

**COPCLM: ESCUCHANDO A LAS
PERSONAS EN LA COVID-19. ATENCIÓN
PSICOLÓGICA INMEDIATA, PREVENCIÓN
PARA EL FUTURO.**



COLEGIO OFICIAL
DE LA PSICOLOGIA
de Castilla-La Mancha

COLEGIO OFICIAL DE LA PSICOLOGÍA DE CASTILLA-LA MANCHA



Índice

MEMORIA DEL TELÉFONO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA POR LA COVID-19 DEL COLEGIO OFICIAL DE LA PSICOLOGÍA DE CASTILLA-LA MANCHA	2
PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO.....	3
COORDINACIÓN	3
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LAS LLAMADAS	4
TIPO DE CIRCUNSTANCIAS ATENDIDAS	5
CIERRE DEL SERVICIO.....	6
OTRAS ACTIVIDADES PARALELAS	6
INFORME DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS.....	7
TESTIMONIOS EN PRIMERA PERSONA I. EXPERIENCIA DE LOS PROFESIONALES DEL TELÉFONO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA.....	11
TESTIMONIOS EN PRIMERA PERSONA II. EXPERIENCIA DE UNA USUARIA	21



MEMORIA DEL TELÉFONO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA POR LA COVID-19 DEL COLEGIO OFICIAL DE LA PSICOLOGÍA DE CASTILLA-LA MANCHA

El 11 de marzo de 2020, el director general de la Organización Mundial de la Salud (OMS), dados los niveles alarmantes de propagación y gravedad, declara que la Covid-19 pasa de ser una epidemia a una pandemia. Tres días después, el Gobierno de España decreta el Estado de Alarma para hacer frente a la expansión del coronavirus.

Esta pandemia, con su rápida propagación y su impacto en diversos ámbitos de la vida de las personas, generó la urgente necesidad de que las distintas disciplinas científicas, entre ellas la Psicología, considerasen toda la evidencia disponible para afrontar una crisis sanitaria a nivel mundial.

El Colegio Oficial de la Psicología de Castilla-La Mancha (COPCLM) consideró que, en un momento como aquel, además de seguir las indicaciones de las autoridades sanitarias para controlar el brote de coronavirus, era importante promover medidas de protección de la salud mental, ya que puede verse afectada por situaciones no experimentadas anteriormente, como la hasta ahora desconocida Covid-19, o el tener que permanecer confinados en los domicilios sin saber hasta cuándo.

La Psicología para paliar la incertidumbre. COPCLM.



PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

El COPCLM, con la finalidad de apoyar a la ciudadanía y aportar herramientas para sobrellevar la situación de alerta sanitaria, habilitó el 17 de marzo de 2020 el teléfono de atención psicológica ante el coronavirus, en horario de 10:00-14:00 y de 16:30-21:00 de lunes a viernes. Dada la buena aceptación del recurso y la alta demanda de llamadas recibidas, principalmente de Castilla-La Mancha, pero también de otras poblaciones españolas y de otros países, el COPCLM amplió el horario de atención de lunes a domingo y habilitó una segunda línea de atención telefónica que empezó a funcionar el 26 de marzo de 2020.

El teléfono, que fue de los primeros en iniciarse en toda España, se puso en marcha con el objetivo de atender a la población general. Para su inicio y desarrollo colaboraron un total de 32 psicólogos y psicólogas entre la atención telefónica y la coordinación, todos/as ellos/as colegiados/as en Castilla-La Mancha.

También se puso a disposición de toda la población un correo electrónico (coronavirus.atencion.psicologica@copclm.com), en el que se recibieron 106 mensajes. Mediante este recurso se trató de dar respuesta a la situación emocional generada, a los problemas relacionales y a los procesos de duelo sobrevenidos.

COORDINACIÓN

Para la coordinación de la intervención se estructuraron cuatro turnos con cuatro profesionales diferentes (dos en las líneas por la mañana y dos en las líneas por la tarde). Cada semana se establecían los turnos de la semana siguiente y se enviaban a los psicólogos con al menos cuatro días de antelación. La mayoría de semanas, los y las profesionales solo realizaban uno o máximo dos turnos para favorecer el descanso emocional.

Cada línea telefónica tenía una persona de referencia que se encargaba a diario de activar y desactivar el desvío de llamadas a cada uno de los/as psicólogos/as



participantes, según los cuadrantes mencionados anteriormente. Estos momentos servían para intercambiar experiencias o valorar algún caso atendido. Así mismo, durante todos los turnos los/as psicólogos/as disponían de la opción de contactar con dos supervisores para consultar dudas e incidencias, tanto para aspectos técnicos como para otros aspectos relacionados con la atención psicológica de los demandantes del servicio.

Cada semana de servicio se elaboraba un informe sobre las llamadas atendidas y se publicaba en la página web del COPCLM.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE LAS LLAMADAS

Los y las profesionales que atendían el teléfono disponían de una frase de presentación: *“Teléfono de Atención Psicológica ante el coronavirus, Buenos días. Soy C... la psicóloga que va a atender su llamada ¿Quiere decirme su nombre para que me dirija a Ud, por el?”*

A continuación, teniendo en cuenta los datos que se iban a recoger en el registro de llamadas, se preguntaba la edad, municipio y motivo por el cual llamaban.

Este registro de llamadas consistía en una tabla de Excel con las siguientes casillas:

- Nº llamada: un código único para cada llamada
- Fecha: fecha de la llamada
- Teléfono del usuario
- Sexo
- Edad
- Localidad
- Motivo de consulta
- Si el usuario era enfermo de Covid-19 o sospechaba serlo
- Si algún familiar del usuario era enfermo de Covid-19
- Si algún familiar del usuario había fallecido por Covid-10
- Si ese usuario requería seguimiento por parte del servicio



- Si ese usuario había sido derivado a otro servicio
- Descripción libre del caso, si el profesional lo consideraba necesario

Cada psicólogo/a, una vez terminado su turno, cumplimentaba el registro de llamadas y lo hacía llegar a la coordinadora del teléfono. Muchas de estas llamadas precisaron un seguimiento. Dependiendo del motivo del seguimiento, el momento recomendado para hacerlo y las preferencias de los usuarios, en ocasiones se organizaban de forma que el mismo profesional que había atendido la primera llamada hiciese el resto de seguimiento con ese usuario y, en otras ocasiones, se derivaba el seguimiento a otro/a psicólogo/a que tuviese turno en los días posteriores.

