



MEMORIA DISPOSITIVO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA 112 DURANTE EL ESTADO DE ALARMA POR COVID-19

(6 DE ABRIL-14 DE JUNIO DE 2020)

Grupo de Intervención Psicológica
en Catástrofes e Emerxencias (GIPCE) del

Colexio Oficial de Psicoloxía de
Galicia

ÍNDICE

1.JUSTIFICACIÓN.....	3
2.EL DISPOSITIVO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	5
2.1.OBJETIVOS.....	5
2.2.INTEGRANTES.....	6
2.3.TURNOS.....	6
2.4.GRUPO DE DERIVACIÓN.....	6
2.5.LA ATENCIÓN: ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	7
3.REUNIONES REALIZADAS.....	23
3.1.REUNIONES INTERNAS.....	23
3.2.REUNIONES EXTERNAS.....	23
4.DOCUMENTACIÓN ELABORADA.....	24
5.SALA DE PRENSA.....	27
6.LECCIONES APRENDIDAS.....	35
7.VALORACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y CONCLUSIONES.....	36
8. ANEXOS.....	40

1. JUSTIFICACIÓN

En diciembre de 2019 las autoridades chinas identificaron un nuevo virus en la ciudad de Wuhan, al que conocemos coloquialmente como Coronavirus o COVID-19, que se estaba extendiendo entre la población de forma alarmante y que provocaba patología leve en el 80% (fiebre, tos, expectoración y malestar general) y en el 20% podía tener manifestaciones más graves (pneumonía y complicaciones clínicas) que requerían ingreso hospitalario y que presentaban una tasa elevada de letalidad. El 30 de enero la OMS declaró el brote en China de *Importancia Internacional* y el 8 de marzo lo catalogó de *pandemia*. Hasta donde conocemos afecta de forma más grave a mayores de 65 años con patologías previas, especialmente patología cardiovascular, patología respiratoria crónica o diabetes. La mortalidad aumenta con la edad y de momento no existe tratamiento específico ni vacuna.

La evolución de la epidemia en España pasó de medidas de *contención* a medidas de *contención reforzada* con el *Real Decreto 463/2020 del 14 de marzo por el que se declaraba el Estado de Alarma* con situación de confinamiento para frenar la transmisión y el colapso del sistema sanitario. En ese momento se llevaban contabilizados más de 64.000 contagiados en España y entorno a los 4.900 fallecidos. Mientras que en nuestra comunidad autónoma se contabilizaban 2.322 contagiados y 43 fallecidos.

Esta situación de emergencia prolongada en el tiempo estaba provocando a nivel psicológico una sintomatología caracterizada por altos niveles de estrés y ansiedad, miedos intensos, sensación de indefensión, pérdida de hábitos cotidianos, gran incertidumbre y también alteraciones del estado de ánimo en la población. Todos estos síntomas, mantenidos en el tiempo, resultan perjudiciales para la salud tanto física como mental y psicológica de las personas.

Esta alerta sanitaria tuvo un mayor impacto en las personas más vulnerables. Por un lado, porque la COVID-19 es más letal en personas de edad avanzada con patologías previas y por otro lado, porque la única forma de contención en ese momento era el aislamiento, medida que se preveía que podría provocar en la población consecuencias psicológicas de menor o mayor importancia, si no se adoptaban medidas adecuadas para paliarlas. Una atención psicológica especializada en emergencias, transversal a la evolución del estado de alarma y período de confinamiento, podría contribuir a prevenir y/o reducir el grado de intensidad y nivel de afectación de la población general.

Los factores específicos de esta situación que podían aumentar la vulnerabilidad, tanto en la población general como en la población de riesgo, son los siguientes:

- La propia **situación de confinamiento** en sí que implica la alteración de rutinas, interrupción de las redes de apoyo (sociales y familiares), pérdidas económicas y de trabajo, dificultades de convivencia y conciliación en el cuidado de personas dependientes (menores y/o mayores) debido al cierre de los centros de día y la propia duración del confinamiento por un período indeterminado de tiempo.
- La **atención de la salud mental** se vio afectada por las medidas del estado de alarma. La atención presencial a los pacientes se redujo a situaciones únicamente de emergencia, lo que supuso tanto la interrupción de la atención a pacientes con tratamientos psicológicos y/o farmacológicos previos como el desamparo de aquellas personas que presentaban malestar emocional a causa de la situación que estábamos viviendo .
- La **facilidad de contagio de la enfermedad** y el miedo que genera ese posible contagio en la población. Incluso las medidas sanitarias establecidas cuando hay afectados o sospecha de afectación pueden producir ansiedad.

- Los **procesos de duelo** se vieron afectados y alterados por las medidas del estado de alarma ya que no se podían realizar los rituales de despedida. Esto derivaba en dificultades a la hora de elaborar el duelo en la población, tanto por la pérdida de seres queridos (ausencia de rituales de despedida y acompañamiento en los últimos momentos), como por situación de seres queridos ingresados y/o aislados que no podían estar acompañados durante este proceso y con un final incierto, donde la posibilidad de la pérdida se convertía en un pensamiento que era compatible con el duelo.
- La **soledad** de muchas personas, especialmente de la tercera edad, que precisamente tienen menor dominio de las tecnologías para ponerse en contacto con sus familiares y que vivían con angustia la posibilidad de contagiarse al ascirlo a una muerte segura.

Ante esta situación, el 6 de abril se puso en marcha el dispositivo de atención psicológica telefónica atendido por el Grupo de Intervención Psicológica en Catástrofes y Emergencias (GIPCE) del Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia en convenio con Vicepresidencia y Consellería de Presidencia, Administraciones Públicas e Xustiza.

2. EL DISPOSITIVO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

2.1. OBJETIVOS

El objetivo general planteado para el servicio de atención psicológica telefónica 112 era el de contribuir a prevenir y/o reducir el grado de intensidad y nivel de afectación de la población general. Para ello se propusieron los siguientes objetivos específicos:

- Establecer un dispositivo de atención psicológica telefónica dirigido a la población general para dar cobertura a las necesidades psicológicas

derivadas del Estado de Alarma y de la emergencia sanitaria producida por la COVID-19;

- Reforzar los servicios públicos existentes de atención psicológica para dar respuesta a las necesidades surgidas por esta situación, en caso de que se viesen desbordados;
- Garantizar la asistencia psicológica especializada a la población más vulnerable.

2.2. INTEGRANTES

El grupo encargado de proporcionar la atención telefónica estaba íntegramente formado por psicólogos y psicólogas del Grupo de Intervención Psicológica en Catástrofes e Emerxencias (GIPCE) del Colexio Oficial de Psicología de Galicia con especialidad en Psicología Clínica o Psicología Sanitaria. Asumieron la atención 29 miembros del GIPCE que cumplían estos criterios.

2.3. TURNOS

La atención psicológica daba cobertura las 24 horas del día de lunes a domingo repartidos en turnos diarios de 8 horas:

- De 00:00 a 08:00. Atendida por la jefa de guardia. Cada GIPCE asumía un único turno nocturno a la semana.
- De 08:00 a 16:00. Atendido inicialmente por 6 psicólogos/as y reducido las últimas dos semanas a 3 psicólogos/as.
- De 16:00 a 00:00. Atendido inicialmente por 6 psicólogos/as y reducido las últimas dos semanas a 3 psicólogos/as.

Los tres turnos contaban con una lista retén de apoyo de 7 psicólogos/as extra durante las diez semanas que duró el dispositivo.

2.4. GRUPO DE DERIVACIÓN

Tras las primeras semanas de atención en el dispositivo surgió la necesidad de derivar a algunos/as de los/as usuarios/as a otros servicios donde recibieran una atención más especializada y continuada.

Este grupo estaba formado por tres psicólogas del dispositivo.

Los criterios establecidos para derivar a los usuarios/as del dispositivo de atención telefónica fueron:

- Llamadas recurrentes sin una demanda clara.
- Situaciones sociales de riesgo (carencia de recursos básicos como agua corriente, alimentos, medicación...; carencia de red de apoyo social;...)
- Estado mental de riesgo (trastornos mentales previos descompensados, ideación suicida, malos tratos...)

Para hacer estas derivaciones directas, primero se contactaba con el/la usuario/a del servicio y se le informaba de que era necesario hacer esa derivación, luego se contactaba con el profesional de referencia (en Salud Mental, Servicios Sociales, atención primaria) y se le explicaba la situación por la que considerábamos que era necesario que retomasen la atención a dicho/a usuario/a. Finalmente, se informaba a este/a último/a de que la derivación estaba hecha y sería su profesional quien le contactaría para proporcionarle una atención continua y especializada para su problemática.

