## 1. CARACTERIZACIÓN

El Municipio de Pasto en cumplimiento de lo establecido en el Plan de Acción Específica - PAE COVID-19 adopta y adapta en este protocolo la normatividad y lineamientos de nivel nacional en el abordaje de la salud mental dirigido al entorno institucional y comunitario durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19, para la difusión y conocimiento de las medidas preventivas para mitigar el impacto en la salud mental, emisión y recepción de la noticia por COVID-19 y elaboración del duelo causado por la situación de la emergencia.

## 2. ALCANCE

Este protocolo aplica para el entorno institucional (trabajadores de la salud) y comunitario (población en general) del municipio de Pasto durante la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19 determinada por el Ministerio de Salud y Protección Social.

## 3. RESPONSABLE

El responsable de garantizar el cumplimiento y monitoreo de este protocolo es el (la) Subsecretario (a) de Salud Pública de la Secretaría de Salud del municipio de Pasto; de la coordinación del protocolo es el/la Profesional Especializado/a Área Salud de la Dimensión Convivencia Social y Salud Mental de la Subsecretaría de Salud Pública y los responsables de la ejecución de éste son los psicólogos de la dimensión.

## 4. MARCO LEGAL

### 4.1. Normatividad - Ministerio de Salud y Protección Social

- Política Nacional de Salud Mental.
- Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas.
- Ley 1257 de 2008 – Normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.
- Ley 1616 del 2013 – Salud mental.

### 4.2. Resoluciones - Ministerio de Salud y Protección Social

- Resolución 4886 de 2018 – Adopta la Política Nacional de Salud Mental.
- Resolución 3280 de 2018 – Lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención para la Población Materno Perinatal.

- Resolución 089 de 2019 – Adopta la Política Integral para la Prevención y Atención del Consumo de Sustancias Psicoactivas.
- Resolución 521 de 2020 – Atención domiciliaria.
- Resolución 385 de 2020 – Declaración de emergencia sanitaria.
- Resolución 595 de 2020 – Recursos para atención de mujeres víctimas de violencia.

**4.3. Lineamientos - Ministerio de Salud y Protección Social**

- Lineamiento para promoción de la salud mental en personas adultas mayores en aislamiento preventivo frente al coronavirus (COVID-19).
- Lineamientos para abordar problemas y trastornos mentales en trabajadores de la salud en el marco del afrontamiento del Coronavirus (COVID-19).
- Lineamientos para la atención a personas con trastornos por consumo de sustancias psicoactivas y con dependencia a opioides en metadona durante la emergencia sanitaria por COVID-19.
- Lineamientos para las estrategias de reducción de daños con las personas consumidoras de sustancias psicoactivas durante la emergencia sanitaria por COVID-19.
- Lineamientos provisionales para la atención en salud de niñas, niños y adolescentes en el contexto de la pandemia por COVID-19 en Colombia.
- Lineamientos Técnicos para el cuidado de la salud mental de personas con COVID-19 y sus familias (Allegados).

**4.4. Circulares - Ministerio de Salud y Protección Social**

- Circular Externa No. 015 de 2020 – Recomendaciones grupos étnicos.
- Circular Externa No. 019 de 2020 – Detección temprana.
- Circular Externa No. 005 de 2020 – Directrices detección y atención COVID-19.

**4.5. Circular - Instituto Departamental de Salud de Nariño**

- Circular Externa No. 119 – Instrucciones para el manejo seguro, transporte y disposición de cadáveres en caso de muertes por COVID-19.

**4.6. Guía – Ministerio de Protección Social**

- Guía de Atención en Salud Mental en Emergencias y Desastres

## 5. DEFINICIONES

**Medidas preventivas.** Acciones que fomentan la promoción y protección de la salud y la prevención de la enfermedad a fin de reducir la aparición de condiciones biológicas, psicológicas y sociales adversas para la salud.

**Mitigar el impacto en la salud mental.** Evitar correr riesgos continuados que afecten la salud integral y así mismo afecten los entornos inmediatos en los que interactúa.

**Emisión de la noticia por COVID-19.** Anunciar información relevante y pertinente relacionada al tema por la pandemia del coronavirus COVID-19.