Ante la necesidad de coordinación con otros servicios sociosanitarios, en determinados casos los propios profesionales realizaron las gestiones con diferentes recursos (Servicios sociales, Salud Mental, Ayuntamientos, etc.) para facilitar el acceso de los usuarios.

TIPO DE CIRCUNSTANCIAS ATENDIDAS

A nivel psicológico, algunas de las situaciones que han atendido los/las profesionales de la psicología que han intervenido en este recurso han sido:

- Situaciones derivadas del confinamiento: ansiedad, ataques de pánico, problemas de comunicación, dificultad para mantener rutinas y hábitos saludables o dificultad para concentrarse y realizar tareas.
- Miedo por la propia salud y por la de los seres queridos. Somatización de síntomas.
- Impotencia y angustia ante una situación de alerta sanitaria sin precedentes.
- Temor ante las posibles dificultades económicas y laborales.
- Problemas psicológicos previos que se agravan.



- Situaciones de duelo por el fallecimiento de seres queridos en condiciones difíciles, sin opción de acompañamiento, ni de despedida en últimos momentos tal como viene siendo tradicionalmente.
- Trastornos por estrés postraumático como consecuencia de las situaciones vividas, sobre todo en la población sanitaria.
- Bajo estado de ánimo.
- Problemas de alimentación: abuso de hidratos de carbono, disminución de productos frescos, de fruta y verduras, aumento de procesados y dulces, etc.
- Problemas de convivencia familiar y/o de pareja.
- Dificultad para conciliar el sueño, por ansiedad, pensamientos recurrentes, falta de horarios, aumento del tiempo ante pantallas, etc.

CIERRE DEL SERVICIO

Paralelamente al proceso de desescalada y coincidiendo con una disminución en el número de llamadas recibidas, el teléfono dejó de estar activo el 10 de mayo de 2020. Se habilitó un mensaje en el contestador para facilitar que aquellas personas que siguiesen llamando pudiesen contactar con el teléfono del Consejo General de la Psicología de España. No obstante, en las semanas posteriores al fin del servicio, se realizaron algunos seguimientos que se consideraron necesarios.

OTRAS ACTIVIDADES PARALELAS

Junto a esta primera línea de atención telefónica y online se elaboraron los siguientes materiales de apoyo para la población:

- Decálogo de afrontamiento psicológico ante el coronavirus. Por ti, por mí, por nosotros: juntos estamos afrontando el coronavirus. Juntos superaremos antes esta situación.
- Decálogo de afrontamiento psicológico ante la Covid-19 para familias con niños.

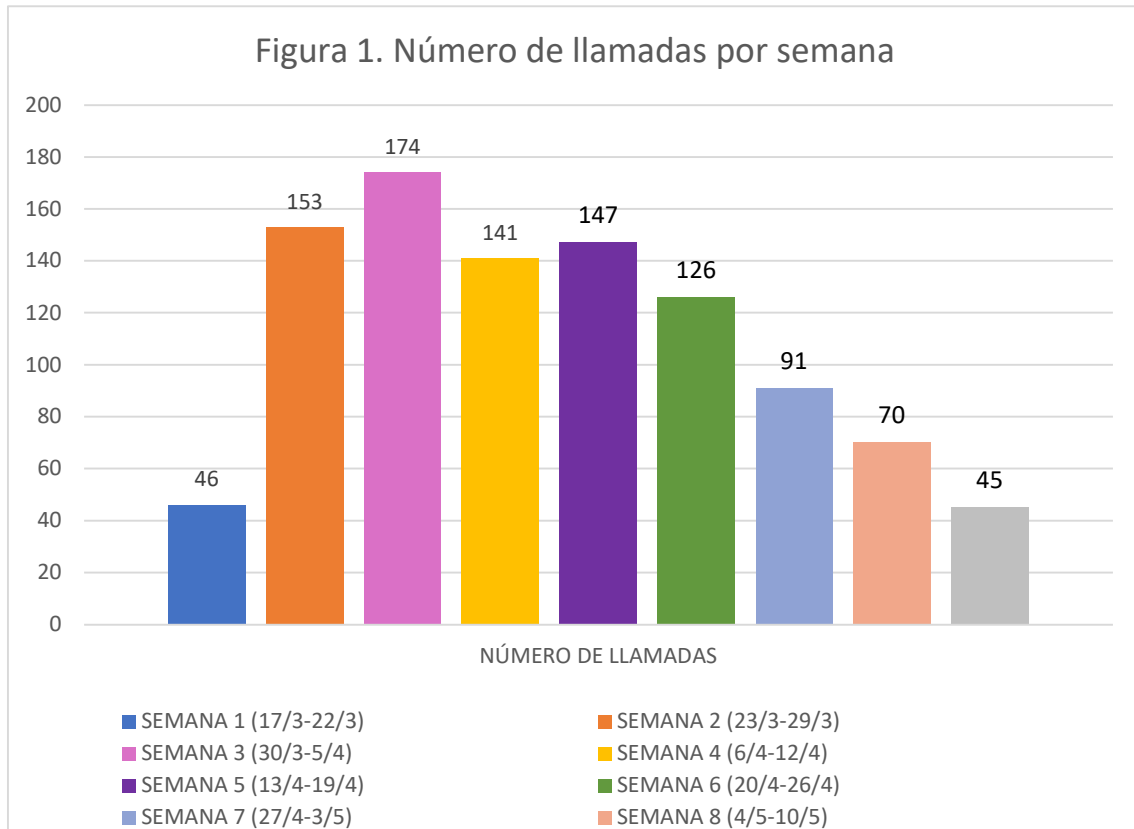


Durante estos meses de atención, también fue necesario responder a los medios de comunicación provinciales, regionales y nacionales que se interesaron por este servicio.

