

TÍTULO: PROTOCOLO DE LLAMADA DE CONDOLENCIA

Elaborado por	Equipo de Apoyo Emocional - COVID-19 - IAS	Fecha	23-03-2020
Versión	01	Fecha	23-03-2020
Zona o servicio	Equipo de Apoyo Emocional - COVID-19 - IAS	Tipo de documento	Protocolo
Reseña escrita por		Fecha de revisión	
Aprobado por	Comité Directivo	Fecha de aprobación	
Indexación y validación	Comisión de Calidad IAS. Servicio de Biblioteca	Fecha	
Periodicidad de la revisión	Cada 4 años, a menos que haya cambios significativos	Próxima fecha de revisión	Marzo de 2024

Código documento:

Palabras clave: llamada de condolencia, Covid-19, pandemia, equipo de apoyo emocional – COVID-19 – IAS.

Gestión de Modificaciones:

Versión	Fechas	Descripción de las modificaciones
0		Aprobación de documentos
1		

LAS PERSONAS QUE HAN REDACTADO EL PROTOCOLO

Profesionales	Especialidad	Servicio	Correo electrónico/teléfono
Mercè Soms Casals* (Coordinadora)	Psicóloga clínica	Unidad de juego patológico y otras adicciones no tóxicas	merce.soms@ias.cat
Noelia Alarcón Muñoz *	Psicóloga Interna Residente (PIR)		noelia.alarcon@ias.cat
Neus Colomer Valls *	Psicóloga clínica	Equipo de Intervención Temprana en la psicosis	neus.colomerias.cat
Laura Fàbregas Casas*	Psicóloga	Hospital de día de E. Neurodegenerativas y daños neuro. adquiridos	laura.fabregas@ias.cat
Eva Frigola-Capell *	Psicóloga clínica	Gestión sanitaria XSMA Investigación y seguridad del paciente	eva.frigola@ias.cat
Roser Grau Ribera*	Psicóloga	EAPS Mutuam-Girona	roser.grau@mutuam.com
Marta Hernández Ferràndiz*	Psicóloga clínica	Unidad Agudos de Psiquiatría (UHA)	marta.hernandez@ias.cat
Marta Juanola Angelats*	Psicóloga	EAPS Mutuam-Girona	marta.juanola@mutuam.com
Clara Fraguell Hernández	Psicóloga	EAPS Mutuam-Girona	clara.fraguell@mutuam.cat

*Equipo de Apoyo Emocional - COVID-19 - IAS.

Justificació

La **Direcció de la Xarxa de Salut Mental y Adiccions** ante la **pandemia COVID-19**, con el fin de dar respuesta a las necesidades emocionales y psicológicas de pacientes, familiares y profesionales, ha potenciado la creación del **Equipo de Apoyo Emocional – COVID-19 – IAS**, con profesionales de la IAS y Mutuam-Girona. Se trata de un equipo multidisciplinar formado por 8 psicólogas de la especialidad clínica, de cuidados paliativos, de emergencias, de daños neurológicos adquiridos y enfermedades neurodegenerativas y de demencias. El Equipo ha recibido el apoyo de los psicólogos del SEM.

Esta pandemia ha supuesto la muerte de muchas personas y ha evidenciado la necesidad de construir un protocolo para hacer una llamada de condolencia a las familias afectadas. Esta es la razón por la que el Equipo de Apoyo Emocional – COVID-19 – IAS ha creado este Protocolo para facilitar el trabajo de los profesionales, ayudar a reducir el malestar y prevenir el estrés en el lugar de trabajo y sus complicaciones. Asimismo, también busca facilitar y mejorar el proceso de aceptación y elaboración de la situación, facilitar el proceso de duelo previniendo complicaciones.

OBJETIVOS

- Facilitar a los profesionales sanitarios la llamada de condolencia.
- Reducir las molestias del profesional y prevenir el estrés y sus complicaciones.
- Promover la aceptación y elaboración de la situación y el proceso de duelo por parte de los familiares.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

A las familias de los pacientes de éxitus en el Hospital Santa Caterina y al Sociosanitario "la República".