Se gestionaron 8 derivaciones directas durante la duración del dispositivo.

2.5. LA ATENCIÓN: ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Los datos de cada llamada eran recogidos en una hoja de registro para poder analizar los datos estadísticamente (Anexo 1)

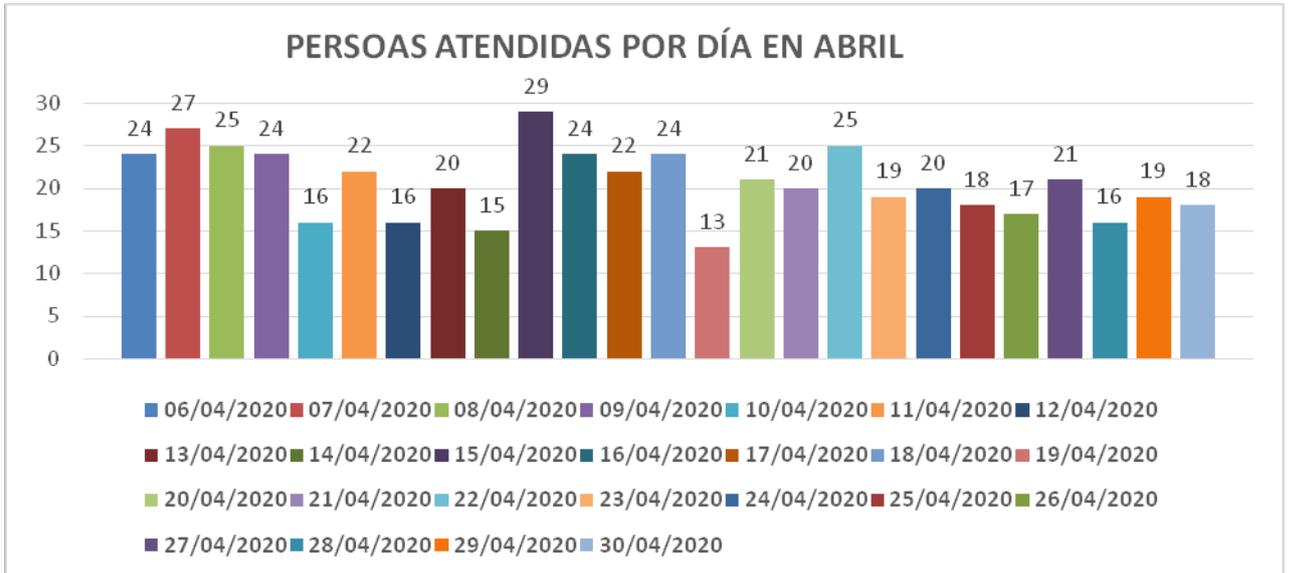
PERSONAS ATENDIDAS POR DÍA

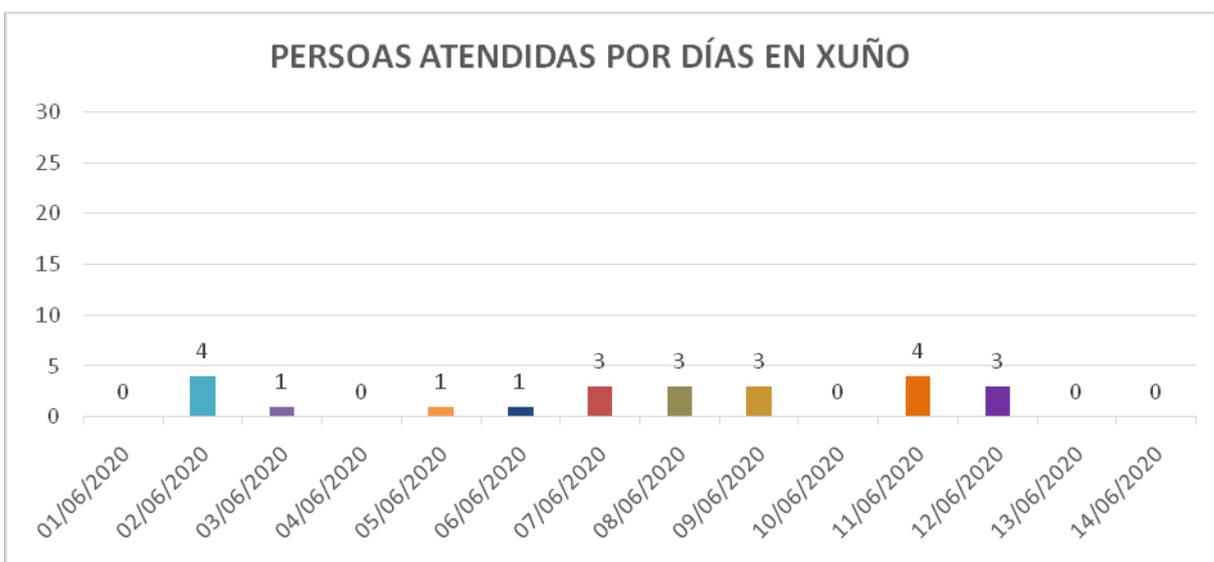
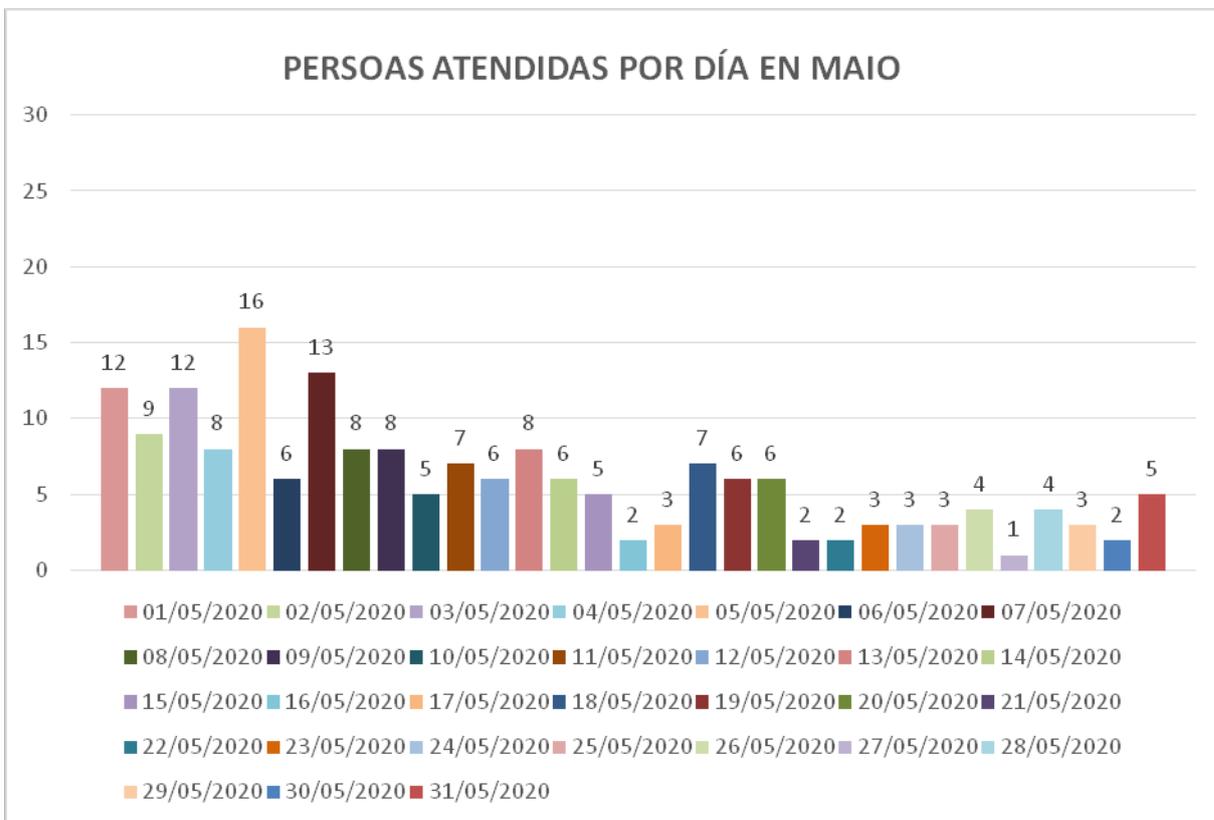
En las siguientes gráficas se recoge el número de personas atendidas cada día entre los días 6 de abril y 14 de junio. El número total de llamadas recibidas durante los 70 días fue de 723.

