

Intervención con personas con problemas de salud mental ante la situación de emergencia ocasionada por el COVID-19



Guía de actuación para Fuerzas y
Cuerpos de Seguridad y Miembros
de las Fuerzas Armadas

Elaborada por:



www.consaludmental.org

Índice

Introducción	3
1. ¿Qué entendemos por persona con problemas de salud mental?	4
2. ¿Qué barreras enfrentan las personas con problemas de salud mental ante la declaración del estado de alarma?	4
3. ¿Qué efectos puede experimentar una persona ante una situación de crisis como la que ha generado el COVID-19?	5
4. ¿Cómo podemos detectar que hay un problema de salud mental?	6
5. ¿Cómo actuar si detectamos un problema de salud mental?	8
6. Enfoque de género	9
7. Fuentes documentales	11

Guía de actuación para Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y Miembros de las Fuerzas Armadas

Introducción

Las pandemias, además de afectar de manera diferente a hombres y mujeres, exacerban las desigualdades existentes, al igual que la discriminación en contra de otros grupos marginados como las personas con discapacidad y aquellas en situación de pobreza extrema¹.

Dentro de estos grupos se encuentran las personas con problemas de salud mental, un sector de la población tradicionalmente invisibilizado y sobre el que las carencias del sistema en su reconocimiento y atención, se revelan de manera clamorosa ante una situación de emergencia como la generada por el COVID-19, justo cuando más necesitan de apoyo.

La desinformación y la falta de conocimiento sobre la salud mental y los diferentes problemas que esta puede conllevar, producen que en muchas ocasiones la sociedad discrimine y rechace a las personas afectadas. De ahí la importancia de que el personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y de las Fuerzas Armadas pueda detectar y afrontar las necesidades de este colectivo; ya que está realizando un esfuerzo ímprobo para garantizar que se cumplan las medidas que han de llevar a la superación de esta crisis, ayudar a la población y enfrentar las situaciones críticas que se puedan presentar en estos momentos.

Además, es importante tener presente que momentos como los que estamos actualmente viviendo generan por sí mismos este tipo de problemas, por lo que cualquier persona, con o sin diagnóstico previo, puede ver agravado su estado de salud mental o presentar a raíz de los efectos de la pandemia y el consecuente estado de alarma, problemas de esta naturaleza. Por lo tanto, es algo que nos concierne a toda la ciudadanía y es importante contar con unas pautas básicas de actuación desarrolladas en esta guía, elaborada por la Confederación SALUD MENTAL ESPAÑA y que cuenta con la colaboración del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social.

¹ Fondo de Población de las Naciones Unidas, UNFPA, "COVID-19: Un Enfoque de Género. PROTEGER LA SALUD Y LOS DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS Y PROMOVER LA IGUALDAD DE GÉNERO", marzo de 2020, disponible en: https://www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/COVID-19_A_Gender_Lens_Guidance_Note.docx_en-US_es-MX.pdf

1. ¿Qué entendemos por persona con problemas de salud mental?

Una persona con problemas de salud mental es aquella que tiene afectados sus procesos psicológicos básicos (emoción, aprendizaje, lenguaje, cognición, etc..) y que ve mermada su posibilidad de adaptación al entorno cultural y social en el que vive y le crea un malestar psíquico evidente. Muchos de esos problemas se identifican con esquizofrenia, trastorno bipolar, depresión, trastorno obsesivo compulsivo (TOC), etc. No obstante, no hace falta tener un diagnóstico para sufrir problemas de salud mental. La situación actual está produciendo, entre otros: cuadros de ansiedad, insomnio y duelos no resueltos derivados de las consecuencias de esta pandemia y el aislamiento consecuente para disminuir sus efectos. Por lo tanto, toda la ciudadanía estamos en el mismo barco.

Según la Organización Mundial de la Salud, “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Por lo tanto, la salud mental se define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad. De este modo, podemos decir que la salud mental no es sólo la ausencia de trastornos mentales, sino que también está relacionada con la promoción del bienestar, la prevención y el tratamiento y rehabilitación de las personas con problemas de salud mental.

En definitiva, la salud mental es un aspecto más del bienestar de cada persona. Algo que tenemos que cuidar, prestar atención y afrontar. Las causas para que aparezca un trastorno mental no tienen nada que ver con la debilidad de carácter, ni son culpa de la persona. Estas causas suelen ser una combinación de factores genéticos, del entorno social y de experiencias vividas.

2. ¿Qué barreras enfrentan las personas con problemas de salud mental ante la declaración del estado de alarma?

Las personas con problemas de salud mental y, en su caso, quienes las cuidan enfrentan barreras que podrían impedir o dificultar su acceso a información esencial durante el brote de COVID-19. Estas barreras u obstáculos pueden ser de diversa naturaleza²:

Barreras ambientales:

Ausencia de una comunicación de riesgos adaptada las circunstancias de la persona.