PROCEDIMIENTOS

Inicio:

- Presentarnos con el nombre completo, diciendo desde dónde llamamos (importante decir que somos del equipo del CAP donde está vinculada la persona que ha sido éxitus).
- Preguntar si es un buen momento para hablar, asegúrese de que tenemos un interlocutor válido (persona cercana al difunto, adulto y capaz de atender la llamada).
- Explicar que llamamos para interesarnos sobre cómo está la familia después de la muerte de X (decir el nombre y/o el grado de parentesco: madre, padre, "su hermano, Juan"...)
- Explicar que es una llamada que nos ofrecemos para interesarnos por su bienestar y para explicar que hay a su disposición un equipo de apoyo psicológico en el proceso de duelo, si lo requieren.

Si la persona está abierta a compartir la experiencia:

- Validación de sentimientos y emociones en relación con la pérdida. Permitir que sienta. Acoger *"Entiendo que es un momento emocionalmente difícil, que puede tener (parafraseando), es normal estar..."*
- Potenciar factores de protección en relación con la pérdida (si ha estado cuidando reforzarlo, también si ha estado la persona hospitalizada y el familiar ha estado pendiente del teléfono para recibir la llamada del médico, si pudo ir al hospital a despedirse de la persona; el dolor que sienten es sinónimo de afecto hacia la persona que han perdido).
- Si hay sentimiento de culpa por no haber podido estar con la persona en los últimos momentos, recordar y destacar la gran complejidad de la situación actual y la severidad de las medidas de aislamiento de los hospitales, que impidieron estar con la persona *hospitalizada, y que estas medidas tienen como objetivo protegernos a todos. "Aunque no podías estar casi en el hospital, has estado muy cerca, pendiente de recibir la llamada todos los días para recibir información de su estado"*.
- Si hay sentimiento de culpa porque él u otra persona de la familia pudo haber conetado a la persona que ha fallecido: dar peso a la gravedad de la situación actual y la ignorancia sobre virus hasta hace unas semanas.
- Facilitar el relato de los hechos y la experiencia de la persona y, en la medida de lo posible, poder ir ordenando como objetivo que la persona pueda ir integrando.

Explorar:

-Genograma con el objetivo de detectar a personas más vulnerables (niños, personas con psicopatología)

- Factores de riesgo para el duelo complicado.

Herramientas que se pueden dar:

- Sugerir ideas de despedida en casa (teniendo en cuenta que ahora no es posible hacer rituales de despedida hasta que haya pasado el confinamiento): Escribir una carta, poner una canción que le gustaba, buscar sus objetos y hacer una caja de recuerdos, hacer un encuentro en modo video con la familia para compartir un momento de despedida.

- Recordar que se puede hacer un ritual de despedida convencional con tu familia y amigos después del confinamiento.

-Ofrecer pautas de higiene de duelo: reforzar el hecho de llora la pérdida , compartir sentimientos con la familia y/o amistades, retomar rutinas de la vida diaria (higiene diaria, no saltarse las comidas), evitar sedantes, buscar actividades gratificantes.

- Si hay niños: dar pautas de comunicación con los niños, haciendo hincapié en el hecho de que el interlocutor sea un pariente cercano al niño.

Para cerrar:

- Preguntar si creen conveniente una llamada de seguimiento dentro de unos días.

- Ofrecer apoyo psicológico y vincular con el psicólogo PSP o EPAC para iniciar vínculo terapéutico, posibilidad de encuentro dentro de una semana, posibilidad de grupo de duelo.

BIBLIOGRAFÍA

Selman E, Chao D, Sowden R, Mashall S, Chamberlain C, Koffman J. Breavement Support on the Frontline of COVID-19: Recommendations for Hospital Clinicians. Journal of Pain and Symptom Management. JPM. 2020. COVID-19 for Fast Track Publication.