Por último, desde el COPCLM se organizó el Webinar “La intervención psicológica telefónica ante una pandemia o crisis”, que se celebró el pasado 1 de julio de 2020 de 18:00 a 20:00 y en el que participaron 3 de los profesionales que habían trabajado en el teléfono de atención psicológica por la Covid-19 del COPCLM. Tuvieron oportunidad de compartir experiencias con profesionales de otras ciudades (Navarra, Ceuta y Madrid) que también habían estado ofreciendo atención telefónica durante el estado de alarma.

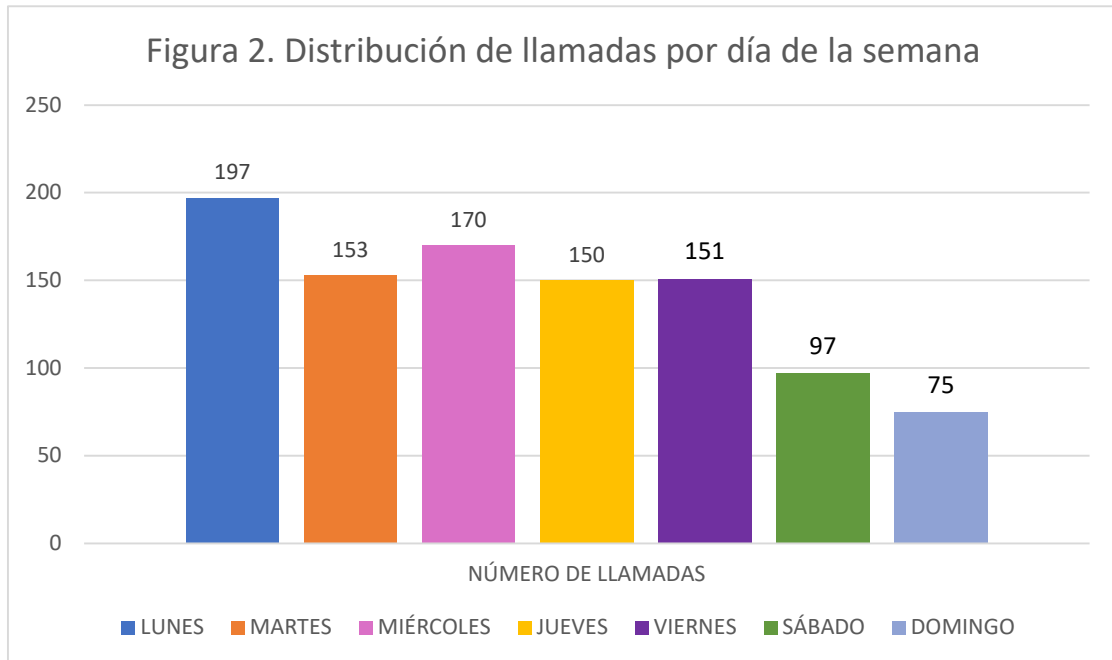
INFORME DE LAS LLAMADAS ATENDIDAS

El teléfono inició el servicio del 17 de marzo de 2020 y lo finalizó el 10 de mayo de 2020, funcionando durante 8 semanas. En total se atendieron 993 llamadas, de las que 948 fueron realizadas durante este periodo de 8 semanas y 45 fueron seguimientos posteriores que se consideraron necesarios, una vez finalizado el servicio. En la figura 1 puede verse la evolución del número de llamadas.



El 54,4% de las llamadas se atendieron por la mañana, mientras que el 45,6% de las llamadas se atendieron por la tarde. La distribución de llamadas por días de la semana puede verse en la figura 2.