**Recepción de la noticia por COVID-19.** Acoger información relacionada al tema por la pandemia del coronavirus COVID-19, de manera tal, que pueda decidir sobre criterios importantes y coherentes a las necesidades propias de la vida y lo que considera por bienestar.

**Elaboración del duelo.** Experiencia natural que tiene todo ser humano ante la pérdida de un ser querido y que causa dolor y tristeza.

## 6. CONTENIDO

La situación de la salud mental ha tenido un alto impacto por efecto de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 que ha traspasado del nivel microsistema a nivel macrosistema, afrontando problemas y enfermedades mentales como estrés agudo, trastornos de depresión y ansiedad, trastorno de estrés postraumático, psicosis, consumo nocivo de alcohol y drogas, violencias, intentos de suicidio y otros síntomas emocionales importantes tanto en el entorno institucional para los trabajadores de la salud como comunitario para la población en general. A su vez se ha minimizado el bienestar trayendo consecuencias económicas, políticas, sociales y de salud pública que han incidido negativamente en la vulnerabilidad personal y social y que afecta aún más a la población étnica, población en condición en discapacidad y población víctima de conflicto armado ya sea por acceso geográfico, territorial, situación histórica, contextual, social y cultural específica. Vivenciar la salud mental para afrontar este desafío global, implica crear realidades individuales, sociales y ambientales que permitan abordar la vulnerabilidad más allá de la urgencia y emergencia y promueva el desarrollo de estrategias para la promoción de la convivencia y el cuidado de la salud mental en temas específicos relacionados a medidas preventivas para mitigar el impacto, emisión y recepción de la noticia por COVID-19 y elaboración del duelo.

### 6.1. Medidas preventivas para mitigar el impacto en la salud mental

La salud mental afectada por las razones expuestas ha tenido consecuencias que pueden generar problemas y trastornos mentales por la disminución de actividades que generaban bienestar antes de la situación de la pandemia por COVID-19. Esta interrupción de rutinas y pérdida de contacto social tiene un alto impacto en los problemas de estados emocionales que al no controlarlos desencadenan en acciones negativas que atentan contra la salud integral. Reflexionar sobre la realidad actual, conduce no centrar solo la atención sobre la desviación o tensiones más notorias sino a tomar medidas preventivas para mitigar su impacto. Ofrecer estrategias que permitan afrontar adecuadamente sobre lo que está al alcance y disponible, ayuda a superar el desarrollo de una mejor convivencia y salud mental. Entre ellas están:

- Adaptarse a los nuevos conceptos sociales de distanciamiento, aislamiento y cuarentena sensibiliza sobre las medidas correctas de actuar como de educar en nuevas costumbres, hábitos y rituales para mantener la salud integral.
- Mantener un trato diferencial y reconocimiento especial a los grupos vulnerables (primera infancia, infancia, adolescencia, envejecimiento y vejez, género, poblaciones étnicas, condición en discapacidad y víctimas de conflicto armado) a fin de brindarles una adecuada atención y protección de los derechos a los que tienen derecho y evitar la estigmatización ya sea por sus causas y/o naturaleza.
- Filtrar la información útil de la no útil permite tener una disminución de la ansiedad, tomar decisiones acertadas y mantenerse informado de las fuentes oficiales como la Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, Ministerio de Salud y Protección Social, Instituto Departamental de Salud de Nariño y Secretaría de Salud del municipio de Pasto.
- Evitar el exceso de información. Limitar el tiempo de consulta de información sobre el COVID-19 a períodos no superiores a cinco minutos, un máximo de dos veces al día. Esto evita estar en situación de pánico como también provocarlo.
- Hablar de conversaciones variadas y proyectos ameniza el entorno, tiene interés por el otro y se sintoniza con sus emociones y viceversa. Esto distrae en caer en una conversación monotemática focalizada a la atención del COVID-19 aumentando la ansiedad colectiva.
- Centrar la atención en el momento presente. Basado en la experiencia individual realice pensamientos positivos e imagine que eso está ocurriendo en el presente. Esta práctica mental reconoce en el cerebro que está mejor equipado para tratar problemas de estrés, ansiedad, depresión, porque al

imaginar una situación agradable que causa placer se genera también la misma emoción.

