

INFORME

PSIKOBIZI

**RESPUESTA DESDE LA
PSICOLOGÍA A LAS
NECESIDADES DE LA
CIUDADANÍA ANTE LA
CRISIS DE LA COVID 19**

Bizkaiko
Psikologia
Elkargoa



Colegio
de Psicología
de Bizkaia

Presentación

El Informe Psikobizi es un documento que resume los resultados de la actividad que generó el servicio de atención psicológica a la ciudadanía: Psikobizi.

Se trata de un documento que recoge información cuantitativa sobre la actividad del equipo de profesionales del GIPEC (Grupo de Intervención Psicológica en Emergencias y Catástrofes) que realizó la atención. Unos profesionales a los que el Colegio de Psicología de Bizkaia remuneró por su actividad.

Pero también ofrece interesante información cualitativa sobre las necesidades y demandas de apoyo psicológico profesional que expresó la ciudadanía en una situación de extrema dificultad.

Con este informe, pretendemos documentar de una forma práctica y también divulgativa, la experiencia que hemos vivido y el aprendizaje que hemos acumulado para tener, al menos, un recurso más, que sirva de ayuda para afrontar futuras situaciones excepcionales.

Desde el Colegio de Psicología de Bizkaia, nos gustaría trasladar dos mensajes derivados de las conclusiones de esta iniciativa. Por un lado, felicitar a la ciudadanía por su capacidad de adaptación y valentía para hacer frente a los problemas y, por otro, poner en valor el trabajo y la utilidad social de los y las profesionales de la psicología.

Es cierto que, en situaciones complicadas, resulta más visible su labor, pero la aportación que realizan y pueden realizar a todos los sectores de la sociedad, siempre está presente.

Colegio De Psicología de Bizkaia.

Sentimientos normales en una situación excepcional

1. Introducción y contexto (p.3)

Información de Psikobizi

2. Número de consultas (p.4)
3. Contacto con Psikobizi (p.5)
4. Situación personal vital (p.6)
5. Consultas por franjas de edad (p.7)
6. Personas para las que solicita atención (p.8)
7. Consultas por género (p.9)
8. Casuística de las solicitudes de atención psicológica (p.10)
9. Procedimientos de actuación (p.11)
10. Antecedentes psicológicos (p.12)

Aprendizajes para un futuro inmediato

11. Conclusiones y perspectivas (p.13)
12. Valoraciones de los usuarios (p.14)
13. Valoraciones de los y las intervinientes (p.15)

Introducción y contexto

La situación de emergencia sanitaria a la que nos enfrentamos desde principios del mes de marzo, a consecuencia de la pandemia del Coronavirus, ha provocado que la población se enfrente a circunstancias vitales, personales y sociales prácticamente inéditas y, además, de una enorme dureza. Esto ha generado que, no sólo personas en situaciones de vulnerabilidad psicológica, sino la ciudadanía en su conjunto, se haya visto sometida a escenarios de gran dificultad psicológica para los que, en general, no estaba preparada.

En este contexto, desde el Colegio Oficial de Psicología de Bizkaia, con absoluta vocación de servicio a la sociedad, se puso en marcha la iniciativa Psikobizi como una reacción desde primera línea para atender, de manera gratuita, las necesidades psicológicas de la población, aportar orientaciones, resolver dudas y ofrecer calma, serenidad y cercanía a las personas en unas circunstancias realmente complicadas.

Para ofrecer el servicio, se activó al grupo de profesionales que forman parte del GIPEC (Grupo de Intervención Psicológica en Emergencias y Catástrofes). En total participaron 60 profesionales, con capacitación especial para ofrecer atención psicológica en situaciones excepcionales, a los que se sumaron 4 personas en tareas de coordinación y 2 técnicas de apoyo y organización.

“Sentimientos normales en una situación excepcional”

La situación de confinamiento también afectó a las condiciones de prestación del servicio, por lo que se optó por ofrecer formas de contacto telemáticas a la ciudadanía; primero a través de Whatsapp y correo electrónico y más tarde se incorporó un número de teléfono directo.

Así, después de una rápida puesta en marcha, el servicio Psikobizi comenzó a funcionar el 20 de marzo, pocos días después de decretarse el Estado de Alarma y se prolongó hasta el 15 de mayo, momento en el que se iniciaron las primeras fases de la desescalada.