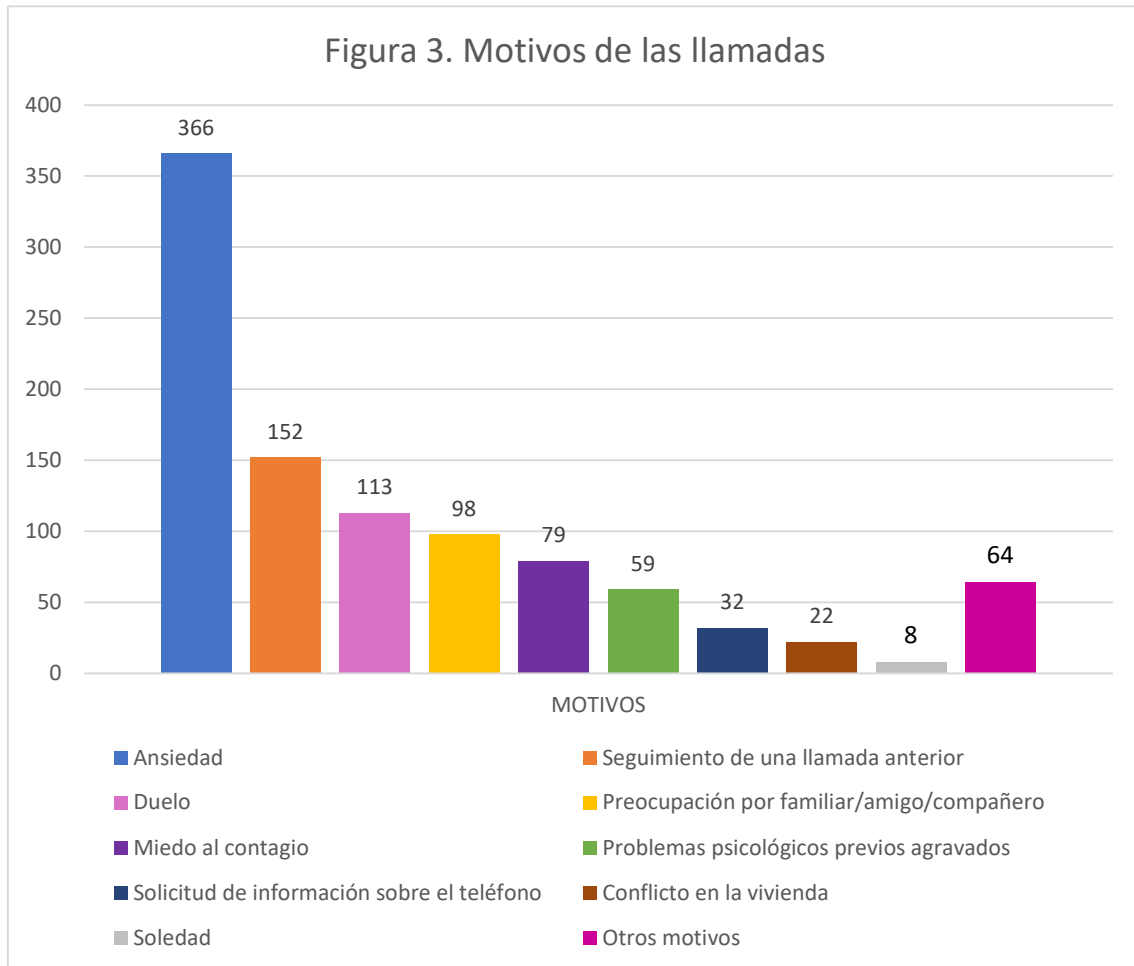
La comunidad autónoma que más llamadas realizó fue Castilla-La Mancha (87,7), seguida de la Comunidad de Madrid (3,9%), Cataluña (1,9%), Andalucía (1,8%), y Comunidad Valenciana (1 %). También se recibieron llamadas desde Castilla y León, Baleares, Extremadura, Canarias, Aragón, Cantabria, País Vasco, Murcia, Navarra, Galicia, Asturias, La Rioja y Dinamarca.



El 73,5% de las llamadas fueron realizadas por mujeres, mientras que el 26,5% restante fueron realizadas por hombres. En la figura 3 pueden verse los motivos de las llamadas atendidas. En la categoría otros se han incluido llamadas para consultar por preocupación por menores, irritabilidad, depresión, tristeza, situaciones de malos tratos y/o abusos y rupturas de pareja, entre otras.

Entre aquellas personas que llamaron, el 10,6% eran enfermos de COVID-19 y el 5,3% tenía sospecha de serlo. El 22,4% tenían algún familiar enfermo de COVID-19 y el 1,3% lo sospechaban. El 16% tenían algún familiar que ha fallecido por COVID-19.

La edad media de los usuarios fue de 48 años, y el rango osciló entre 17 y 87 años.



En resumen, en el teléfono de atención psicológica por la COVID-19 del COPCLM se atendieron alrededor de 1000 llamadas, la mayoría relacionadas con problemas de ansiedad o de miedo al contagio. También una parte considerable de los/as usuarios/as habían sufrido el fallecimiento de alguien cercano durante el estado de alarma. Mediante el servicio de atención psicológica, y con la colaboración de 32 profesionales de la Psicología colegiados en Castilla-La Mancha, se ayudó y acompañó a la población en su paso por la pandemia sufrida en la primera mitad del 2020 en sus diferentes fases.

A continuación, se presentan los testimonios en primera persona tanto de profesionales como de una usuaria de este servicio.



TESTIMONIOS EN PRIMERA PERSONA I. EXPERIENCIA DE LOS PROFESIONALES DEL TELÉFONO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

EN BUSCA DE LA ESPERANZA

Era imposible imaginar lo que iba a suponer la entrada de la COVID-19 en nuestras vidas; por mucho que hubiésemos previsto las consecuencias que un ser microscópico podrían provocar, nunca fuimos realmente conscientes de lo devastadoras que iban a ser las consecuencias de su existencia en las personas, no sólo físicamente sino también, y de modo más sutil, psicológicamente.

El día que desde el COPCLM se me ofreció la posibilidad de participar en el “Servicio de Asesoramiento Psicológico ante el Coronavirus”, fue un día lleno de emoción, porque realmente, comprendí que yo también podía aportar mi granito de arena ante una situación que entrañaba una infinita desolación para miles de personas.

Cada llamada ha supuesto una página en blanco, un deseo irrefrenable por intentar disminuir la desesperación de aquellas voces que pedían a gritos un poco de consuelo, el abrir una puerta a la esperanza y dejar entrar un haz de luz en aquel túnel por el que, inevitablemente, estaban pasando.

Cada llamada ha evidenciado un reto para mí, tanto a nivel profesional como a nivel personal, pues necesitaba sentir que la persona con la que me estaba comunicando obtenía las palabras adecuadas para despertar sosiego y calma en una tormenta de emociones con una fuerte necesidad de amainar.

En todas las intervenciones realizadas he percibido sufrimiento, ansiedad, desorientación, soledad, tristeza, desesperanza, etc., pero, resumiría todas estas emociones en una: “INCERTIDUMBRE”.

Podría afirmar que el desarrollo de las emociones anteriormente expuestas han sido la consecuencia de la INCERTIDUMBRE, las personas han sentido “no saber qué va a pasar” ... El miedo a que todo terminase por ese virus asesino



ha sido el efecto más dramático al que me he enfrentado en muchas de las intervenciones.

Como conclusión, quisiera reflejar un sentimiento de inmenso gozo, pues siento que he cumplido la misión que se me encomendó, la de escuchar, apoyar, aliviar, restablecer, acompañar e informar a todas aquellas personas que se pusieron en contacto conmigo a través del Teléfono de Atención al coronavirus del COPCLM. Cada feedback positivo, cada “gracias”, cada sonrisa, cada “lo voy a intentar” ha supuesto el nacimiento de una semilla de esperanza plantada tanto para ellos como para mí misma.