² Inter-Agency Standing Committee (IASC), “Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 Outbreak- Version 1.1”, Feb 2020, p.6:<https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%202%20March%202020-English.pdf>

Esto es esencial de cara a la promoción de la salud y prevención de la propagación de infecciones. Al mismo tiempo, si la comunicación se efectúa de manera adaptada, se contribuye a reducir el estrés en la población.

Barreras institucionales:

- 1. Falta de protocolos establecidos para atender a las personas con problemas de salud mental durante cuarentena.**
- 2. Ausencia de mecanismos para proteger a esa parte de la población con problemas de salud mental en la que confluyen diversas vulnerabilidades:** sinhogarismo, víctimas de diferentes tipos de violencia (incluida la violencia de género), niños y niñas, etc.

Por ejemplo, no basta con crear un espacio para personas sin hogar y decirle a la persona con problemas de salud mental que se encuentra en situación de calle, que acuda por sus propios medios a ese lugar. Se han de arbitrar mecanismos sociosanitarios para que se atienda la salud de esa persona tanto física como mental, contribuyendo al mismo tiempo a evitar la propagación de eventuales contagios.

Barreras actitudinales:

Prejuicios, estigma y discriminación.

Las actitudes discriminatorias y poco empáticas con respecto a las personas con problemas de salud mental, provienen de prejuicios creados en torno a ellas. Esto, unido al desconocimiento de las necesidades reales de estas personas, incrementa los problemas en lugar de solucionarlos.

Todas estas barreras pueden generar un estrés adicional para las personas con problemas de salud mental y su entorno afectivo, en caso de tenerlo, durante el brote de COVID-19.

3. ¿Qué efectos puede experimentar una persona ante una situación de crisis como la que ha generado el COVID-19?

Según la OMS, hay diferentes tipos de respuesta frente a la angustia que generan situaciones como las que estamos viviendo, entre ellas las siguientes³:

³ Organización Mundial de la Salud (OMS), "Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo", 2012, p.20, disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf?sequence=1

- a. Manifestar algunos síntomas físicos, como por ejemplo temblores, dolor de cabeza, sensación de agotamiento, etc.
- b. Tener ansiedad.
- c. Sentir miedo a lo desconocido, temiendo que algo terrible o negativo pueda ocurrirle en esta situación.
- d. Tener sensación de incertidumbre sobre las posibles consecuencias de esa intervención.
- e. Estar en situación de alerta, mostrando desconfianza.
- f. Mostrar confusión, tener sensación de irrealidad o aturdimiento.
- g. Mantener un discurso alejado de la realidad.
- h. No responder cuando se le habla, no hablar en absoluto.
- i. Mostrar desorientación tanto física como emocionalmente.
- j. Tener sentimientos intensos de culpa y/o vergüenza.
- k. Mostrar irritabilidad o enfado.

4. ¿Cómo podemos detectar que hay un problema de salud mental?

Es muy frecuente que a las personas con problemas de salud mental no se les aprecie a simple vista ningún problema de salud. Digamos que pasan desapercibidas entre el resto de la sociedad y una forma de reconocerlas es a través de algunos documentos acreditativos. Ahora bien, no siempre es así. Existe un amplio núcleo de población que se encuentra fuera del sistema debido, entre otras causas, a las propias deficiencias de ese mismo sistema.

Además, desde un enfoque de derechos humanos, no hace falta certificado oficial acreditativo del grado de discapacidad para que una persona con problemas de salud mental se encuentre en esa situación, debido a la interacción con las circunstancias de un entorno que alza barreras para muchas de ellas insalvables. Por ello, estas personas pueden presentar alteraciones conductuales, agravadas por la situación de confinamiento derivada de la declaración del estado de alarma y tener la necesidad de efectuar salidas terapéuticas.

Por ello, es importante tener en cuenta:

a) Si la persona tiene documentos acreditativos, podrían ser los siguientes:

- **Documento oficial que acredita el grado de discapacidad** (antes conocido como Calificación de Minusvalía). Dependiendo de la fecha, puede estar emitido por un Centro Base (Consejería de Servicios Sociales de cada Comunidad Autónoma) o por el IMSERSO (entidad que antes gestionaba estos certificados). En este documento se recoge el tipo de discapacidad, en este caso, debe incluir los términos psíquica o mental.

- **Tarjeta Acreditativa del Grado de Discapacidad.** Este documento lleva, de manera resumida, la misma información que el documento anterior.