Además de la atención directa, desde Psikobizi también se tuvo muy en cuenta, en los casos que correspondía, la información y derivación a los servicios y recursos psicológicos y sanitarios disponibles de manera habitual.

De la experiencia acumulada durante la prestación del servicio Psikobizi se han extraído aprendizajes que, sin duda, serán de gran utilidad en hipotéticas situaciones futuras.

504 consultas

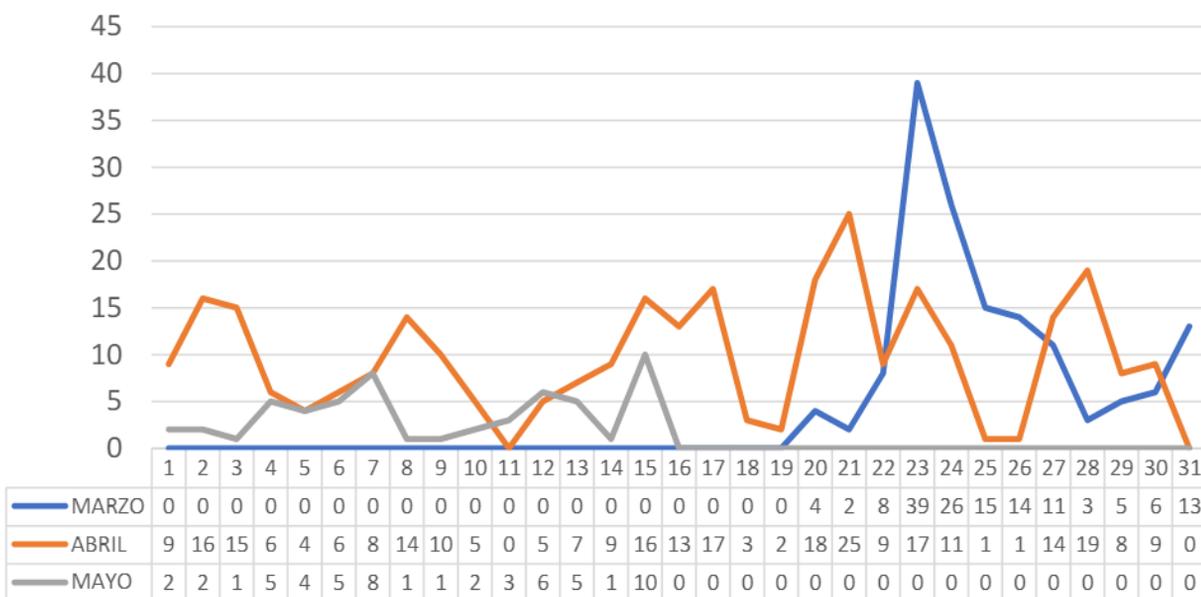
Número de consultas

El servicio de atención Psikobizi se puso en marcha el 20 de marzo, unos días después del confinamiento de la población ordenado por el Decreto de Estado de Alarma, como respuesta a la necesidad de apoyo psicológico a la ciudadanía desde la experiencia profesional acumulada por el GIPEC.

La atención se estuvo realizando hasta el 15 de mayo, momento en el que la población se encontraba en la primera fase de la llamada: desescalada.

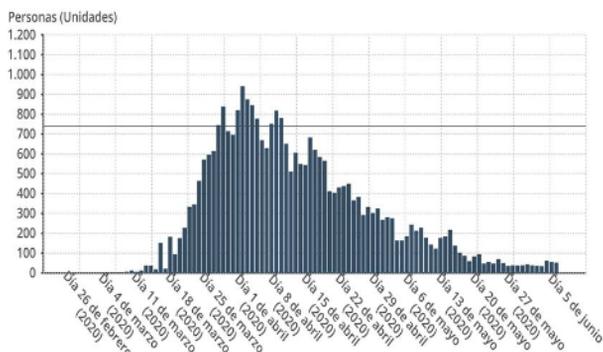
En total, por los 3 canales de comunicación que se habilitaron, se recibieron un total de 504 consultas que, según se puede apreciar en el siguiente gráfico, no han seguido un ritmo regular, sino variable,

Número de consultas por día en Psikobizi. 20 de marzo al 15 de mayo.



Como se puede ver, se dieron picos como los del 23 y 24 de marzo, con 39 y 26 consultas respectivamente, o los del 20 y 21 de abril, con 18 y 25 consultas cada uno.

Fallecimientos diarios por Coronavirus en España



■ Fallecidos por coronavirus. A partir del 25 de mayo, la cifra se corresponde a los últimos 7 días.