Agradezco profundamente al Colegio Oficial de Psicólogos de Castilla-La Mancha la oportunidad que me ha brindado de ser miembro de este maravilloso equipo humano, que de un modo desinteresado han luchado contra esta pandemia.

M.J. A. FdQ. Colegiada CM02700.

MI EXPERIENCIA EN EL “TELÉFONO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA ANTE LA COVID-19”

La Psicología siempre ha estado ahí para ayudarnos y para darnos herramientas para hacer frente a las dificultades. Estos últimos meses nos ha tocado vivir momentos muy duros y dolorosos. Estamos en una situación de incertidumbre, no sabemos qué va a ocurrir, y además, no tenemos referentes de haber vivido nada parecido. La situación de alerta sanitaria ha supuesto para todos una gran incertidumbre.

Mi experiencia en el teléfono de atención psicológica ha sido un reto tanto personal como profesional ya que, aunque había trabajado anteriormente en situaciones de crisis a lo largo de mi trayectoria profesional, ninguna se parecía a la que nos ha tocado vivir en estos momentos.



Acompañar emocionalmente a todas y cada una de las personas que han contactado conmigo ha sido una experiencia muy gratificante, sobre todo a nivel personal, a la vez que enriquecedora a nivel profesional.

Estos dos meses de acompañamiento emocional a familias en duelo, a sanitarios, o a personas que sufrían de miedo al contagio de la enfermedad, me han ayudado a cambiar la perspectiva y la forma de ver las cosas. He recordado que es lo importante en la vida.

Ojalá y esto no vuelve a ocurrir jamás, pero repetiría el poder ayudar, ya que ha sido satisfactorio poder aportar mi granito de arena en esta situación de alerta sanitaria.

MJ. N. M. Colegiada CM01528.

SER PSICÓLOGO

Llevo ejerciendo como psicólogo hace unos cuantos años ya, pero sin duda esta experiencia ha sido posiblemente la más gratificante que he vivido profesionalmente.

Ha sido un placer colaborar con este servicio formando parte de un gran equipo de trabajo que ha demostrado un altísimo grado de compromiso y entrega.

Me gustaría rescatar algunos fragmentos de llamadas, de forma totalmente literal, que han reforzado si cabe aún más mi vocación como psicólogo:

“Nunca podré agradecerte el bien que me hace oír tu voz, muchachico”

“Esta tarde por lo menos he podido hablar con alguien”

“Tu voz me produce tranquilidad”

“Te deseo todo el bien que tú me estás haciendo hoy”

“No te pongas malico... que tu trabajo es muy importante ahora”

JL. U. P. Colegiado CM01890.



EXPERIENCIA FRENTE A LA COVID-19

La experiencia de aportar ayuda y conocimientos prácticos sobre la intervención psicológica a víctimas de la COVID-19 ha sido plenamente satisfactoria pero no exenta de dudas ante una enfermedad tan devastadora, nueva y desconocida por todos.

Los problemas más demandados a los que he tenido que hacer frente por las personas que acudían en busca de soluciones al Teléfono del Colegio Oficial de la Psicología de Castilla-La Mancha han sido el afrontamiento del duelo, miedo al contagio, sintomatología de estrés, crisis de angustia, pérdida de trabajo y problemas de convivencia.

Participar en este proceso me ha dado la oportunidad de aprender y empatizar con las personas que demandaban ayuda psicológica ante vivencias traumáticas y futuros difíciles. También me ha permitido ampliar mi perspectiva de la intervención ante emergencias, pues he podido aplicar mis conocimientos a un contexto todavía incipiente pero cada vez más importante, como es la atención telefónica en situaciones de emergencias.

Ha sido un privilegio formar parte del equipo de intervención del Colegio Oficial de la Psicología de Castilla-La Mancha, una experiencia que nunca olvidaré por haber podido acompañar a personas en momentos muy duros.

Siempre agradecida.

A. M. P. Colegiada CM00808.

AL OTRO LADO

Al descolgar el teléfono para atender descubres multitud de personas que te comunican cada una las situaciones que están viviendo, te expresan como se están sintiendo y te comentan qué están haciendo para sobreponerse.



Cuando marcan el número de atención psicológica buscan pautas, desahogo emocional, contar su historia, consultar sus preocupaciones, preguntar, informarse de los recursos disponibles... en definitiva buscan un pilar seguro, un contacto para apoyarse en estos momentos tan duros que están viviendo.

Porque, desde mi punto de vista, el teléfono de atención psicológica ha sido una intervención puntual en un momento de crisis, en el que la persona necesita alivio y gestionar sus emociones, antes no sentidas con tanta intensidad, para después dar paso a soltar todo lo retenido y sentirse con menos carga, aliviada, al ser escuchada.

Todas las situaciones no son iguales, cada persona tiene su historia particular. Te pueden contar su vivencia tras el fallecimiento de un ser querido, como están pasando el duelo, la sensación de pérdida de salud, el miedo a contagiarse o a contagiar a otros, como se vive el aislamiento en su propia casa, en una pequeña habitación evitando el contacto familiar, rupturas de pareja sin resolver, tratamientos médicos interrumpidos, abrazos sin dar, besos en la distancia... pero a pesar de todo ello, las personas te transmiten la capacidad de sobreponerse que tienen a cualquier situación, la capacidad de resiliencia.

Para mí el haber atendido las llamadas me produce bienestar personal y profesional. Personal porque de todo lo que te comunican las personas al otro lado del teléfono aprendes y te enseñan. Profesional, porque en estos momentos es una forma de prevenir el desarrollo de patologías más graves o incluso una patología y de dar soporte a tantas personas que lo necesitan en este momento.