- Tomar precauciones y cuidar la salud implica auto-ayudarse y ayudar a otros porque se incrementa el propio bienestar y evita sufrir algún perjuicio.
- Construir redes de apoyo que pueden ser familiares, colegas, amigos y/o vecinos fortalece las relaciones profundas y significativas lo cual es útil y gratificante en tanto ayuda a ver que no está solo y que alguien se preocupa por usted.
- Si trabaja, establecer horarios para interactuar con la familia porque trae con ello el beneficio de propiciar el involucramiento familiar en los procesos educativos de los hijos, posibilita generar cambios para las situaciones problemáticas vivenciadas por la familia entre otros.
- Adoptar la promoción de estilos y condiciones de vida saludables (alimentación, hidratación, sueño, actividad física, actividades recreativas, higiene corporal, actividades de relajación, exposición a la luz del sol, etcétera) estimula los factores que interactúan en forma social, psicológica y biológica.
- Practicar estrategias de manejo del estrés ejercicios de respiración profunda, yoga, mindfulness de acuerdo con el interés y capacidades de las personas.
- Reconocer a la familia como estructura clave en la transmisión de patrones socioculturales, posibilita potenciar las oportunidades y recursos para el desarrollo personal y del resto de los integrantes.
- Evitar consumir bebidas alcohólicas y otras sustancias como estrategia para a afrontar el estrés; se sabe que pueden aumentar los síntomas de ansiedad y angustia, depresión y otros trastornos mentales, además del riesgo que entrañan de violencia en el ámbito familiar.
- Promover el uso adecuado de elementos de protección y bioseguridad para quienes tengan acercamiento con las personas que presentan la enfermedad, entre otras, para otorgar tranquilidad a la persona de que no contagiará a alguien más.
- Afrontar con la asistencia en salud la situación de atención a las personas consumidoras de sustancias psicoactivas a fin de minimizar la reducción de daños y de esta manera mitigar el impacto de la salud mental en el cuidador.
- Sentirse acompañado en la resolución de problemas asociados al aislamiento, implica el beneficio de participar en la comunicación y de no sentirse solo.
- Instaurar actividades que potencien el humor.
- Identificar los medios adecuados por los cuales se brinda servicios psicosociales y de apoyo para la salud mental por medios virtuales para ser asesorado y orientado en la acción concreta y no desencadenar en problemas y trastornos mentales.

**6.2. Emisión y recepción de la noticia por COVID-19.**

Al dar información a los pacientes por diagnóstico confirmatorio COVID-19, se debe tener en cuenta que la enfermedad por contagio es tratable. Por su puesto, que ni el paciente ni la familia espera un diagnóstico tal, y la recepción de malas noticias nadie lo espera como tampoco es fácil asimilarlo. El personal de salud debe suministrar la información al paciente y a la familia de manera privada. No obstante, en el caso que el usuario se encuentre en condiciones críticas de salud, orientar al paciente y familia con sensibilidad sin faltar a la verdad de la situación.

A continuación se dan recomendaciones para emisión de la noticia por COVID-19.

- Reconocer explícitamente que la población vulnerable (primera infancia, infancia, adolescencia, envejecimiento y vejez, género, poblaciones étnicas, condición en discapacidad y víctimas de conflicto armado) es más susceptible con información emitida por causa de noticia de COVID-19. Por tanto, se debe proteger su salud mental y bienestar psicosocial desde un enfoque integral porque tienen múltiples necesidades que debe ser atendida.
- Ofrecer servicios de salud con la mayor calidad, oportunidad y eficiencia en la atención de las personas con COVID-19, sin importar las posibilidades de sobrevida que tengan, mitigando el sufrimiento derivado de las manifestaciones de la enfermedad, como la dificultad respiratoria y los dolores asociados.
- Al comunicar la noticia de positivo por COVID-19 y diagnosticar el estado crítico, procure evitar decir "no se puede hacer nada más". A cambio en lo posible se ofrece tratamiento paliativo para aliviar algunos síntomas según lo especificado en las directrices nacionales y recomendaciones del personal asistencial. Esto mejora la importancia de la comunicación entre el médico, el paciente y sus familiares con el propósito de ayudar a los pacientes a identificar preferencias que pueden ser significativos y proveerles bienestar, aún en sus condiciones críticas.
- Realizar la notificación individual inmediata de todos los casos probables procedentes de zonas afectadas que consulten por infecciones respiratorias siguiendo el flujo establecido en el protocolo.
- Hacer seguimiento telefónico o virtual permanente, al estado emocional de las personas que presentan la enfermedad y a sus seres queridos.
- Brindar información permanente y clara en relación al estado de salud y a los trámites asociados a la atención.
- Identificar los temores de las personas que presentan la enfermedad y acompañar en la gestión de las necesidades básicas.