1ªSEMANA	Nº	2ªSEMANA	Nº	3ªSEMANA	4ªSEMANA	Nº
06/04/2020	24	13/04/2020	20	20/04/2020	27/04/2020	21
07/04/2020	27	14/04/2020	15	21/04/2020	28/04/2020	16
08/04/2020	25	15/04/2020	29	22/04/2020	29/04/2020	19
09/04/2020	24	16/04/2020	24	23/04/2020	30/04/2020	18
10/04/2020	16	17/04/2020	23	24/04/2020	01/05/2020	12
11/04/2020	22	18/04/2020	24	25/04/2020	02/05/2020	9
12/04/2020	16	19/04/2020	13	26/04/2020	03/05/2020	12

5ªSEMANA	Nº	6ªSEMANA	Nº	7ªSEMANA	Nº	8ªSEMANA	Nº
04/05/2020	8	11/05/2020	7	18/05/2020	7	25/05/2020	3
05/05/2020	16	12/05/2020	6	19/05/2020	6	26/05/2020	4
06/05/2020	6	13/05/2020	8	20/05/2020	6	27/05/2020	1
07/05/2020	13	14/05/2020	6	21/05/2020	2	28/05/2020	4
08/05/2020	8	15/05/2020	5	22/05/2020	2	29/05/2020	3
09/05/2020	8	16/05/2020	2	23/05/2020	3	30/05/2020	2
10/05/2020	5	17/05/2020	3	24/05/2020	3	31/05/2020	5

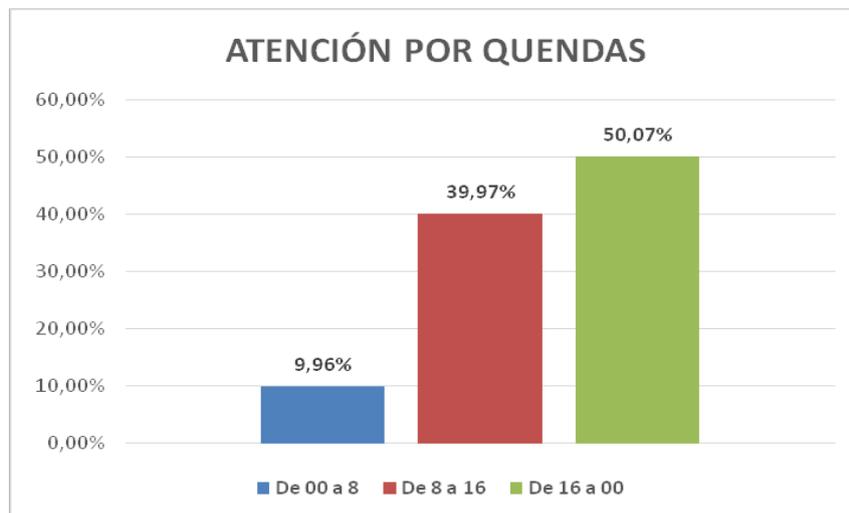
9ªSEMANA	Nº	10ªSEMANA	Nº
01/06/2020	0	08/05/2020	3
02/06/2020	4	09/05/2020	3
03/06/2020	1	10/05/2020	0
04/06/2020	0	11/05/2020	4
05/06/2020	1	12/05/2020	3
06/06/2020	1	13/05/2020	0
07/06/2020	3	14/05/2020	0







Como puede apreciarse tanto en las tablas como en los gráficos anteriores, el número de llamadas fue decreciendo considerablemente conforme avanzábamos en las fases de la desescalada y se permitía a la población salir de casa y realizar más actividades.



El turno que recibió más llamadas durante las diez semanas de servicio fue el de 16:00 a 00:00.

PERSONAS ATENDIDAS POR TURNOS EN EL MES DE ABRIL

	00:00-08:00	08:00-16:00	16:00-00:00	Total día
06/04/2020	-----	11	13	24
07/04/2020	1	11	15	27
08/04/2020	3	9	13	25
09/04/2020	3	12	9	24
10/04/2020	3	8	5	16
11/04/2020	3	10	9	22
12/04/2020	3	4	9	16
13/04/2020	1	7	12	20
14/04/2020	1	7	7	15
15/04/2020	1	12	16	29
16/04/2020	1	6	17	24
17/04/2020	1	10	11	22
18/04/2020	2	11	11	24
19/04/2020	1	6	6	13
20/04/2020	0	10	11	21
21/04/2020	1	8	11	20
22/04/2020	3	9	13	25
23/04/2020	2	4	13	19
24/04/2020	1	10	9	20

25/04/2020	2	4	12	18
26/04/2020	4	6	7	17
27/04/2020	0	13	8	21
28/04/2020	4	3	9	16
29/04/2020	3	6	10	19
30/04/2020	5	3	10	18
Total porfranxahoraria	49	200	266	515

PERSONAS ATENDIDAS POR TURNO EN EL MES DE MAYO

	00:00-08:00	08:00-16:00	16:00-00:00	Total día
01/05/2020	0	5	7	12
02/05/2020	1	6	2	9
03/05/2020	2	4	6	12
04/05/2020	1	4	3	8
05/05/2020	4	6	6	16
06/05/2020	0	1	5	6
07/05/2020	2	6	5	13
08/05/2020	0	1	7	8
09/05/2020	2	4	2	8
10/05/2020	2	1	2	5
11/05/2020	0	6	1	7
12/05/2020	1	2	3	6
13/05/2020	1	3	4	8
14/05/2020	0	1	5	6
15/05/2020	2	2	1	5

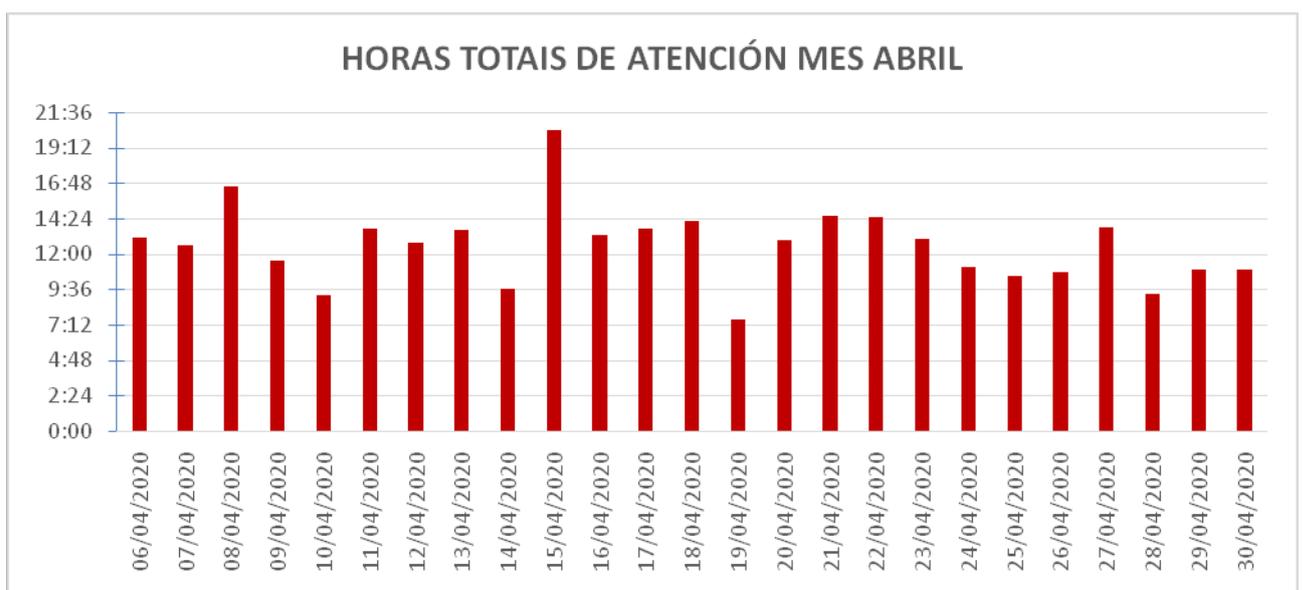
16/05/2020	0	0	2	2
17/05/2020	1	1	1	3
18/05/2020	0	1	6	7
19/05/2020	0	3	3	6
20/05/2020	0	3	3	6
21/05/2020	0	1	1	2
22/05/2020	0	2	0	2
23/05/2020	1	1	1	3
24/05/2020	0	2	1	3
25/05/2020	0	3	0	3
26/05/2020	0	1	3	4
27/05/2020	0	1	0	1
28/05/2020	0	3	1	4
29/05/2020	0	0	3	3
30/05/2020	0	1	1	2
31/05/2020	1	3	1	5
Total porfranxah	21	78	86	185