En resumen, me satisface haber realizado esta labor, porque es una forma de ayudar a las personas en un momento duro y, tras cada llamada, después de la conversación antes de colgar, el tono de voz ha cambiado. Se sienten aliviados tras haber expuesto su situación, saben que hay una persona para escucharlos y sostenerles en este momento puntual y, además, te transmiten su agradecimiento al finalizar la llamada. No hay que olvidar que se trata de una



intervención puntual y no de una terapia, por ello el teléfono de atención psicológica también ha ayudado a identificar casos de riesgo y a intentar darles pautas o ponerlos en contacto con los servicios más adecuados.

E. B. L. Colegiada CM01315.

PALABRAS Y SILENCIOS QUE TOCAN EL ALMA

Buenos días, soy Lorena, psicóloga del Colegio Oficial de Psicólogos de Castilla la Mancha... así es como me presentaba cada vez que descolgaba el teléfono, y ahora os contare mi vivencia:

Cuando la pandemia se instauró en nuestro país, comencé a observar en las redes sociales que se había habilitado un teléfono de atención psicológica desde el Colegio Oficial de la Psicología de Castilla la Mancha, al cual pertenezco, y no dudé ni un solo momento en contactar con ellos para poder ofrecer mis recursos como profesional.

Han sido dos meses intensos, en los que atendí más de 50 llamadas de personas con nombre y apellidos, personas de carne y hueso, fuera de una simple curva numérica, que de una forma u otra han visto sus vidas truncadas.

Era algo nuevo por todos los hechos que iban surgiendo y sobre todo por la forma de llevarse a cabo, situación que en principio podía parecer fría, distante, pero que ha resultado ser una experiencia cercana, en la que cada persona con su vivencia particular ha podido compartir conmigo su dolor, su angustia o sus miedos.

Poder escuchar, sobre todo escuchar cómo se sentían por la pérdida de un familiar, o por la incertidumbre de tener algún ser querido en una UCI, rebajar elevados niveles de ansiedad por haber sido contagiados, o el miedo ante un posible contagio, reduciendo su vida a estar absolutamente preocupados por la desinfección de todos sus enseres, acompañar a profesionales sanitarios que necesitaban descargar toda la angustia que estaban sintiendo en el desempeño



de su labor profesional, incluso algunos que habían sido contagiados por Covid19..., situaciones en las que en algunas ocasiones te quedabas sin palabras y de este modo guardabas silencio para que pudieran expresar lo que necesitaban en ese momento, que se sintiesen escuchadas era para mí lo más importante. Silencios que en ocasiones decían más que cualquier palabra que hubieras podido pronunciar, porque no hubiera tenido ningún sentido en ese momento, cuando ninguna palabra te consuela.

Silencios que comunican y que te hacen sentir.

De cualquier forma, ya sea en conversaciones donde el intercambio de palabras ha sido más fluido, encuentros en los que he proporcionado más pautas para que la persona que estaba al otro lado del teléfono pudiera sobrellevar la situación de forma más adecuada, o en las que reinaba más el silencio, en cualquiera de ellas mi experiencia es que tras un encuentro siempre se aprende, incluso algo cambia dentro de nosotros, y más en estas circunstancias en las que de una forma u otra todos hemos vivido esta situación totalmente inusual en nuestras vidas.

Quizá hubiera resultado más sencillo de forma presencial, pero cuando llegaba el momento de la despedida te dabas cuenta del vínculo que se había creado con esas personas de carne y hueso a través de un teléfono.

Una experiencia en mi vida que ha confirmado la vocación por mi profesión, que por cierto ya sabía que tenía.

L. M. M. Colegiada CM-02489.

PERSONAS ROTAS Y COVID-19

Cuando se me comunicó que iba a formar parte del servicio de atención psicológica por la COVID-19 me sentí ilusionada y orgullosa de poder estar ahí, en primera línea, ayudando a las personas afectadas. Sabía que no iba a ser fácil, nunca las intervenciones en catástrofes y emergencias lo son, pero



estamos hechos de una pasta especial que nos hace casi invulnerables al dolor ajeno. Es fácil informar, aconsejar desde nuestro bagaje experiencial, tranquilizar y orientar, pero sigue siendo difícil reconstruir a las personas rotas porque no podemos devolverles el objeto de su pérdida, de su dolor, tan solo podemos escucharles y guiar sus pasos desde lo más profundo de nuestro corazón. Es aquí donde aparece nuestra impotencia, impotencia que tenemos que superar para poder seguir ayudando a quienes más nos necesitan.

Ha sido un honor haber trabajado en este equipo. Muchas gracias

GM. A. L. CM01460.

REFLEXIONES ATENCIÓN TELEFÓNICA COVID-19

Situación con gran carga de ansiedad para quien llamaba y para el profesional que atendía ante la poca literatura sobre este virus.

Momentos vividos como psicología de guerra por comparativa a experiencias de trabajadores sanitarios.... caos y alarma social.

Orgullo de colaborar con el Colegio Oficial de la Psicología de Castilla-La Mancha. Ha sido una labor muy valorada por los ciudadanos y con repercusión en diferentes medios de comunicación locales y nacionales.

El valor de acompañar a las personas, de hacer seguimiento de sus avances ante duelos complicados o ansiedad elevada por miedo ante lo desconocido.

Interesante hacer valer la necesidad de equipos formados y remunerados para estas graves situaciones. Por ejemplo, a raíz de lo vivido en estos meses, crear en atención primaria grupos de intervención ante las secuelas de la Covid-19.

J. C. M. Colegiado CM00837.



PASEMOS DE PENSAR EN UNO MISMO A PENSAR EN UN NOSOTROS... **DE ESTO SALIMOS JUNTOS**

Quisiera empezar felicitando al Colegio de la Psicología de Castilla-La Mancha, por la rápida respuesta hacia esta situación de emergencia sanitaria, a través de la habilitación de este Teléfono de Atención Psicológica ante el coronavirus para la población en general.