Fuente: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Universidad Johns Hopkins, www.epdata.es

Aunque es complicado establecer una correlación directa, atendiendo a los datos de fallecimientos en España durante un periodo de tiempo similar; se aprecia una coincidencia en la horquilla entre los días que más decesos se produjeron y la recepción de consultas.

Contacto con psikobizi

Como primeras opciones de contacto se habilitaron dos canales de comunicación para la ciudadanía; estos fueron un número de Whatsapp y una dirección de correo electrónico.

En el primer caso, se habilitó el número de Whatsapp: 686 202 918, solicitando que se enviaran sólo mensajes de texto. Al mismo tiempo, también se recibieron mensajes a la dirección de mail: psikobizi.bizkaia@cop.es.

Posteriormente, el 20 de abril, se amplió la posibilidad de trasladar consultas llamando a un número de teléfono gratuito: 900 103 042.

Estos tres canales permanecieron operativos simultáneamente hasta el final del servicio, el 15 de mayo.

58%
Whatsapp

Whatsapp ■ Correo electrónico ■ Llamada de teléfono

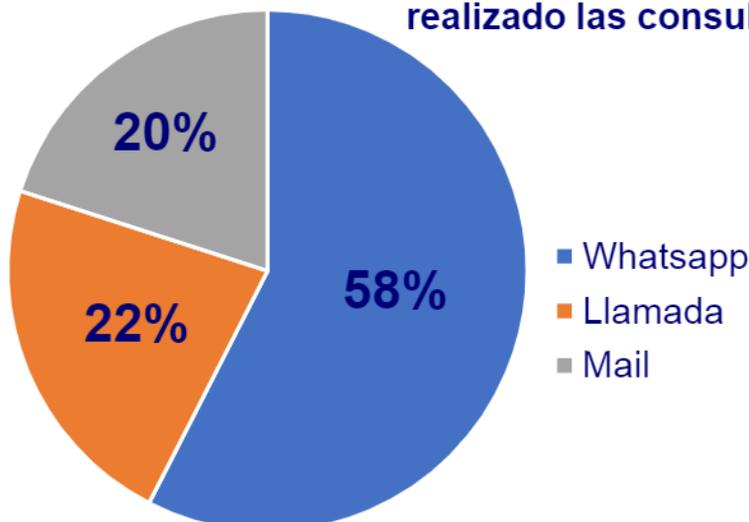
Todas las consultas fueron recogidas y atendidas por los profesionales del GIPEC, con un tiempo de respuesta mayoritariamente en el mismo día de la recepción y en casos de no haber atención inmediata, el tiempo medio de respuesta estuvo entre 1 y 3 días.

Con respecto a la utilización de los canales para realizar las consultas; un 58% de las personas se pusieron en contacto con el equipo de profesionales de la psicología a través de mensajes de texto por Whatsapp.

Un 22% lo hicieron a través de llamadas de teléfono. Este dato está condicionado por la habilitación tardía del número y es destacable que, en mucho menos tiempo, su porcentaje de uso fuese tan alto.

Finalmente, un 20% de las personas que se pusieron en contacto con el servicio Psikobizi, lo hicieron por medio del correo electrónico.

Canales por los que se han realizado las consultas



La mayor parte de las consultas las han remitido personas que manifestaban tener una situación personal vital de convivencia en familia. En total, casi la mitad de las consultas: 213, un 42% del total, las han realizado personas desde el ámbito familiar.