Otros documentos que puede llevar en su poder:

- **Informe de facultativo sanitario o social sobre el estado de salud y la necesidad de salida terapéutica.**
- **Cualquier informe en el que se describa las necesidades individuales y/o la existencia de dificultades conductuales.**
- **Justificante del centro de salud, si la salida tenía como motivo acudir a una cita médica.**

b) En ausencia de documentos, es preciso que prestemos atención, además de a los efectos indicados en el apartado 2 de este documento, a lo siguiente:

- **Factores conductuales:** Pueden presentar dificultades en actividades de la vida diaria relacionadas con: experiencias sensoriales (mirar, escuchar, apreciar estímulos), aplicación del conocimiento (centrar la atención, pensar, leer, escribir, toma de decisiones, resolver problemas) y actividades instrumentales (vida en la comunidad), entre otras⁴. Por ejemplo, pueden manifestar que ven algo que tú no ves, oyen algo que tú no oyes, no prestan atención a lo que les estás diciendo o mantienen una actitud que se puede interpretar como desafiante.
- **Factores de riesgo:** Prestar atención a circunstancias de la vida de estas personas que, en una situación excepcional como la que estamos viviendo, incrementen el riesgo psicosocial, como por ejemplo: adicciones, situación de calle, movilidad reducida, ausencia de relaciones o vínculos afectivos y/o redes de apoyo (lo cual se agrava si tienen menores o personas dependientes a cargo), carencia de recursos personales para el entretenimiento, baja capacidad o carencia de acceso a la tecnología, convivencia en entornos de riesgo (violencia o aislamiento), dificultad para comprender lo que implica el estado de alarma, brecha idiomática, desarrollo de su trabajo en la calle (repartidores), prostitución y otras situaciones de vulnerabilidad y exclusión social y obligación de acudir a su puesto de trabajo o pérdida del mismo y ausencia de recursos económicos, entre otros⁵.

Cuando se detecten estas circunstancias, es importante tener presente que por sí mismas constituyen un factor de riesgo de agravar o desarrollar problemas de salud mental.

4 FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO, FUNDACIÓN AEQUITAS, Manual de buenas prácticas del Ministerio Fiscal en la protección de las personas con discapacidad", Madrid, marzo de 2011, disponible en: http://aequitas.notariado.org/liferay/c/document_library/get_file?uuid=feff30a0-8ee8-48e9-bd6c-36117a943506&groupId=10228 Asimismo, ALTER CIVITES y FUNDACIÓN SANITAS en colaboración con CERMI, "Guía de Buenas Prácticas en el acceso y atención a las personas con discapacidad en el sector sanitario privado español", Colecciones Cermi.es, disponible en: <https://www.cermi.es/sites/default/files/docs/colecciones/SANITASGUIABUENASPRACTICAS.pdf>

5 SIRA, Grupo de Acción Comunitaria, "Guía de apoyo psicosocial durante el brote del coronavirus", 2020, disponible en: <http://fundipp.org/wp-content/uploads/2020/03/Gu%C3%ADa-PS-Covid19.pdf>

5. ¿Cómo actuar si detectamos un problema de salud mental?

Mostrar buena comunicación

La forma en que nos comunicamos con la persona es esencial. La situación de crisis que estamos viviendo puede agudizar procesos previos o generar otros nuevos que se manifiesten en cuadros de irritación, ansiedad o confusión.

¿Qué recomendamos?

- **Mantener la calma y mostrar comprensión, sin presionar y sin hablar demasiado.** Es importante tener en cuenta no solo las palabras y los silencios, sino también el lenguaje corporal y facial, incluido el contacto visual.
- **Usar un lenguaje sencillo y adaptado a sus características.** Hay que asegurarse de que la persona comprende el mensaje que se le quiere dar y buscar para ello naturalidad en las expresiones.
- **Dirigirse directamente a la persona y no al acompañante, si lo lleva.**
- **Limitar la ayuda a lo imprescindible, procurando que la persona se desenvuelva sola.**
- **En la medida de lo posible, restar componentes de superioridad a la intervención.**
- **Tratamiento individualizado de cada uno de los casos a abordar.**

Es importante tener presente también que en España conviven **diferentes culturas**, que pueden tener sus propias particularidades, por ello, de modo general, es recomendable mantener las pautas de comunicación descritas, teniendo en cuenta las diferentes características de la persona: edad, género, costumbres, religión, conocimiento del idioma y facilidad para expresarse en él.

Ayudar a tranquilizarse

Es posible que algunas personas puedan presentar un alto grado de ansiedad o estar muy alteradas. Es posible, también, que se sientan confusas o sobrepasadas por los acontecimientos, y puedan presentar reacciones físicas como temblar o tiritar, tener dificultades para respirar o sentir el ritmo del corazón muy acelerado.

¿Qué recomendamos?

- **Evitar el uso de sirenas, luces u cualquier elemento acústico o luminoso.**
- **Hablar con un tono de voz bajo, suave y pausado.**
- **No mostrar un lenguaje corporal amenazante.**
- **Intentar, en la medida de lo posible, mantener contacto visual con la persona mientras habla con ella.**
- **Evitar realizar afirmaciones amenazantes sobre su futuro.**

Atención adecuada e individualizada

Como se ha indicado anteriormente, se ha de tratar de manera individualizada cada uno de los casos a abordar.