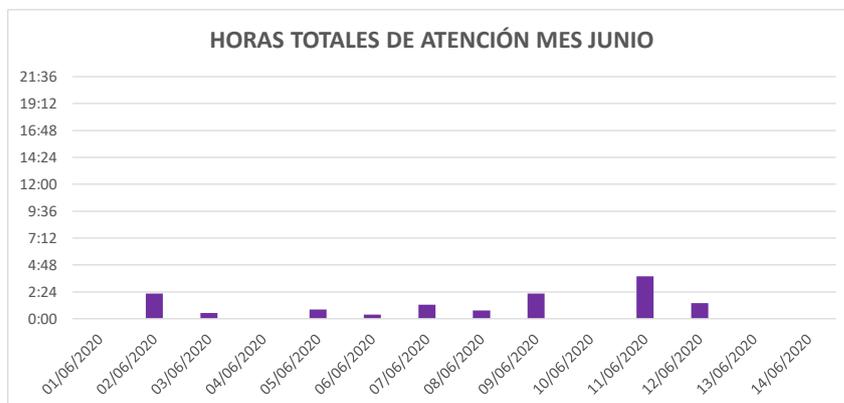
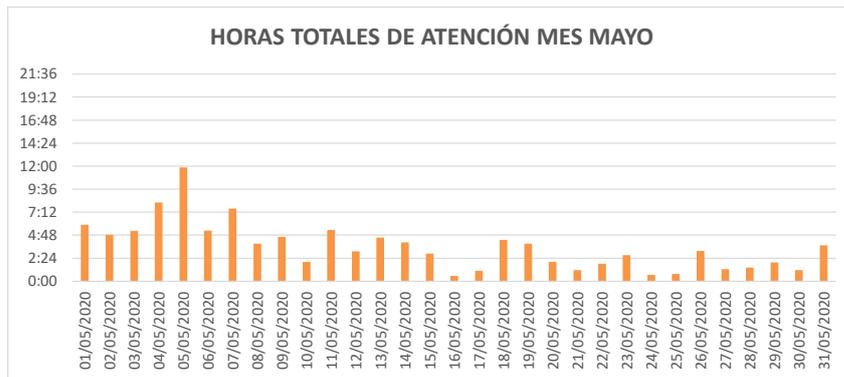
PERSONAS ATENDIDAS POR TURNO EN EL MES DE JUNIO

	00:00-08:00	08:00-16:00	16:00-00:00	Total día
01/06/2020	0	0	0	0
02/06/2020	1	2	1	4
03/06/2020	0	1	0	1
04/06/2020	0	0	0	0
05/06/2020	0	0	1	1
06/06/2020	0	0	1	1
07/06/2020	0	3	0	3
08/06/2020	0	3	0	3
09/06/2020	1	0	2	3
10/06/2020	0	0	0	0
11/06/2020	0	1	3	4
12/06/2020	0	1	2	3
13/06/2020	0	0	0	0

14/06/2020	0	0	0	0
Total porfranja horaria	2	11	10	23

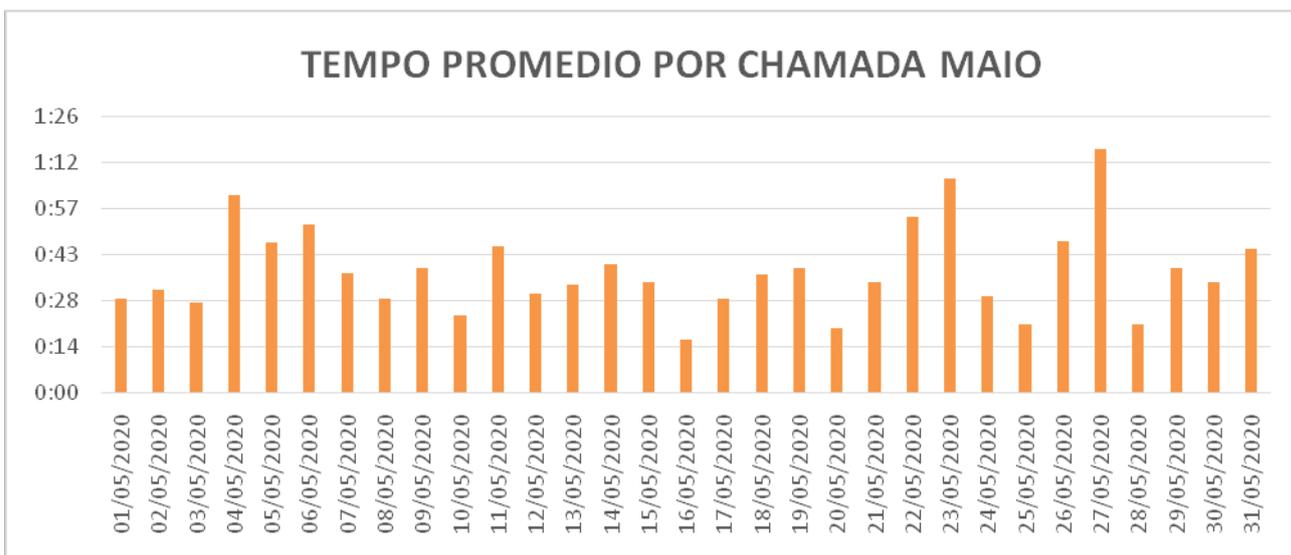
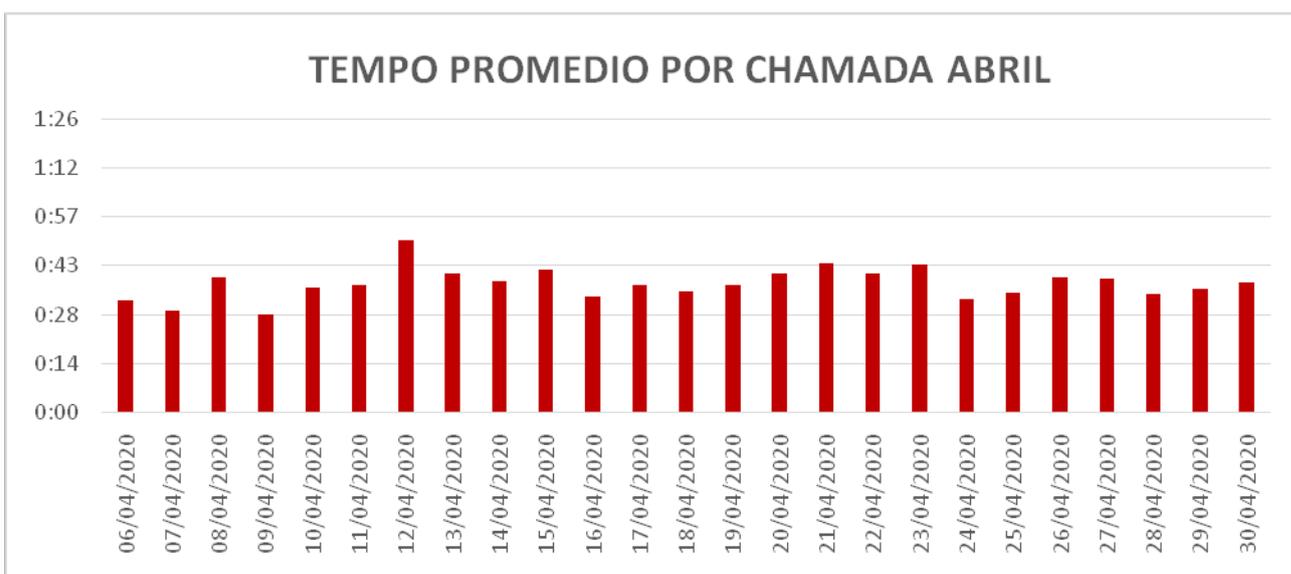
ABRIL	49	200	266	515
MAYO	21	78	86	185
JUNIO	2	11	10	23
Total	72	289	362	723





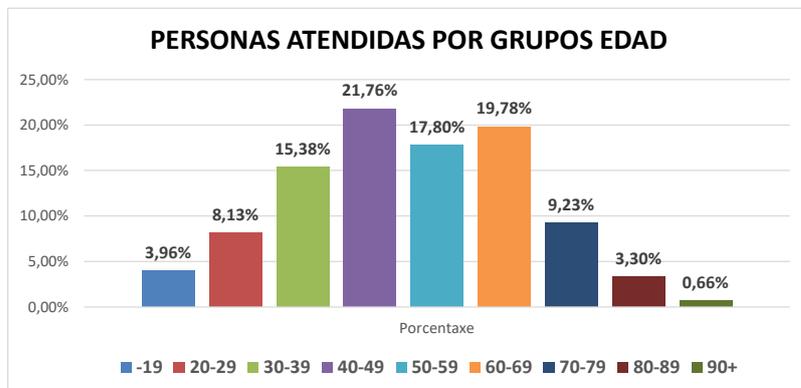
Durante el mes de abril llegaron a acumularse 20 horas de atención telefónica en un solo día. Esas horas de atención se fueron reduciendo gradualmente con

la desescalada hasta que en el mes de junio tuvimos días de 0 horas de llamadas atendidas.



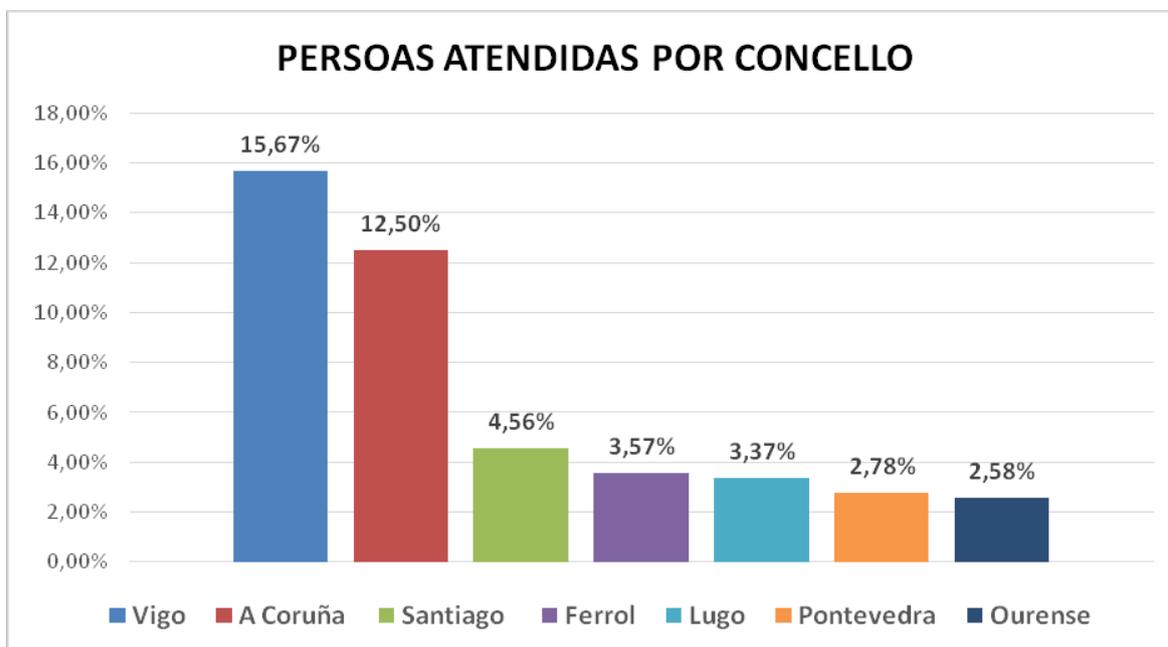


El 70,32% de las llamadas recibidas procedían de mujeres, frente a un 29,68% realizadas por hombres.



49 personas no indicaron la edad.

Durante las dos primeras semanas del dispositivo de atención psicológica telefónica 112, el perfil demandante era de mujer entre los 60 y los 79 años. Sin embargo, conforme avanzaron las semanas ese rango de edad se amplió y las llamadas eran realizadas principalmente por personas entre los 30 y los 69 años.



El 45,04% de las personas que solicitan atención, llaman desde estas siete ciudades. 7 personas no indicaron la localidad donde residían.

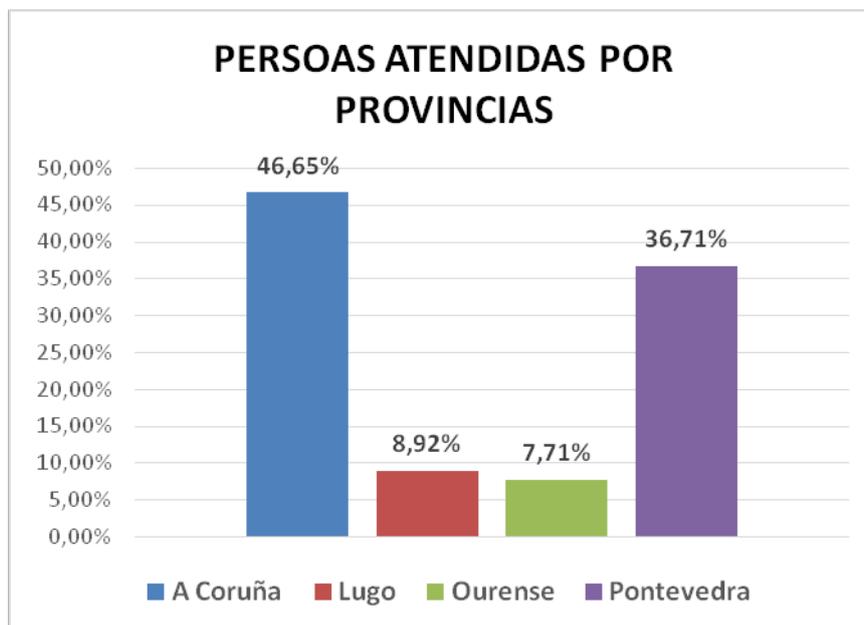
Las dos ciudades de Galicia desde las que se recibieron más llamadas fueron Vigo (15,67%) y A Coruña (12,50%), seguidas de Santiago (4,56%), Ferrol (3,57%), Lugo (3,37%), Pontevedra (2,78%) y Ourense (2,58%).

Si analizamos el número de llamadas según el número de habitantes, la distribución de esta gráfica se modificaría:

	PORCENTAJE DE LLAMADAS POR 10.000 habitantes
Vigo	2,67%
A Coruña	2,56%
Santiago	2,36%
Ferrol	2,72%

Lugo	1,72%
Pontevedra	1,68%
Ourense	1,23%

Al analizar el número de llamadas por cada 10.000 habitantes, observamos que Ferrol se situaría en primer lugar (2,72%) seguida de Vigo (2,67%), A Coruña (2,56%), Santiago (2,36%), Lugo (1,72%), Pontevedra (1,68%) e Ourense (1,23%).