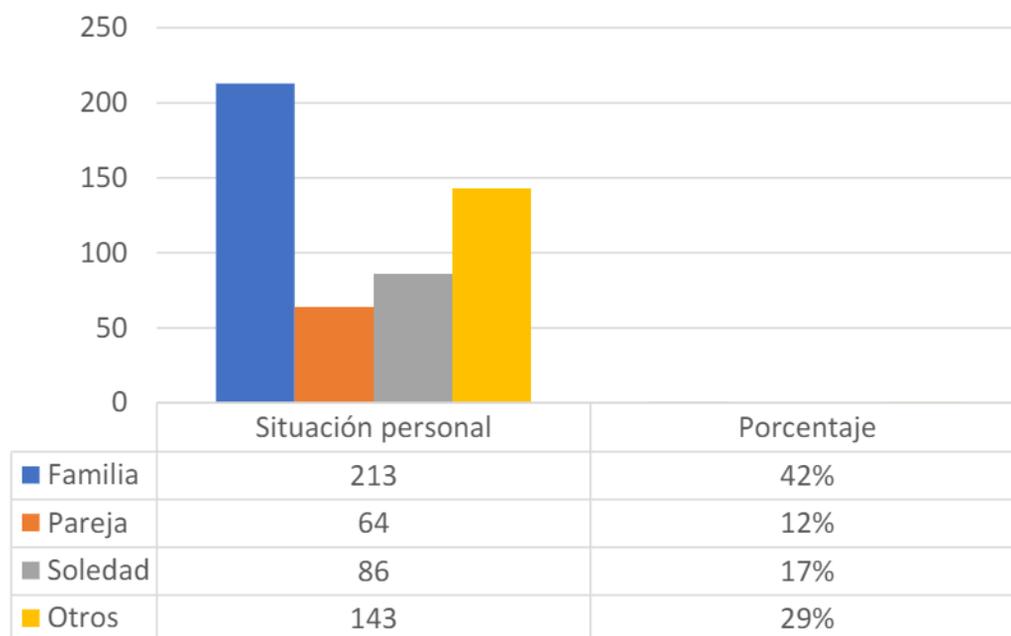
Las personas que viven solas o que han pasado el confinamiento en soledad también tienen un porcentaje destacable, 86 casos, un 17% del total.

Por otro lado, un 16% de las consultas, 64 casos, han manifestado que se encontraban conviviendo en pareja.

42%

Vida en familia

Situación personal vital de las personas que ha consultado Psikobizi



Por último, hay un porcentaje importante de casuísticas variadas, ya que un 29%, 143 casos, corresponden a situaciones de: dependencia, acompañamiento asistencial, viviendas compartidas o alojamientos provisionales. También están incluidos los casos que no han facilitado información sobre su situación personal vital.

Consultas por franjas de edad

La edad de las personas que han realizado consultas a los profesionales de Psikobizi abarca todas las franjas, si bien hay dos de ellas especialmente significativas.

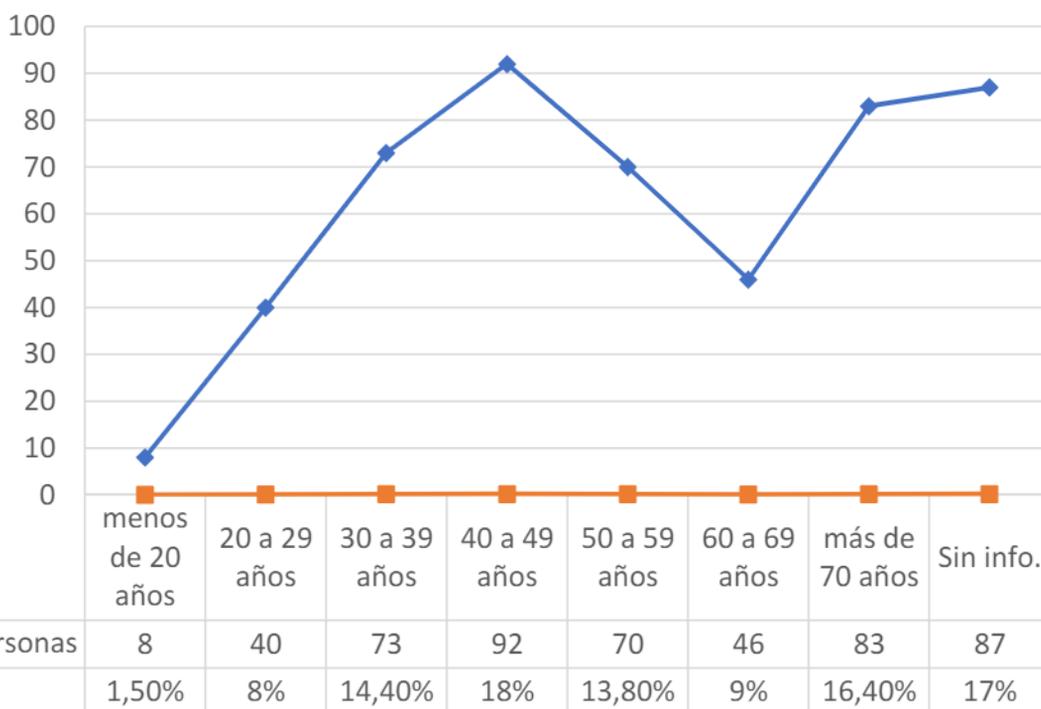
El mayor número de consultas proviene de personas situadas entre los 40 y los 49 años, en concreto un 18% del total. Esta edad se sitúa en un punto intermedio dentro de la horquilla más numerosa, que está entre los 30 y los 59 años.