¿Qué recomendamos?

- **Buscar apoyo específico socio sanitario para completar la intervención,** como puede ser: trabajo social, psicología, psiquiatría, etc...

Ante situaciones de descompensación, como alucinaciones visuales o auditivas.

Las personas con problemas de salud mental pueden presentar dificultades relacionadas con sus experiencias sensoriales y procesos psicológicos.

¿Qué recomendamos?

- **No criticar, ni discutir lo que ve, siente u oye, pero explicarle que no lo percibes.**
- **Mantener tono de voz calmado.**
- **Mostrar empatía e intentar cambiar la conversación a otras temáticas que puedan modificar su foco de atención.**
- **No minimizar sus sensaciones.** Es recomendable eludir frases como por ejemplo: “Anímate”, “a muchas personas le pasa”, “seguro que no es nada” o frases similares.

Invertir tiempo en estas intervenciones

En algunas ocasiones las personas con problemas de salud mental pueden estar bajo los efectos de su tratamiento farmacológico y, además, muchas de ellas han usado el silencio y el aislamiento como defensa ante las múltiples vulneraciones a las que se han visto sometidas.

¿Qué recomendamos?

- **Adaptar los tiempos a la circunstancias de la persona.**
- **No forzar situaciones.**
- **Respetar su discurso.**

6. Enfoque de género

Los efectos de la pandemia tienen un impacto diferente en mujeres y hombres. Por ello, es importante tener presente en todo momento que esta situación implica un exacerbamiento de desigualdades, que se ven incrementadas si se tiene un problema de salud mental⁶.

⁶ Fondo de Población de las Naciones Unidas, UNFPA, c., “COVID-19: Un Enfoque de Género...”, *op.cit.*

Hay que prestar especial especial atención no solo a las mujeres afectadas, sino también a madres y cuidadoras (un rol muchas veces coincidente) para que esta situación de emergencia no impacte de manera desmedida en ellas.

Además, las mujeres y las niñas con problemas de salud mental se encuentran más expuestas en caso de sufrir violencia de género y otras formas de violencia intrafamiliar. Esto es así, debido al incremento de las tensiones en el seno del hogar y al debilitamiento de los sistemas de protección y estructuras comunitarias como consecuencia de los efectos de la pandemia. Hay que tener presente que las mujeres con problemas de salud mental ya enfrentaban previamente a la declaración del estado de alarma graves barreras para acceder a estos recursos⁷.

Por lo tanto, en toda intervención con ellas, además de observarse las recomendaciones antes mencionadas, se habrá de tener presente su condición de mujeres como un indicador más de vulnerabilidad en estas circunstancias.

⁷ Ibid.

7. Fuentes documentales

- ALTER CIVITES y FUNDACIÓN SANITAS en colaboración con CERMI, “Guía de Buenas Prácticas en el acceso y atención a las personas con discapacidad en el sector sanitario privado español”, Colecciones Cerme.es, disponible en: <https://www.cerme.es/sites/default/files/docs/colecciones/SANITASGUIABUENASPRACTICAS.pdf>
- FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO, FUNDACIÓN AEQUITAS, Manual de buenas prácticas del Ministerio Fiscal en la protección de las personas con discapacidad”, Madrid, marzo de 2011, disponible en: http://aequitas.notariado.org/liferay/c/document_library/get_file?uuid=feff30a0-8ee8-48e9-bd6c-36117a943506&groupId=10228
- Inter-Agency Standing Committee (IASC), “Briefing note on addressing mental health and psychosocial aspects of COVID-19 Outbreak- Version 1.1”, Feb 2020, p.6: <https://interagencystandingcommittee.org/system/files/2020-03/MHPSS%20COVID19%20Briefing%20Note%20%20March%202020-English.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (OMS), “Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo”, 2012, p.20, disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf?sequence=1
- SIRA, Grupo de Acción Comunitaria, “Guía de apoyo psicosocial durante el brote del coronavirus”, 2020, disponible en: <http://fundipp.org/wp-content/uploads/2020/03/Gu%C3%ADa-PS-Covid19.pdf>
- Fondo de Población de las Naciones Unidas, UNFPA, “COVID-19: Un Enfoque de Género. PROTEGER LA SALUD Y LOS DERECHOS SEXUALES Y REPRODUCTIVOS Y PROMOVER LA IGUALDAD DE GÉNERO”, marzo de 2020, disponible en: https://www.unfpa.org/sites/default/files/resource-pdf/COVID-19_A_Gender_Lens_Guidance_Note.docx_en-US_es-MX.pdf

Guía de actuación para Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y Miembros de las Fuerzas Armadas

Colabora:

