

Dispositivo de CONTENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO VIRTUAL A PERSONAS Y FAMILIARES DE CONTAGIOS DE CORONAVIRUS Y/O EN CUARENTENA en la Ciudad de Córdoba, Argentina

Primer informe – 18 al 24 de marzo de 2020

DESCRIPCIÓN:

El dispositivo de *CONTENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO VIRTUAL A PERSONAS Y FAMILIARES DE CONTAGIOS DE CORONAVIRUS Y/O EN CUARENTENA* es una herramienta dirigida a ofrecer alternativas de reorganización y bienestar a las personas en una situación de histórico-social particular referida al aislamiento social promovido el gobierno argentino a raíz de la pandemia de Coronavirus (COVID-19). Surge como una iniciativa compartida entre el Gobierno de la Provincia de Córdoba y la Universidad Nacional de Córdoba, a través de la Secretaría de Salud Mental de la Provincia y las facultades de Psicología y Ciencias Médicas. Participan del trabajo el equipo de trabajo de la Secretaría de Salud mental, la Secretaría de Extensión de la Facultad de Psicología, por medio del equipo de Gestión Psicosocial de Riesgo (Secretaría de Extensión, Facultad de Psicología, Universidad nacional de Córdoba) y el Departamento de Acompañamiento Terapéutico, y la Secretaría de Extensión de la Facultad de Ciencias Médicas.

Es un dispositivo multiteórico organizado en torno a la perspectiva de intervención en emergencia. Implica la contención y acompañamiento específico y particular en situaciones agudas que amenazan el bienestar de la población, no constituyendo un espacio de intervención psicoterapéutica. Contempla una posibilidad sencilla de contacto con la población y que permita a la vez el despliegue de las intervenciones de modo fluido y controlado.

En términos descriptivos, el dispositivo contempla un escenario posible de consultas debidas a estados de ánimo intensificados y desregulados por la cuarentena, dudas y temores médicos y problemas derivados del aislamiento social. Además, se cuenta con un listado de redes de derivaciones psicológicas, médicas y sociales locales y nacionales para aquellos casos que exceden el objetivo de la intervención en emergencia.

Comenzó a funcionar el día 18 de marzo y fue diseñado inicialmente para la etapa en la cual se indicaba cuarentena a personas cuyos análisis habían dado positivo de COVID-19 y a sus familiares o coetáneos que habían estado en contacto con ellos. Con la disposición del aislamiento social completo, a partir del 20 de marzo, el dispositivo amplió su alcance a todo aquel que realice una consulta vinculada a la situación general de aislamiento y encierro.

CONSTITUCIÓN DEL EQUIPO Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:

El equipo está compuesto por 37 profesionales, mayormente psicólogos y acompañantes terapéuticos. Además, se cuenta con médicos y una comunicadora social encargada de redes y difusión. La estructura operativa contempló tres coordinadores generales y 30 operadores, encargados de recibir y dar respuestas a las demandas de la población que contacta. Todos los operadores seleccionados para actuar en el dispositivo contaban con experiencia clínica en diversos contextos públicos y fueron capacitados bajo la perspectiva de intervención en emergencia con las particularidades de un dispositivo virtual, lo que no se había realizado en la ciudad en situaciones de emergencia previa. El sustrato principal de las capacitaciones fue virtual, provisto a través de material audiovisual y escrito. Antes de comenzar las actividades de operación del dispositivo, todos los miembros del equipo debieron pasar por la fase de capacitación teórica y técnica mencionada.

Establecer un medio de comunicación efectivo con los usuarios fue un gran desafío, dado que no se contaba con la posibilidad de localizar físicamente el equipo en un espacio geográfico conjunto. Se descartó también un teléfono de guardia o de una central de derivaciones por limitaciones operativas. Se optó entonces por la utilización de contacto escrito a través de una página de Facebook con posibilidad de conversaciones en tiempo real. Además, se estableció un respaldo mediante una dirección de e-mail de contacto de primer contacto desde el cual se realizan las derivaciones a la sala de chat de la página. Las guardias se establecieron de manera ininterrumpida entre las 8 de la mañana y las 20 horas, ampliándose luego el horario de contacto hasta las 22 horas. Cada guardia se constituyó, al menos, por un operador principal y un operador de respaldo. La actividad de guardia consiste en la atención y respuesta de las diversas demandas recibidas con el siguiente orden operativo: a) contacto y establecimiento empático de vínculo, b) evaluación de las dimensiones del evento de emergencia, c) formulación conjunta de posibles soluciones, c) asistencia de las indicaciones en pasos concretos y, d) seguimiento transcurridos entre 2 y 4

días, de acuerdo al tipo de problemática planteada. Finalizada cada guardia, se vuelca el parte en un documento compartido de registro. Cabe mencionar que todos los casos son supervisados en dos momentos: a) en tiempo real mientras ocurre la intervención y, b) finalizada la intervención de acuerdo al resultado de la misma.