Resulta llamativo que en la franja de edad entre los 60 y los 69 años bajan las consultas hasta el 9%, mientras que entre los mayores de 70 se produce un importante incremento hasta llegar al 16,4%.

También se han recibido un 8% de consultas de jóvenes de entre 20 y 29 años e incluso se han registrado 8 contactos de menores de edad.

18%
entre
40 y 49 años

Personas que han consultado con Psikobizi por franjas de edad



Finalmente, también hay que destacar que un importante porcentaje de personas, el 17%, han preferido o no han querido comunicar su edad.

Personas para las que se solicita atención

La gran mayoría de las consultas que se han recibido en el servicio Psikobizi las han realizado personas que requerían una atención para ellas mismas. En este sentido, un 82% de las 504 consultas, solicitaban consejo y ayuda por problemas propios.

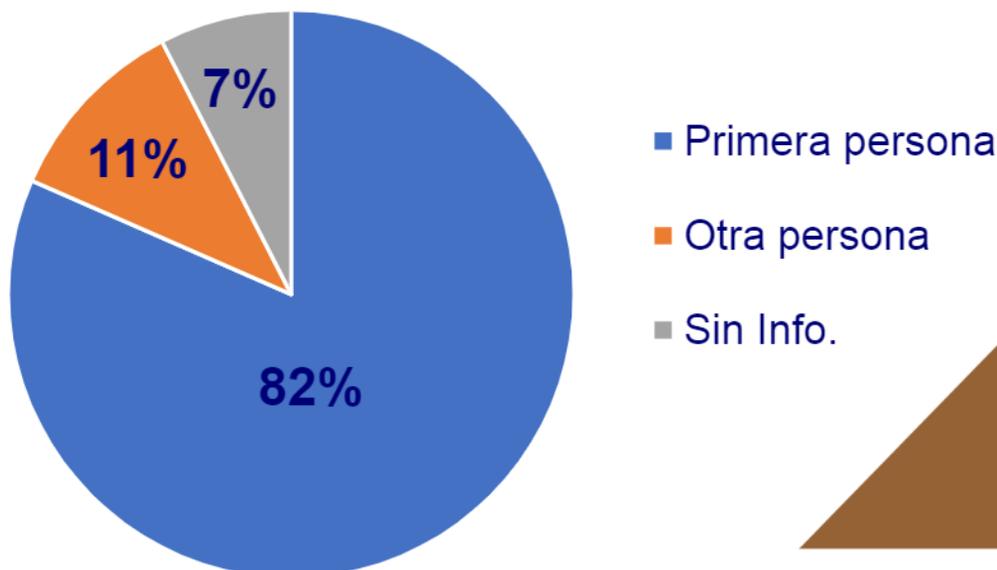
Por el contrario, un 11% ha remitido sus mensajes a los profesionales de la psicología consultando sobre problemas de terceras personas.

En este caso, la mayor parte de las personas para las que solicitaban consejo eran familiares directos, principalmente, personas de edad avanzada; aunque también se daban casos de soledad o alejamiento de seres queridos.

82% de las personas han solicitado atención para sí mismas

Finalmente, queda un 7% de las consultas en las que solamente se expone el caso, pero no se ofrece información precisa sobre si el consejo es para la persona que se pone en contacto o para una tercera persona.

Persona para la que solicita la atención



Consultas por género

Resulta llamativo el alto porcentaje de consultas remitidas por mujeres. Un 74% de todas las recibidas se identificaron como mujeres; aunque, esa cifra podría ser aún superior porque, como veremos en el gráfico, hay un 11% de casos en los que no quedó constancia del género.