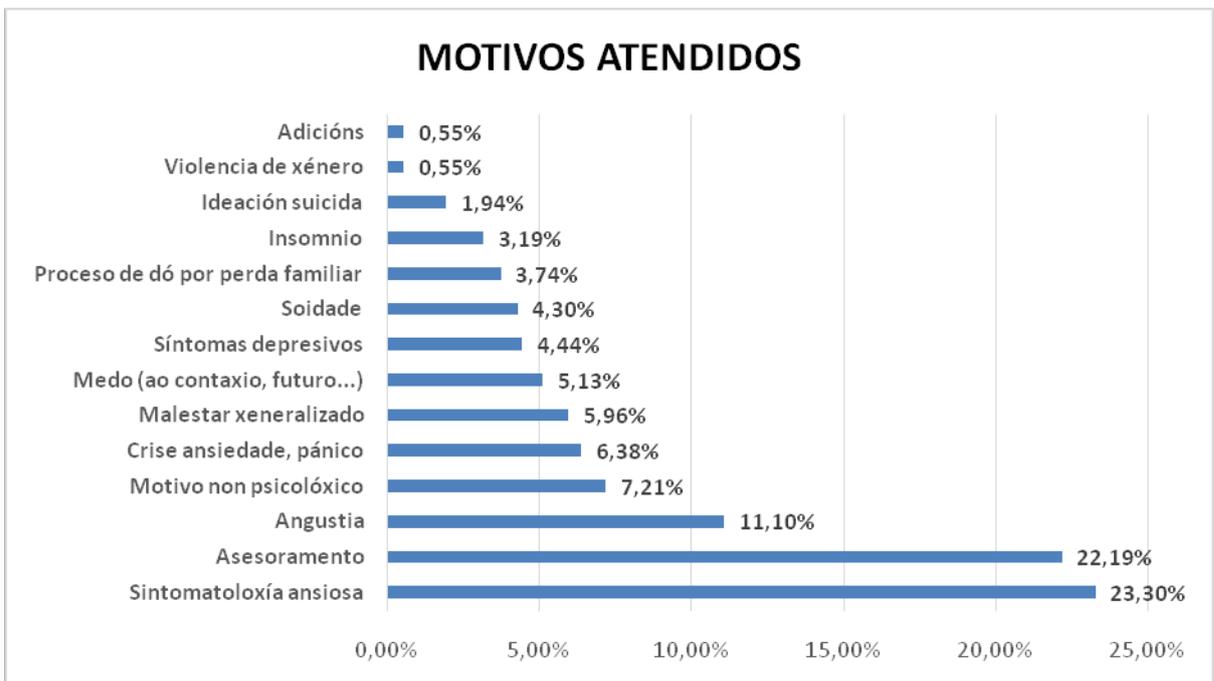
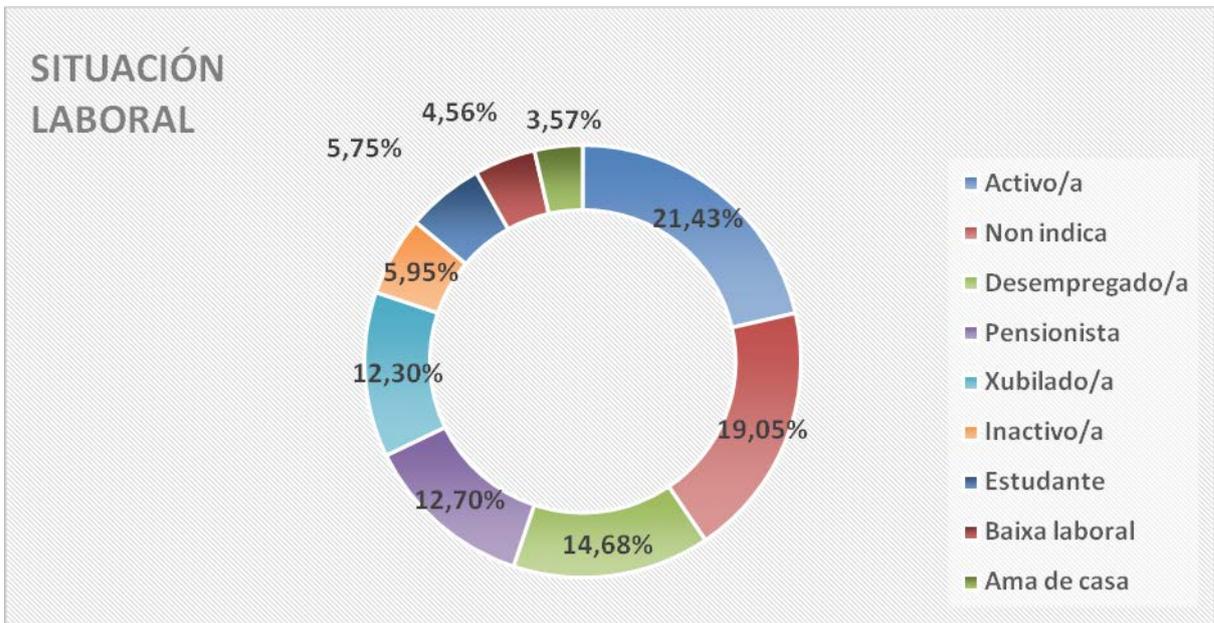
7 personas no indicaron la provincia

Según la provincia, la mayor demanda de atención psicológica proviene de A Coruña (46,65%) seguida de Pontevedra (36,71%).



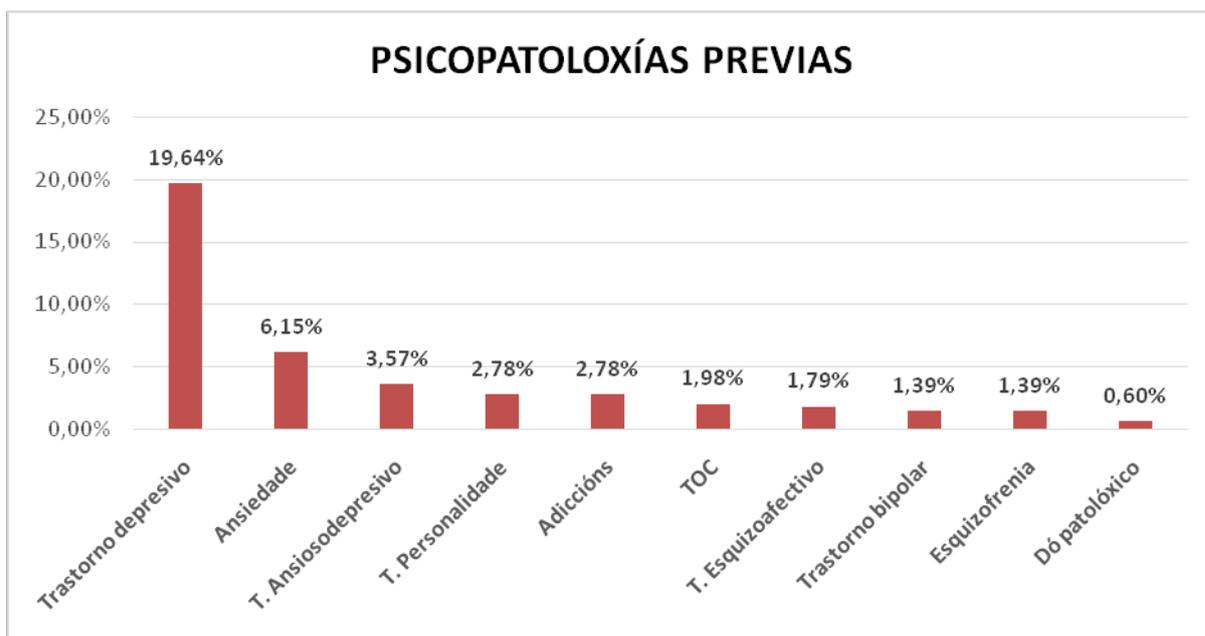
Información elaborada a partir de 288 informes (en los primeros informes no se recogía este dato)

El 69,10% de las llamadas se reciben desde zonas urbanas, frente a un 30,90% que proceden del rural.

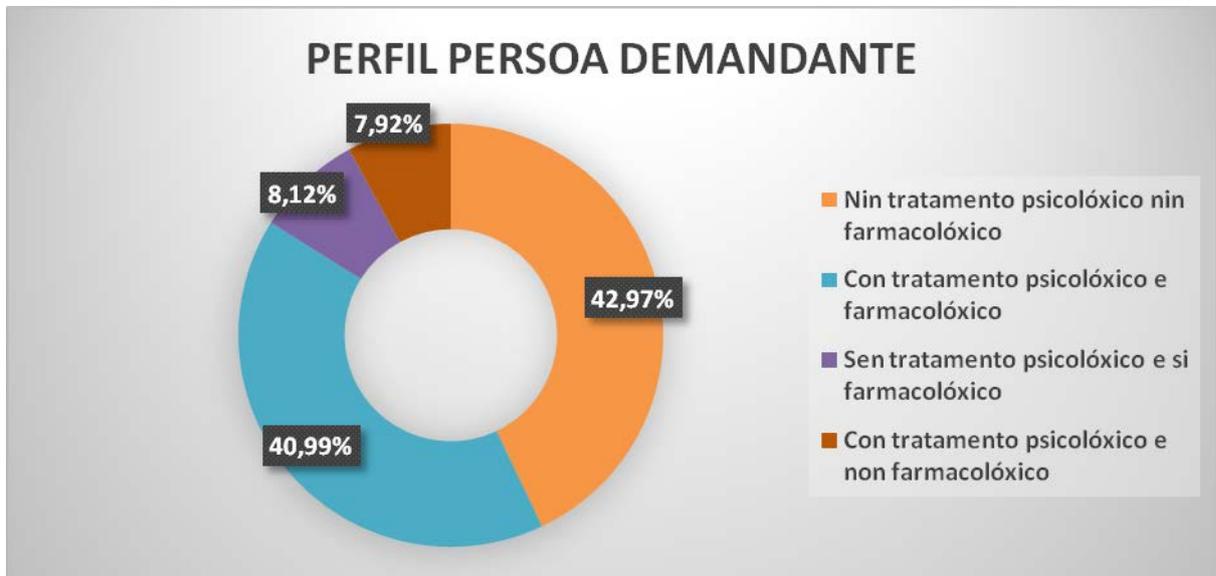


La mayor parte de las consultas que se recibieron a través del 112 estaba relacionada con síntomas de ansiedad: sintomatología ansiosa (23,30%), angustia (11,10%), crisis de ansiedad (6,38%), miedos (5,13%).