Resulta de relevancia mencionar que este dispositivo de contención y acompañamiento a la población fue el primero en ponerse en funcionamiento en el país, actuando con una celeridad destacable: al momento de disponerse el aislamiento social completo por parte del gobierno nacional, el equipo ya estaba oficialmente inaugurado. Esto llevó a que, desde diferentes espacios públicos y privados de ésta y otras provincias, el mismo sea posteriormente replicado, dado el impacto que generó su puesta en acción.

PARTE DE INTERVENCIONES AL DÍA 24 DE MARZO DE 2020:

Caracterización de la demanda:

Tanto por la página de facebook como a través del correo electrónico, el servicio recibe contactos de consultas médicas, pedidos de contención y ofrecimientos profesionales voluntarios y consultas sobre conformación del dispositivo para su réplica.

Se realizaron intervenciones con usuarios y usuarias de diferentes espacios geográficos. Se recibieron consultas desde la ciudad de **Córdoba, ciudades del interior (Alta Gracia, Bell Ville, Juárez Celman, Río Cuarto), Buenos Aires, Catamarca, Jujuy, Río Negro, Neuquén, Chubut, Salta, Santiago del Estero, como así también de España e Italia**

Se contabilizó un total de **83 primeros contactos** en los 7 días de funcionamiento del dispositivo. De estos primeros contactos resultaron **66 intervenciones de contención** (9,4 acciones de contención por día) y sus seguimientos respectivos.

Características sociodemográficas:

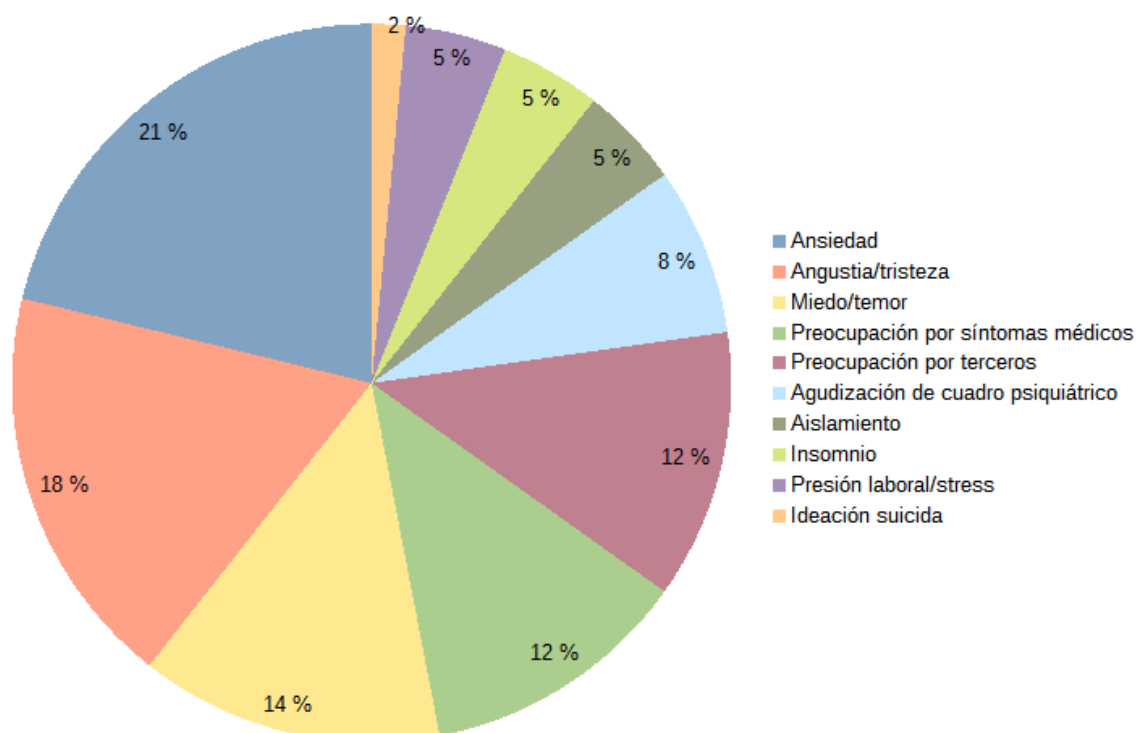
El 75,8% de las consultantes fueron mujeres, 20% fueron varones y 2,1% de los consultantes reportó identidad de género diversa.

