



# “Desarrollo de una Guía de apoyo psicológico para la trazabilidad de casos COVID-19”

Valenzuela Agüero KS<sup>1</sup>, Castro Muñoz MJ<sup>1</sup>, Lanas S<sup>1</sup>, Acuña MJ<sup>1</sup>, Cabrales B<sup>1</sup>, Gallegos Ulloa DX<sup>1</sup>.

(1) Depto. Epidemiología, Ministerio de Salud.

## Introducción

La Organización Mundial de la Salud, el 11 de marzo declara la pandemia global por SARS-CoV-2 (1). Chile, el 05 de febrero declara alerta sanitaria para todo el país y el 18 de marzo de 2020 se declara el estado de Excepción Constitucional de Catástrofe, por un periodo inicial de 90 días, medida que se extendió hasta el 30 de septiembre de 2021 (2).

Frente a este nuevo escenario epidemiológico, el Ministerio de Salud (MINSAL), arma un equipo para apoyar inicialmente al seguimiento de los casos de COVID-19 (vía telefónica) de la región Metropolitana e identificación de sus contactos estrechos; resultando el equipo pionero de trazabilidad a nivel nacional. Considerando la alta demanda emocional y sobrecarga laboral, se desarrolló una guía de apoyo psicológico para facilitar el abordaje de la entrevista epidemiológica.

## Materiales y Métodos

Para desarrollar esta Guía, los psicólogos del equipo entrevistaron a los 24 trazadores que conformaban el equipo de trazabilidad, pesquisando diversos conflictos y describiendo los de mayor frecuencia en las llamadas realizadas a los casos confirmados para Covid-19.

Por otra parte, se recogieron las principales necesidades del equipo de trazadores, para lograr mejorar el desarrollo de su labor, considerando la alta demanda laboral a la que estaban enfrentados. A partir de las respuestas recabadas, se analizaron las problemáticas más recurrentes y se formó una mesa de trabajo para dar respuesta a cada una de ellas; junto con revisar bibliografía para abordar los contenidos de la Guía.

El propósito de su desarrollo fue contar con una herramienta en la práctica del trabajo, mediante un material escrito de forma clara y concisa, que apoyara la gestión del llamado y el cuidado psicológico de los trazadores (3).

## Resultados

Dadas las dificultades de la trazabilidad; considerando la molestia de las personas y necesidades económicas y emocionales que manifestaban, la puesta en práctica de la guía fue un facilitador para el desarrollo de los llamados por parte de los trazadores.

El equipo manifestó la utilidad de esta herramienta para enfrentar las situaciones que generaban mayor desgaste emocional; logrando aumentar la efectividad en los llamados, gestionar de mejor forma la investigación, obtener la información epidemiológica requerida (identificación de contactos) y entregar los contenidos educativos respecto al virus. Incluyendo aquellos llamados de mayor complejidad, como los fueron la trazabilidad a familiares de casos que habían fallecido o de personas que se encontraban hospitalizadas.

Además, esta herramienta permitió a los trazadores mejorar las coordinaciones con la Atención Primaria de la Salud (APS) y las municipalidades, gestionando las primeras cajas de ayuda con alimentación y útiles de aseo y desinfección (previa a la política implementada por el gobierno), solicitar horas médicas y medicamentos mediante APS, aparte de movilizar a los equipos de terreno de la SEREMI de Salud frente a situaciones especiales.

## Conclusión

Debido a la naturaleza sin precedentes de esta crisis, se debieron implementar medidas extraordinarias por el MINSAL, entre ellas, establecer la trazabilidad telefónica (incluyendo las indicaciones de medidas de control), con el fin de limitar la cadena de contagios que provocaba el SARS-CoV-2.

Al realizar la trazabilidad; los llamados evidenciaron la crisis de salud mental que estaban viviendo las personas el contexto pandémico: encierro, carencias económicas, hacinamiento, familiares enfermos, hospitalizados e incluso fallecidos.

La necesidad de apoyar la labor de los trazadores, generó esta guía, permitiendo contar con una herramienta para enfrentar distintos conflictos que surgían en los llamados, mejorando la calidad de la entrevista y generando contención en la etapa más completa de la pandemia.

A demás, lograr una mejor comunicación con APS y con las municipalidades, generó en los trazadores mayor confianza durante el llamado, debido a que pudieron entregar soluciones directas ante problemas que iban detectando durante la trazabilidad.

## Referencias

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). COVID-19: cronología de la actuación de la OMS. www.who.int. 2020. Available from: <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>
2. Biblioteca del Congreso Nacional. Ley Chile. www.bcn.cl/leychile. Available from: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143580&idParte=0>
3. Departamento de epidemiología. Guía de apoyo psicológico para la entrevista epidemiológica telefónica en casos de COVID-19. Ministerio de Salud de Chile, 24 de junio del 2020.

Información de contacto: Karen.valenzuela@minsal.cl