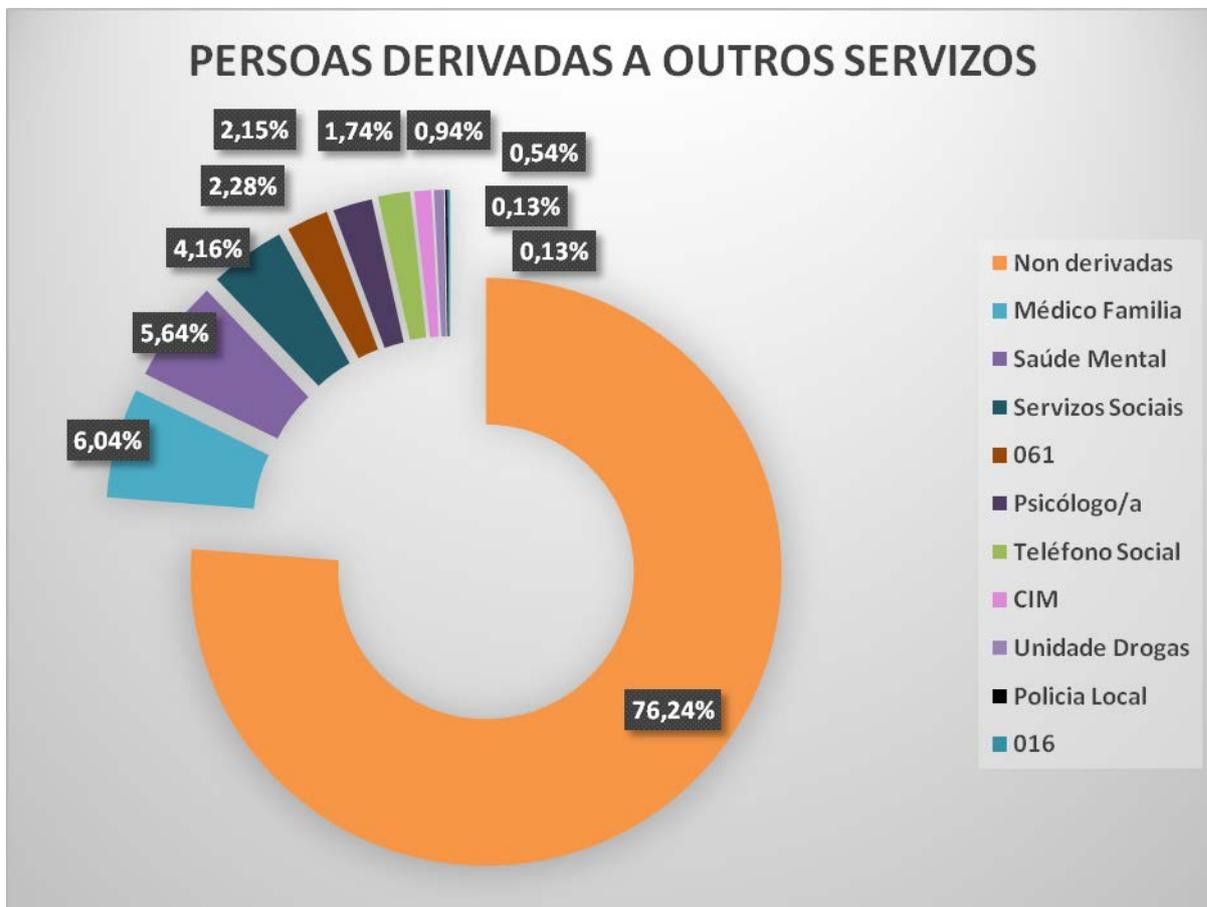
También fueron atendidas llamadas con sintomatología depresiva (4,44%), sentimientos de soledad y abandono (4,30%), procesos de duelo (3,74%), ideación suicida (1,94%), violencia de género (0,55%) y adicciones (0,55%).



El 42,06% de las personas atendidas presenta algún tipo de psicopatología previa diagnosticada, siendo la más común el trastorno depresivo (19,64%), seguido de los trastornos de ansiedad (6,15%) y de una combinación de ambos (3,57%).



El 57,03% de las personas que llamaron al dispositivo se encontraba en tratamiento psicológico y/o farmacológico por problemas en su salud mental antes de comenzar el confinamiento.



Un 23,76% de las llamadas fueron derivadas a otros servicios con el objetivo de que recibieran la atención que necesitaban en ese momento.

3. REUNIONES REALIZADAS

3.1. REUNIONES INTERNAS

Se realizaron 3 reuniones a través de la plataforma Zoom con todo el equipo de GIPCEs que participó en el dispositivo de atención psicológica 112:

- 5 de mayo. Reunión informativa para coordinar y ofrecer información importante para el desarrollo de nuestro trabajo dentro del dispositivo. Se preguntase a los intervinientes por las dificultades encontradas hasta este momento para buscar soluciones;
- 29 de mayo. Se informa al grupo de intervención de la creación del grupo de derivaciones, de la última documentación elaborada y de la valoración del dispositivo hasta ese momento.
- 25 de junio. Reunión celebrada para hacer una valoración final del dispositivo con todos los GIPCEs participantes.

3.2. REUNIONES EXTERNAS

Durante el estado de alarma se mantuvieron reuniones con otros profesionales, organismos y autoridades:

- **Reunión con Vicepresidencia, Dirección de Protección Civil y Responsables de AXEGA** . Celebrada el 11 de abril con el objetivo de valorar la primera semana de atención telefónica 112.
- **Reuniones con la Sección de Psicología Clínica del Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia**. Con los objetivos siguientes: a) elaborar documentación con pautas de afrontamiento para la población general a

solicitud de la Consellería de Sanidade y b) crear un protocolo de derivación para casos urgentes que se detecten a través del 112. Estas reuniones tuvieron lugar en las siguientes fechas:

- **16/03/2020**
 - **17/03/2020**
 - **18/03/2020**
 - **19/03/2020**
 - **20/03/2020**
 - **23/03/2020**
 - **30/03/2020**
 - **21/04/2020**
- **Reunión con las Unidades de Salud Mental de Galicia.** Celebradas con el objetivo de unificar intervenciones, crear líneas de actuación comunes y facilitar las derivaciones:
- **25/03/2020**
 - **01/04/2020**
 - **08/04/2020**
 - **29/04/2020**
 - **17/06/2020**
- **Reunión con la Consellería de Sanidade.** Celebrada con el objetivo de coordinar los dispositivos y establecer un protocolo de derivación
- **15/04/2020**

4. DOCUMENTACIÓN ELABORADA

Durante este tempo también hicimos colaboraciones con otras instituciones y publicamos materiales que consideramos de interés para afrontar la situación que estábamos viviendo:

- Vídeo realizado por miembros do GIPCE para las redes sociales del COPG “Queda na casa”.
- Cuaderno emocional “Retazos de cores”, elaborado por nuestras compañeras Isabel Cabado Fidalgo y Sandra Izaguirre García, dirigido a niños/as de Educación Primaria.
- Consejos psicológicos para cuidarnos en la emergencia sanitaria por coronavirus, elaboradas para el Colegio Oficial de Farmacéuticos de la provincia de A Coruña (COFC).
- Pautas psicológicas de afrontamiento para profesionales de farmacia, elaboradas para el Colegio Oficial de Farmacéuticos de la provincia de A Coruña (COFC).
- Pautas psicológicas de afrontamiento para profesionales de enfermería, elaboradas para el Colexio Oficial de Enfermería de A Coruña (COEC).
- Vídeo de la Coordinadora del GIPCE a petición del 112 Galicia con recomendaciones de tipo psicológico para la población general.
- Pautas de afrontamiento para reducir el impacto psicológico en el confinamiento por coronavirus, elaborado en colaboración con la Sección de Psicoloxía e Saúde para la Consellería de Sanidade.

