad de First Hospital Panamericano en San Juan tiene una entrada aparte del área de salud física (1-800-981-1218/787-523-1500).

Asuntos pendientes a atender en este protocolo:

- Se recomienda establecer un grupo de trabajo de expertos en las consecuencias psicosociales de la emergencia que incluya las agencias públicas al igual que las organizaciones sin fines de lucro y privadas que atienden estos aspectos. Se deben atender los asuntos de violencia intrafamiliar durante el distanciamiento social, otros tipos de violencia, maltrato a la niñez y a los envejecientes, la seguridad alimentaria, cómo acceder las ayudas sociales y el aumento en responsabilidades de los padres con la educación en línea.
- Recomendaciones específicas para poblaciones especiales (envejecientes, personas con discapacidades, niños y adolescentes, personas con condiciones de salud médica crónica o con trastornos de adicción, inmigrantes y personas sin hogar).
- Recomendaciones específicas para los trabajadores de primera línea y líderes comunitarios.
- Fortalecer las estructuras locales de apoyo psicosocial a corto y largo plazo
- Educación a la población en general de cómo utilizar los equipos y aplicaciones necesarias para la telesalud.
- Aclaración de la Resolución Conjunta de Senado S491 de si el término narcótico se refiere a los medicamentos derivados o análogos del opio, o si excluyen a todos los medicamentos controlados. Solicitamos esta aclaración ya que muchos de los medicamentos recetados en el escenario de salud mental no son narcóticos. No obstante, la RC ha traído mucha confusión para el despacho de los medicamentos controlados que diariamente son prescritos a los pacientes que servimos como lo son las benzodiazepinas y psicoestimulantes.

Flujograma de Acceso a Servicios de Salud Mental durante emergencia COVID-19



¿Necesitas apoyo emocional?
Conéctate confidencialmente
y libre de costo.
Línea PAS: 1 (800) 981-0023

Descarga la aplicación



Si ya recibe servicios, contacte su proveedor por teléfono o email

Si no recibe servicios, contacte el número en la parte de atrás de su tarjeta de plan médico

Si no tiene plan médico, contacte los servicios universitarios UPR-RCM a través del email cetma.rcm@upr.edu o Ponce Health Sciences University al teléfono 787-613-7072

Relevo de responsabilidad: Este protocolo está basado en la información que se conoce a la fecha de su redacción. Este protocolo podrá sufrir modificaciones de acuerdo a como se vaya adquiriendo nueva información.