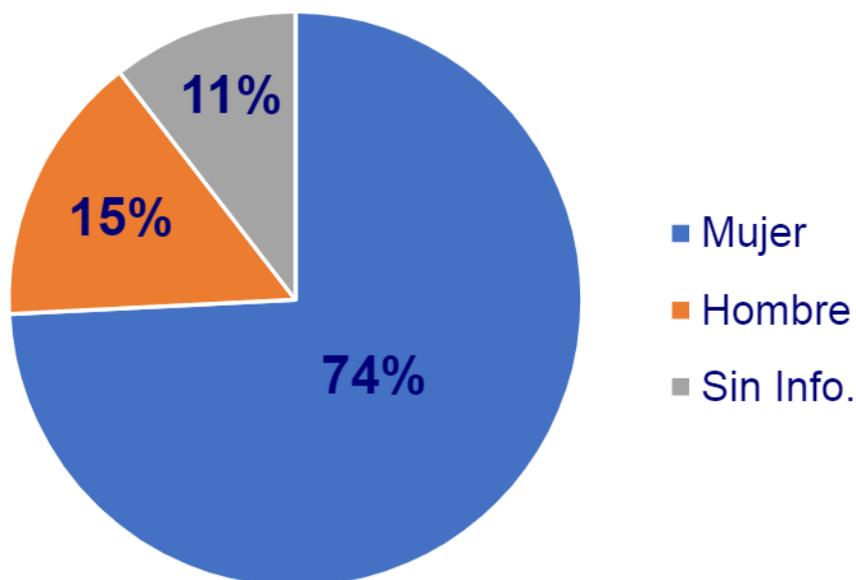
Por su parte, un 15% de las peticiones de atención recibidas, corresponden a hombres. Como decíamos anteriormente, este dato puede variar en función del porcentaje dentro del 11% que no facilitó esta información.

74% de las consultas las han realizado mujeres

También se ha dado el caso de consultas derivadas desde otras entidades, en las que se describía el caso, pero no se especificaba el género. La mayor parte de estos mensajes llegaron por correo electrónico y se les dio respuesta por el mismo medio, siempre de acuerdo a la complejidad de la consulta remitida.

Estos casos corresponden al 11% catalogado como "Sin información" en cuanto al género de la persona para la que se realizó la consulta

Consultas realizadas por género



Casuística de las solicitudes de atención psicológica

El mayor motivo de demanda de atención psicológica que se ha recibido durante el servicio de Psikobizi, ha correspondido a situaciones de ansiedad, llegando a suponer un 16% de los casos.

En un segundo lugar, en cuanto al número de solicitudes que se han atendido están quienes presentaban cuadros de sobrecarga emocional o estrés agudo, un 13,2% del total.

A nivel cuantitativo, también se produjeron un buen número de contactos por situaciones relacionadas con el miedo, con varias particularidades: miedo al contagio, a contagiarse, a la enfermedad, a la muerte. En este caso, un 9,4% de las consultas.

16% Ansiedad

La preocupación por el estado de los seres queridos también ha estado muy presente en las consultas realizadas, así un 7,4% requería atención psicológica por tener familiares enfermos de Covid e incluso ingresados en las UCIs.

7,1% Duelo

Un 7,1% de los casos estaban relacionados con situaciones de duelo, tanto por fallecimientos de personas cercanas a consecuencia del Covid, como por otras circunstancias.

También coincide en cifras, 7,1%, el número de consultas asociadas a agudizaciones de patologías previas (en el apartado: *Antecedentes*, se detallan).

Un 7% de los contactos pedían información sobre diversos temas: el propio servicio, cómo gestionar situaciones propias o cómo comunicar malas noticias a menores.

El 6,8% de los casos tenían que ver con problemas de convivencia y el 1% con situaciones de violencia de género.

La preocupación por los familiares en situación de vulnerabilidad: personas mayores, en soledad, dependientes, ha supuesto el 6,7 de las atenciones.

Relacionado con esta cuestión están los casos relacionados con desajustes psicológicos en ancianos: soledad, ruptura de las rutinas, aislamiento del entorno, etc. Un 6% de los casos.

Un 5,2% se debe a situaciones de estrés agravado por el confinamiento: enfermedades oncológicas, divorcios, embarazos, menores con necesidades especiales, consumo de drogas, etc.

Finalmente un 4% de los casos se cerró sin poder ofrecer respuesta al no recibir información, ni datos para poder intervenir.

6,8% Problemas de convivencia

Procedimientos de actuación

Las solicitudes que llegaban a Psikobizi eran recibidas por las cuatro coordinadoras del servicio. Estas coordinadoras fueron seleccionadas entre los miembros del GIPEC por estar especializadas en Psicología de Emergencias, con trayectoria en Psicología Clínica y con experiencia en coordinación y gestión de equipos.

Sus principales funciones han sido: realizar la primera atención y proceder a la recogida de datos con el objetivo de realizar el triaje e identificación de necesidades.