- Enseñar técnicas de regulación emocional y manejo del estrés a los pacientes y familiares.
- Mantener una comunicación asertiva en la manera como se hace referencia a las personas que tienen COVID-19 y cuidar especialmente el secreto profesional para evitar el estigma, el pánico colectivo y el posible rechazo hacia las personas que presentan la enfermedad, las personas allegadas y el personal de salud que está a cargo de su cuidado.
- Brindar información veraz, clara y progresiva a la familia en relación al estado de salud de la persona con COVID-19, manteniendo siempre una actitud empática con las emociones de los familiares y personas allegadas, comprendiendo las emociones que se derivan de un proceso de duelo, como son la negación, la ira, la tristeza, la culpa, entre otras.
- El médico ha de dar explicación adecuada y correcta al paciente sobre los riesgos y la importancia de cumplir correctamente con el tratamiento, y realizar el seguimiento respectivo con el fin de observar la evolución de su situación de salud.
- Comunicar con veracidad y oportunidad a la población en general, al personal de salud y a otros sectores involucrados, los mensajes que permitan orientar acciones sobre prevención, preparación y manejo frente a una posible emergencia por COVID-19.
- Capacitar al personal responsable de las operaciones en el punto de entrada sobre las medidas de prevención y brindar recomendaciones para la actuación y el manejo del COVID-19.
- Promover la capacitación de los comunicadores sociales y periodistas para que contribuyan con información adecuada y pertinente, en articulación con los consejos departamentales, distritales y municipales de gestión del riesgo de desastres.
- Revisar de manera periódica la información oficial publicada por el Ministerio de Salud y Protección Social, el Instituto Nacional de Salud, Instituto Departamental de Salud de Nariño y Secretaría Municipal de Salud.
- Establecer ruta de atención y acceso a las pruebas diagnósticas requeridas para el estudio de otros agentes infecciosos o no infecciosos.

A continuación elementos clave para recepción de la noticia por COVID-19. El paciente tiene necesidades puntuales que necesita ser atendido con dignidad y respeto en los siguientes factores:

- Necesidad de seguridad. El mayor temor que tiene el paciente es la posibilidad de morir y por tanto ser rechazado por su condición de enfermedad. Se debe de proveerle seguridad que va a estar siempre

atendido en condiciones especiales y debe aunque parezca redundante debe ser paciente.

- Necesidad de resolver asuntos pendientes. El paciente si así lo pide, necesita reconciliarse con aspecto de su vida personal que no aceptaba antes.
- Necesidad de salud mental. La población vulnerable (primera infancia, infancia, adolescencia, envejecimiento y vejez, género, poblaciones étnicas, condición en discapacidad y víctimas de conflicto armado) necesita atención integral en salud mental en los servicios a los que tiene derecho durante y después de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID-19.
- Necesidad de ser escuchado. El paciente necesita comunicar lo que siente, despejando así sus miedos y temores para ayudarle a superar su estado evolutivo actual.
- Aceptar su condición de enfermedad. La familia es soporte emocional para lograr la aceptación de su condición. Si se considera que sea necesario se puede recurrir a un apoyo espiritual o psicólogo guardando los protocolos de bioseguridad.
- Sentir preocupación. Es normal preocuparse por el propio estado de salud, si se tiene dudas preguntar al personal médico. Evite caer en ideas preconcebidas y equivocadas que desvirtúan lo científico.
- Seguir las recomendaciones médicas. El paciente debe cumplir estrictamente las recomendaciones médicas y ser orientado de todo el tratamiento terapéutico. Influye en esto cambios de hábitos de la vida cotidiana.