Cuando se me planteó la oportunidad de participar en esta iniciativa, mi respuesta fue sin duda alguna, afirmativa. Desde el primer momento asumí esta colaboración con mucho respeto y responsabilidad pero también con gran ilusión. Como profesional de la psicología mi objetivo con la ciudadanía era aportar herramientas para sobrellevar esta situación de alerta sanitaria de la manera más normalizada posible, acatando las recomendaciones de las autoridades sanitarias y cuidando nuestra salud mental.

“Teléfono de atención psicológica ante el coronavirus, buenos días...”, así empezaba todo cada día, cada llamada era como la primera, todas igual de importantes. Al otro lado del teléfono, te encontrabas silencio, llanto, miedo, soledad, preocupación por otros, necesidad de ser escuchados, etc.

En muchas ocasiones, la escucha y la empatía han sido respuesta suficiente. En otras, ha sido preciso facilitar pautas de organización, de autocontrol emocional, ayudarles a pensar para tener una visión más positiva de la situación que les estaba causando malestar y, en casos más graves, ha sido necesario un seguimiento y/o derivación a otros recursos más específicos.

¿Qué ha supuesto para mí? Indiscutiblemente una experiencia personal y profesional de gran valor. Me he sentido orgullosa de mi profesión. De todas y cada una de las llamadas atendidas he recibido palabras de agradecimiento, algunas han dejado una huella en mí que me acompañará siempre... yo también he aprendido desde el otro lado del teléfono.



Para terminar, quiero agradecer la labor de todos los compañeros que han estado al frente del teléfono, ha sido un placer intercambiar experiencias con muchos de vosotros, al COPCLM por contar conmigo y a toda la población que ha creído en la importancia de la Psicología, nuestra profesión ¡MUCHAS GRACIAS!

C. G. R. Colegiada CM-00689.

A estas experiencias habría que sumar cartas, emails, o llamadas de agradecimiento recibidas por parte de la población atendida. Los profesionales de la psicología de C-LM se han puesto, una vez más, al servicio de la ciudadanía en momentos críticos, ofreciendo la atención psicológica necesaria en cada una de las llamadas, para contribuir a la mejora de su salud emocional y a reducir el impacto psicológico negativo ocasionado por la Covid-19. Sería necesario que las administraciones correspondientes valoraran la necesidad de invertir en salud mental, de formar equipos de profesionales para estar preparados ante futuras crisis sanitarias y sus posteriores consecuencias.



TESTIMONIOS EN PRIMERA PERSONA II. EXPERIENCIA DE UNA USUARIA

No podía más. No podía ser cierto lo que nos estaba ocurriendo. Mi padre estaba grave con el COVID-19. Un día tras otro iban trascurriendo, sin apenas cambios, y si los había, eran malas noticias, peores que las de ayer.

Lo único que marcaba el cambio de día, era el tan esperado como temido, audio de WhatsApp de mi madre, una vez que el médico la llamaba para comunicar el estado de mi padre.

Conforme la situación de salud de mi padre iba tomando cada día, tonos más grises y oscuros, me venía continuamente a la cabeza, esa imagen de WhatsApp con los números de teléfono de ayuda psicológica del Colegio oficial de Castilla-La Mancha para afectados por el COVID-19 que rondaba por varios grupos.

Hasta que una tarde (creo recordar que cerca del medio día), marque el primer teléfono. No podía más. Necesitaba que alguien de fuera, desconocido, ajeno, me dijese que lo que estaba pasando no era cierto, que era un mal sueño.

A mi familia más cercana, madre, pareja, hermana, tíos/as, no quería recurrir, no quería que sufrieran más, no quería que supieran (aunque es algo tremendamente lógico) que estaba tan mal, que necesitaba un abrazo, aunque fuese emocional.

Así que, llamé, llamé sin más, incluso por encima de esas falsas creencias de que como yo también soy psicóloga, puedo con todo, sé de todo, y si no sé manejar mis emociones, mis pensamientos, mis conductas...cómo o con qué criterio puedo yo trabajar con los demás, aconsejarles, acompañarlos, si no he sido capaz de manejarme a mí. Sé que es completamente absurdo, pero lo pensé.

Aun así, fue más fuerte mi dolor, mi necesidad de que alguien, a quien no le podía “doler” mi dolor, me ayudase.



La voz era de una mujer (genial, pensé y sentí), además era una voz bonita y que transmitía mucha bondad y ternura, pero a la vez, la serenidad que me hacía falta en ese momento. Recuerdo que, tras dar algunos datos míos, lo único que podía hacer era llorar, llorar, y llorar. Necesitaba sacar todo lo que llevaba dentro.

Su paciencia y serenidad en este momento, y el hacerme sentir que mis sentimientos, mi miedo, mi desesperación eran más que normales en esta situación, he de decir que me alivió y mucho.

Ella, me devolvió a la realidad, una fea realidad, pero me mostró que, dentro del gris, hay tonalidades de gris.

Además de la situación grave de salud por el covid-19 a la cual mi padre se enfrentaba minuto a minuto, y nosotras tres, su mujer y dos hijas (y toda la familia, que siempre estuvo ahí) que luchábamos desde casa, intentando “ayudar” en esa lucha a mi padre, bien rezando, intentando tener pensamientos positivos y de esperanza, “negociando con Dios” y prometiendo cientos de cosas si salíamos de todo esto....se sumaba a todo ello, emociones jamás vividas por mí, y estoy segura que por la mayoría de los humanos que estamos aprendiendo a vivir con este maldito virus.

El no poder salir de casa, nunca supuso para mí un obstáculo o la sensación normal de encierro y agobio lógico. Era tan grande la pena, el nerviosismo y el miedo, que los días pasaban rápido, uno tras otro, sin sensación de nada, no pesaban los días, ni las semanas...eso sí, todo giraba en torno a la llamada diaria del médico/a para actualizarnos el estado de salud de mi padre. Recuerdo que siempre llamaban a mi madre, la cual pasó todos estos largos días sola, con la perreta de la familia.