El 60% de los y las consultantes se ubicó en el rango de edad entre los 21 y 34 años, siendo la edad mínima de consulta de 20 años y la máxima de 84. Del total de los contactos, el 71% de las consultas reportó matrimonio o unión civil, el 21% sin pareja estable y el 8% reportó viudez.

El 54% de los y las consultantes reportaron ser trabajadores, el 35% estudiantes, el 8% jubilados y el 1% desempleados. Por otra parte, el 52% de la población consultante registró estudios universitarios, 17% terciario, 30% secundario y el resto, sin estudios.

En cuanto a los motivos de consulta, se registraron mayormente: **ansiedad (21%)**, **angustia (18%)**, **temor (14%)**, **preocupación por síntomas médicos (12%)**, **preocupación por terceros -familiares o vecinos- (12%)**, **agudización de cuadro psiquiátrico preexistente (8%)**, **tensión derivada del aislamiento (5%)**, **insomnio (5%)**, **presión laboral (5%)** y, **en menor medida, ideación suicida (2%)**.

Los seguimientos de los casos se realizaron en todas las situaciones, atendiendo a la mejora objetiva del padecimiento subjetivo o a la posibilidad de diagramar otra intervención para fortalecer los objetivos planteados en el primer contacto.



EQUIPO DE TRABAJO

Nombre	Filiación	Título	Rol
Luciano F. Ponce	Fac. de Psicología	Dr. en Psicología	Coordinador General
Alejandra Rossi	Dirección de Salud Mental/Facultad de Psicología	Lic. en Psicología	Coordinadora General/Capacitadora
Cristina González	Fac. de Psicología	Dra. en Psicología	Coordinadora General/Capacitadora
Noelia Ortega	Fac. de Psicología	Comunicadora Social	Coordinadora de redes y comunicación
Araya Silvina	Fac. de Psicología	Lic. en Psicología	Operadora
Benitez María Fátima	Fac. de Psicología	Lic. en Psicología - AT	Operadora
Campise Wanda	Fac. de Psicología	Lic. en Psicología	Operadora
Dragotto Pablo	Fac. de Psicología	Lic. en Psicología	Operador
Estrada Ezequiel	Fac. de Psicología	Lic en Psicología - AT	Operador
Frank María Laura	Fac. de Psicología	Lic en Psicología - AT	Operadora
Giraudó María	Fac. de Psicología	Lic en Psicología	Operadora
González Karina	Fac. de Psicología	Lic en Psicología - AT	Operadora
Guzmán Macarena	Fac. de Psicología	Lic en Psicología - AT	Operadora
Hernandez Dolores	Fac. de Psicología	AT	Operadora
López María Belén	Fac. de Psicología	Lic. en Psicología	Operadora
Ogas Leticia	Fac. de Psicología	Lic. en Psicología	Operadora
Silvetti Pablo	Fac. de Psicología	Lic. en Psicología	Operador
Soto Sofia	Fac. de Psicología	Lic. en Psicología	Operadora
Valdivia Marechal Ruth	Fac. de Psicología	Lic en Psicología - AT	Operadora
Moreira, Víctor Nahuel	Fac. de Psicología	Lic. en Psicología	Operador
Frias Misael Moreno	Sec. de Salud Mental	Lic. en Psicología	Operador
Fonseca Federico	Sec. de Salud Mental	Lic. en Psicología	Operador
López Horacio	Sec. de Salud Mental	Médico psiquiatra	Operador

Britos Claudia	Sec. de Salud Mental	Lic. en Psicología	Operadora
Maldonado Andrea	Sec. de Salud Mental	Lic. en Psicología	Operadora
Armellini María de la Paz	Sec. de Salud Mental	Lic. en Psicología	Operadora
Ochoa Guillermo	Sec. de Salud Mental	Médico psiquiatra	Operador
Campanille Alejandra	Sec. de Salud Mental	Lic. en Psicología	Operadora
Civetta Dulce	Sec. de Salud Mental	Lic. en Psicología	Operadora
Cargnelutti Sofia	Sec. de Salud Mental	Lic. en Psicología	Operadora
Risso Walter	Sec. de Salud Mental	Médico psiquiatra	Operador
Pagliarone Jonatan	Fac. de Medicina	Médico	Consultor médico
Prieto Federico	Fac. de Medicina	Médico	Consultor médico
Lorena Rojas	Fac. de Medicina	Médico	Consultora médica
Faletto Marta	Fac. de Psicología	Médica	Consultora médica
Robles Juan	Fac. de Psicología	Lic. en Psicología	Operador
Salcedo Laura	Fac. de Psicología	Lic. en Psicología	Operador