- En el 26 % de los casos la solicitud fue atendida y resuelta satisfactoriamente por las coordinadoras.
- Mientras, en el 66'5 % de los casos se procedió a derivación interna para que la persona solicitante del servicio fuera atendida por un miembro del equipo interviniente del GIPEC.
- Del resto de los casos, el 6'7 %, fueron derivados directamente a recursos externos.

También se han recibido solicitudes de otras provincias (Álava y Gipuzkoa) y comunidades (Cantabria, Cataluña, Navarra, Galicia y Comunidad Valenciana), e incluso de otros países (Francia, Perú y México).

Recomendaciones al cierre de los casos atendidos:

- En el 34'1 % de los casos, Psikobizi facilitó la conexión de la persona atendida con recursos externos específicos de la red sociosanitaria pública, algunos de ellos habituales y otros recursos puestos en marcha específicamente frente a la crisis sanitaria.

PsikoBizi ha sido un recurso activo en la red sociosanitaria, manteniendo contacto y colaboración con otros recursos de toda Bizkaia para ofrecer a cada ciudadano la atención más adecuada para su casuística concreta.

- El psicólogo/a interviniente que realizó la atención psicológica, recogió en el informe de intervención la recomendación explícita de dar continuidad o seguimiento en el 33 % de los casos
- En el 32,9% de las consultas, el caso se cerró con la primera intervención aportada a la persona solicitante.

Antecedentes psicológicos

Los datos sobre los antecedentes psicológicos se extraen de la información proporcionada por el solicitante del servicio PsikoBizi en la ficha de recogida de datos o comunicados al interviniente y que éste registra en el informe de intervención.

Un 39% de las personas que solicitaron la atención de los profesionales de la psicología presentan, de un modo general, algún tipo de psicopatología previa. Dentro de este grupo se enmarcan:

- Un 14,8% con trastornos de ansiedad. (diagnóstico previo de Trastorno de Ansiedad Generalizada, Crisis de Pánico, Hipocondría)
- Un 12% con depresión. (alteraciones del estado de ánimo con o sin tratamiento previo por Episodio depresivo, Trastorno Depresivo Mayor Cronificado, Distimia)
- Un 6,7% con psicopatología grave. (trastornos psicóticos, TEPT, Tr Bipolar, Trastornos psiquiátricos de larga duración, Trastornos de Personalidad, histórico autolítico)
- Un 5,5% con estrés agudo. (personas que comunican estar, previo al inicio de confinamiento, en situaciones de estrés y alto impacto como separación de pareja, divorcio, diagnóstico de enfermedad grave o tratamiento/rehabilitación por enfermedad grave: cáncer, ictus, etc...)

Por el contrario, un 31% de las personas solicitantes del servicio PsikoBizi comunicaron que, previamente a la situación de confinamiento y alarma sanitaria no presentaban sintomatología destacable, ni recibían ni habían recibido tratamiento psicológico, ni psiquiátrico previo.

El 6,6% de los casos presentaba antecedentes por duelo, debido a fallecimientos previos a la situación de confinamiento, manifestando riesgo de complicaciones del proceso y de reactivación de emociones y reacciones asociadas.

Un 2,8% de las personas declaró antecedentes por adicciones: consumo abusivo o dependencia de alcohol, sustancias o fármacos.

2,3% por violencia de género: la persona atendida comunica histórico (reciente o pasado), previo al confinamiento, de violencia de género.

2,3% por problemas familiares: la persona comunica problemática familiar previa, en situación de convivencia o no, que ha generado reacciones psicológicas, hayan recibido, o no, tratamiento psicológico o psiquiátrico.

En el 16% de los casos, la persona atendida no aporta información sobre antecedentes.

39%
Con
patologías
previas

Conclusiones y perspectivas

Una de las principales conclusiones que destacan los y las profesionales de la psicología que han participado en la iniciativa Psikobizi es la enorme capacidad de adaptación y resiliencia de la ciudadanía ante una situación tan excepcional como la que estamos viviendo.

Esas capacidades se han puesto a prueba por escenarios desconocidos y por el agravamiento de situaciones complicadas previas. Ese contraste ha llevado a muchas personas a recurrir a la ayuda psicológica como recurso para afrontar problemas a los que habitualmente no acostumbraban a hacer frente.