Que terrible, no poder acompañarla, estar con ella, abrazarla, consolarnos juntas, viviendo en apenas tres manzanas de distancia dentro de la misma ciudad. Cuando terminaba de hablar con el médico, pobre mía, corría a contarnos a través de un audio de WhatsApp el estado de mi padre. No siempre fueron buenas noticias lógicamente. Tardaron muchos días en llegar las buenas,



las esperanzadoras. Estas llamadas siempre rondaban el medio día, en donde las primeras semanas, eran noticias demoledoras, nos dejaban sin aliento...el destino quiso que, en torno a esta misma hora, casi seguidamente a la del médico, ella me llamaba, esa voz que tanto tanto esperaba escuchar, era mi fuente de energía, de vida en estos días tan difíciles.

En este espacio de tiempo, en el ratito que trascurría esa llamada, me servía para vaciar toda la amargura y dolor que llevaba dentro y llenarme de paz, de esperanza, de quietud, de saber qué palabras y mensaje transmitir a los míos, sobre todo a mi madre. Esa “voz” a través del teléfono me serenaba, me devolvía a mí misma, reconciliaba con mis emociones.

Eran estos dos momentos, la llamada del médico y la de la “voz”, mi “voz”, la llamada de Cristina, la que iba marcando los días, lo que distinguía el lunes del martes, un día de otro.

Mi “vida social” durante estos duros días de confinamiento e ingreso hospitalario de mi padre, transcurría en la cola para entrar a la farmacia y conseguir mascarillas y guantes y todos los días, a las 8 de la tarde, abría la ventana para sentir y participar en una de los actos más humanos que nunca he sentido ni vivido.

Tal vez, visto desde hoy, suene romántico, pero yo lo sentía. Sentí la unión, la fraternidad, la hermandad, el calor, el cariño, el ir todos a una, el miedo compartido, la esperanza, la fuerza... todo ello yo lo sentía y percibía en esos eternos aplausos.

Los arcoíris pegados a los cristales, pintados y dibujados por los más pequeños; la señora mayor del edificio de al lado, que salía un rato antes de las 8 y comenzaba ella sola con los aplausos; el niño de enfrente de mi casa, recuerdo su carita de entre miedo y sorpresa a lo que se estaba viviendo y cómo cada tarde se santiguaba mirando al cielo, con lo pequeñito que era/es, como me impactaba aquel acto.



La familia musulmana del edificio contiguo, comenzaron participando en el aplauso de las 8, dos de los hijos/as y terminaron haciendo toda la familia, incluido el bebé que tienen, el cual nos alegraba la vida a toda la vecindad con su risa y aplausos inocentes.

Me encantaba aquella señora mayor que salía cada día también a las 8 y con tanto cariño me saludaba con la mano y me daba las buenas tardes. Hoy, en la frutería del barrio, nos saludamos con mucho cariño...

Y ese primer piso, en donde siempre tenían las cortinas corridas y se podía ver como dos mujeres cosían sin cesar mascarillas y batas... no paraban hasta media noche.

Con el paso de los días y las semanas, mi padre comenzó a mejorar. En el parte médico diario, comenzó a desaparecer la palabra "grave", "UCI", y poco a poco, comenzó a salir el sol.

Cuando hablaba con mi "querida voz", con Cristina, recuerdo que entonces le transmitía mi alegría y esperanza, pero no podía de dejar de sentirme culpable, con pena, egoísta o poco empática por estar feliz, con todas esas cifras de fallecidos que decía la TV, con todos los conocidos que empezaban a faltar en mi pequeña ciudad, sobre todo padres de compañeras de trabajo, amigas.....es un sentimiento tan raro que creo que hoy, todavía hoy, me cuesta celebrar y ser consciente realmente de la recuperación de mi padre.

Con la mejoría de mi padre, cuando salió de peligro, cuando se comenzó a barajar su alta hospitalaria, mi "querida voz", Cristina, nuestras conversaciones comenzaron a espaciarse en el tiempo.

Lógicamente, había muchos enfermos por covid-19 y/o familiares que todavía sufrían, que por supuesto necesitaban esa ayuda especializada más que yo. Siempre lo entendí, pero... ¡¡¡dios mío!!! Como echaba de menos, ese espacio y tiempo que solo era para mí y, sobre todo, todas las emociones que hablar con ella, me hacía sentir.



A pesar de compartir profesión con “mi voz”, aunque con especialidades muy diferentes, he de decir que siempre le estaré agradecida por su labor, empatía, paciencia y entrega. No se hace una idea de cuanto me ayudó en uno de los peores momentos de mi vida. Tanto es así, que esta relación de ayuda, ha despertado en mí, la necesidad de hablar de lo que siento, de dedicarme tiempo...sé que todos llevamos mucho dentro, problemas, necesidades, alegrías frustraciones, que hay temporadas en la vida mejores y peores, que todo pasa y todo llega.

Pero he de confesar que esta atención psicológica que Cristina me brindó, me ha enseñado mucho sobre mí. Creo que nunca le estaré lo suficientemente agradecida a ella, y a todos los que os habéis volcado y trabajado con los afectados de esta pandemia, de una forma u otra. Sé también que ha sido tremendamente duro: emociones y sentimientos nuevos, seguramente jamás vividos en la historia más reciente. Soy la hija de un hombre de 70 años que ha superado el covid-19, y sólo puedo deciros GRACIAS y MIL VECES GRACIAS. No os imagináis cuanto bien nos habéis hecho con vuestra voz y acompañamiento. Hoy mi aplauso es para vosotros/as.

Usuaría del teléfono de atención psicológica por la COVID-19



COLEGIO OFICIAL
DE LA PSICOLOGIA
de Castilla-La Mancha

Desde el Colegio Oficial de la Psicología de Castilla-La Mancha vamos a seguir trabajando por fomentar el apoyo a la ciudadanía, para lo que es muy importante la ayuda de la administración y la coordinación entre todos.

Tú eres aquello que haces, no aquello que dices que harás.

Carl Jung, Psicólogo.