### 6.3. Elaboración del duelo.

La muerte de un ser querido se constituye en un evento difícil que se tiene que afrontar, más ahora que las costumbres, hábitos y hasta rituales han modificado la manera de rendirle culto dado por las instrucciones para el manejo seguro, transporte y disposición de cadáveres. No obstante el duelo está estrechamente relacionado a las condiciones de recuperación, el nivel de relaciones y a la cultura que se pertenece. La temporalidad en este proceso se encuentra entre seis meses y un año. De pasar este tiempo puede llegar a adquirir ciertas características patológicas que requieren atención en salud integral.

En consecuencia, por la restricción de realizar los ritos sociales y familiares relacionados al duelo en condiciones normales, es necesario cubrir el vacío de liberación emocional a través de otras actividades que facilite la resolución del impacto inicial después del deceso. Aceptar la fase depresiva es normal en un tiempo de varias semanas o meses, seguida de episodios de irritación y aislamiento. Pasada esta etapa viene la recuperación al cabo entre seis meses y un año

aproximadamente, en el que el deudo traspasa la línea de nostalgia marcando el final del duelo.

A pesar que la muerte del ser querido afecta cambios para siempre, se debe participar de experiencias positivas que conduzcan a que la recuperación del proceso del duelo, con el fin de una mejor capacidad natural de adaptación y así volver a ser el sujeto activo en la cotidianidad.

Elementos clave en el proceso del duelo para el cuidado de la salud mental durante la pandemia por COVID-19:

- La despedida simbólica es una manera de recordarlo y expresa el sentimiento íntimo de la partida. Para ello, conectarse y compartir en familia a través de videoconferencias o llamadas telefónicas con seres queridos, familia y amigos.
- Incluir las opiniones e intereses de los niños, las niñas y los adolescentes en las actividades que se proponen como alternativas a los rituales que no se pueden hacer por las condiciones de aislamiento.
- El sentido de la espiritualidad le lleva a tener una experiencia afectiva y agradable de armonía y paz que le ayuda a sanar las emociones.
- Establecer red de apoyo familiar y amigos de confianza hacen que no se quede solo y la compañía le genere vínculos que fortalece que los recuerdos no hieran es decir recordar sin dolor.
- Recordar que el duelo es un proceso individual, que lleva diferentes tiempos por tanto llorar y expresar tristeza y dolor es normal y no sentirse mal por experimentarlo. Hablar de las emociones negativas y problemas enraizados le ayudan a liberarse de los estados de ansiedad, depresión, agresión, frustración, estrés.
- Mantener la rutina del autocuidado ayuda a retomar los elementos del soporte vital.
- El aprovechar el tiempo en realizar actividades físicas o actividades recreativas y culturales como deporte, lectoescritura, cine, teatro, pintura, música desempeña un papel importante en el proceso de resiliencia.
- El realizar proyectos le da mejor seguridad a la autoestima y sentido de vida en tanto genera un mejor crecimiento postraumático.
- Sentirse importante para otros, ayuda a engancharse que la vida merece ser vivida a pesar de todo.
- A modo de prevención para un duelo complicado, reconstruya las relaciones que han sido afectadas en el pasado y favorezca la expresión de emociones positivas con sus seres queridos, manifestándose su aprecio con palabras y actos en todo momento.

- En el caso de niños, adolescentes y otras personas vulnerables que han perdido a sus padres o a otro cuidador, se debe ocupar de la protección que necesitan y asegurar que reciban cuidado constante y apoyo, en especial soporte social y fomento de la expresión emocional en un entorno de acogida.
- Utilice líneas amigas nacional, departamental y local si requiere contacto psicológico e intervención en crisis.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| No. REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | VERSIÓN ACTUALIZADA |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |

| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|---|---|---|
| JANNETH LOPEZ<br>Psicóloga Contratista SMS | RUTH CECILIA DE LA CRUZ TREJO<br>Profesional Especializada SMS | JAVIER ANDRÉS RUANO GONZALEZ<br>Líder Proceso Salud Pública |