La experiencia vivida, nos ha servido para potenciar la importancia de la salud psicológica de la población y de los recursos profesionales de los que disponemos para cuidarla. Una buena salud psicológica y emocional, incide directamente en la calidad de vida y ayuda a enfrentarse a situaciones complejas y futuros desconocidos.

“Aprendizajes para un futuro inmediato”

Si bien es cierto que dejamos atrás un Estado de Alarma, la realidad es que continuamos en un periodo indefinido de alerta social. Un terreno desconocido a todos los niveles, pero que viene marcado por la incertidumbre y la confusión ante lo que puede pasar y cómo vamos a reaccionar.

Esas circunstancias pueden influir directamente en nuestra calidad de vida, a nivel social, pero también en el ámbito laboral y económico, generando altos niveles de ansiedad y estrés.

Para afrontar este futuro incierto, a nivel general, es importante potenciar y también conocer, cuáles son los recursos psicológicos disponibles, a nivel profesional e institucional y en casos de psicopatologías previas volver a esos recursos a los que ya se recurría de manera habitual.

Mientras que, a título personal e individual, ante una situación que aún presenta excepcionalidades, el mejor recurso es planificar y ordenar nuestra vida cotidiana.

Por otro lado, aunque el servicio de atención psicológica que se ofreció desde Psikobizi fue una acción de choque ante una situación excepcional y se desactivó a medida que comenzó la vuelta a la actividad habitual, la experiencia operativa nos permite estar en disposición de volver a ponerlo en marcha en caso necesario.

Mientras, Psikobizi, por medio de este informe, con la experiencia acumulada y con el buen hacer de las y los profesionales de la psicología, se mantiene como un concepto que recoge el aprendizaje de lo que supone “Vivir con la psicología”.

Valoración de los usuarios

De las 504 personas que han recibido la atención de Psikobizi, 108 han respondido a la encuesta de valoración sobre el servicio. Este es el resumen de los resultados.



Rapidez de la atención recibida

Un 81,3% de los usuarios que han participado en el cuestionario han considerado con la máxima puntuación la inmediatez de la atención recibida

Valoración del primer contacto

2. El 80,6% de los usuarios que han compartido el cuestionario, valoran muy positivamente la atención de la primera persona con la que tuvieron contacto en Psikobizi



Valoración de la atención personal

Un 78,1% de las personas encuestadas que han respondido, otorgan la mejor valoración al o a la profesional de la que recibieron la atención para su consulta.



4. Otras consideraciones

En la mayor parte de los casos, las personas que han recurrido a Psikobizi consideran que la atención les ha ayudado en aspectos como: el asesoramiento y pautas de actuación, información sobre los recursos que necesitaban y orientaciones para comprender mejor la situación.

También destaca que un 78,5% volvería a recurrir a un servicio similar y que un 60,2% de los usuarios lo han recomendado a otras personas, fundamentalmente a familiares directos y amistades.

Por último, Este dato coincide con las vías por las que los usuarios se han enterado del servicio Psikobizi. Un 39% por medio de familiares y amigos, un 23,8% por las Redes Sociales, un 18,1% por los medios de comunicación y el resto por otras fuentes.

Valoraciones de los y las intervinientes

Con el objetivo de recibir también la valoración de las y los profesionales que han realizado las intervenciones para identificar puntos fuertes y áreas de mejora se ha realizado una encuesta en la que han participado 24 intervinientes.

1. Valoración de la utilidad del servicio frente a la crisis sanitaria y sus consecuencias



2. Rapidez en la puesta en marcha del servicio



3. Puntuación general otorgada a Psikobizi



4. Valoración de la utilidad que la colaboración en el equipo Psikobizi ha tenido en su trayectoria profesional



100%

Volvería a colaborar con un servicio similar

62%

Considera que la experiencia le ha servido para ayudar a través de su conocimiento profesional

25%

Considera que con la experiencia ha mejorado sus competencias en psicología de emergencias

5. Otras consideraciones

Un 50% de los y las profesionales que han participado en la encuesta consideran como muy bueno el material aportado para la realización de las intervenciones. Un 82% califica de buena o muy buena la seguridad en lo que a LOPD se refiere. También han mostrado una opinión favorable hacia la coordinación y dirección del servicio, en torno a un 90% buena o muy buena, en conjunto.

Finalmente, en cuanto a la valoración de la remuneración recibida, los datos están más repartidos; si bien un 31% la califica con la máxima puntuación, un 15% lo hace con la más baja.