- Cuaderno de ruta para transportistas en tiempos de alarma por COVID19.
- Pautas psicológicas de afrontamiento para la Asociación APETAMCOR ante la alarma por Coronavirus.
- Pautas psicológicas para personal sociosanitario de residencias de mayores y centros de discapacidad, elaborado a petición de REDE (Federación Galega de Usuari@s e Familiares. Residencia e Dependencia).
- Pautas psicológicas para familiares de personas mayores en residencias en la emergencia por COVID-19, elaborado a petición de REDE (Federación Galega de Usuari@s e Familiares. Residencia e Dependencia).
- 10 Consejos psicológicos para el confinamiento por COVID-19, en colaboración con el Colexio Oficial de Farmacéuticos de Ourense.
- Consejos para llevar la crisis del COVID-19, en colaboración con FEGAMP.
- Guía de prácticas de Mindfulness para momentos de estrés para adultos.
- Guía "Viaje para exploradores y exploradoras Mindful".
- Decálogo de la desescalada. Elaborado en colaboración con FEGAMP.

- Guardianes y guardianas del arco iris. Programa comunitario elaborado por nuestra compañera Fátima López Rodríguez para ser aplicado desde los ayuntamientos, enfocado a mejorar el cuidado de la salud mental y el bienestar de sus vecinos y vecinas. Incluye: documento técnico, un cuento para niños y niñas e una serie de carteles imprimibles).
- Programa psicosocial preventivo post-emergencia para centros educativos, elaborado en colaboración con la Sección de Psicología Educativa y con otros profesionales de la Psicología expertos en intervención infanto-juvenil.

Toda la documentación que elaboramos durante la pandemia se puede encontrar en la página oficial del Colexio Oficial de Psicología de Galicia, en el siguiente enlace: <https://copgalicia.gal/novas/xeral/materiais-e-recursos-utiles-desde-psicologia-con-motivo-da-emerxencia-sanitaria>

5. SALA DE PRENSA

A continuación enumeramos algunas de las participaciones de psicólogos y psicólogas del GIPCE en distintos medios de comunicación para ofrecer información de utilidad dentro de esta emergencia sanitaria:

- "Como sobrevivir á histeria do virus". La Voz de Galicia 11-03-2020

- "O Colexio de Psicoloxía difundirá por redes consellos para levar mellor a cuarentena pola pandemia". Faro de Vigo 16-03-2020
- Entrevista a Lorena Nieto Iglesias, psicóloga do GIPCE, de cómo sobrellevar a nivel psicológico o confinamiento no programa Bos Días da TVG o 17-03-2020
- "Manter a rutina nuns metros cadrados, clave para facer fronte á ansiedade". Nós Diario 17-03-2020
- M^a Carmen González Hermo, psicóloga do GIPCE participa no programa "Quen anda aí?" da TVG o 16-03-2020
- "Ana M^a Núñez Rubines, a coordinadora do GIPCE deunos consellos para levar mellor estes días aillados". A Revista da TVG 17-03-2020
- "As tres recomendacións básicas para lidiar co estrés polo COVID-19". Faro de Vigo 17-03-2020
- "Expertos aconsellan un horario de traballo e ocio no encerro". Atántico Diario 17-03-2020
- Entrevista a Lorena Nieto Iglesias, psicóloga do GIPCE, no Telexornal Galicia da TVE o 18-03-2020 (a partir do minuto 7:40)
- "Falan os psicólogos: consellos, advertencias e perigos de pasar 24 horas pechados na casa". Galicia Confidencial 18-03-2020
- "Levas mal o confinamento? Estos consellos de psicólogos poden axudarte". La Gazeta 19-03-2020
- "Os psicólogos insisten na importancia de manter unhas pautas no domicilio". Galiciaè 19-03-2020

- "Psicólogos recomiendan evitar a sobreinformación e seguir unhas pautas para adaptarse ao confinamento". 20 minutos 19-03-2020
- "Os psicólogos insisten na importancia de manter unhas pautas no domicilio". El Progreso 19-03-2020
- "Psicólogos recomiendan evitar a "sobreinformación" e seguir unhas pautas para adaptarse ao confinamento". Compostela 24 horas 19-03-2020
- M^a Carmen González Hermo, psicóloga do GIPCE participa no programa "Quen anda aí?" da TVG o 19-03-2020
- M^a Carmen González Hermo, psicóloga do GIPCE interven no programa Luar da TVG o 20-03-2020
- "Claves para sobrelevar a corentena". La Opinión de La Coruña 20-03-2020
- Entrevista a Lorena Nieto Iglesias, psicóloga do GIPCE, sobre a xestión emocional na convivencia. Onda Cero (minuto 00:53) do 20-03-2020
- "La brújula de Galicia". Onda Cero 20-03-2020
- Telexornal serán da TVG. 20-03-2020
- "Los psicólogos recomiendan manter uns horarios e a actividade física". El Correo Gallego 21-03-2020
- "Conectados, ocupados e pendentos do día a día". ABC 23-03-2020
- "Cancións no balcón, serenatas con violín, piano ou flauta, aplausos... A solidariedade aguantará dúas semanas máis de encerro polo coronavirus?". Mujer Hoy 23-03-2020

- "Psicólogos e farmacéuticos elaboran un decálogo para coidarse durante o confinamento". Europa Press 24-03-2020
- "Estoume plantexando pedirlle ansiolíticos ao médico, é unha boa idea? Os psicólogos resollen as túas dúbidas". La Voz de Galicia 24-03-2020
- As recomendacións dos psicólogos galegos no confinamento por coronavirus.
Radio COPE 24-03-2020
- "Deberíamos estar informados, pero non sobreinformados. Son novas moi duras de manexar a iso alimenta o noso malestar". Pontevedra Viva 25-03-2020
- "Dez consellos para pasar mellor o confinamento (e outros tantos para desinfectar a túa casa)". Praza.gal 25-03-2020
- "Os psicólogos falan: axudar ao resto serve aos máis sensibles para acalar a súa pena". ABC 25-03-2020
- "A resiliencia, aliada para facer aos nenos importantes". La Voz de Galicia 26-03-2020
- "Dez consellos psicolóxicos para a crise do coronavirus". Nós Diario 26-03-2020
- "Coronavirus en Galicia. Afrontar un adeus sen despedidas". La Opinión de La Coruña 26-03-2020
- Entrevista a Lorena Nieto Iglesias, psicóloga do GIPCE, sobre a segunda semana do confinamento. Onda Cero (minuto 1:01) o 27-03-2020
- "Os profesionais que estes días están en activo tamén necesitan atención psicolóxica". Faro de Vigo 30-03-2020

- Intervención de Ana M^a Núñez Rubines, coordinadora do GIPCE, no programa A crónica do día a día. TVG 30-03-2020
- Entrevista a Lorena Nieto Iglesias, psicóloga do GIPCE en Cadena Ser o 31-03-2020
- "Medran as peticións de axuda psicolóxica. O Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia pon en marcha dispositivos de atención para diferentes colectivos e así afrontar situacións de estrés, medo, malestar ou dó nunha situación excepcional". La Voz de Galicia 02-04-2020
- "O Colexio de Psicoloxía publica distintos materiais online con pautas e consellos na situación actual". Galiciapress 02-04-2020
- "Un bálsamo feito de debuxos e palabras. Dúas psicólogas da provincia impulsaron "retrincos de cores" , un libro en que os nenos de 5 a 10 anos contan e ilustran os sentimentos que lles provocan o COVID-19". La Voz de Galicia 03-04-2020_
- A Xunta ofrecerá atención á poboación para atender ás consecuencias psicolóxicas derivadas da emerxencia sanitaria polo coronavirus. Sala comunicación Xunta de Galicia 03-04-2020
- "O 112 ofrece atención antiestrés" La Opinión A Coruña 03-04-2020
- "Un equipo de psicólogos especializados atenderá á cidadanía galega a través do 112". La Vanguardia 05-04-2020
- "Un equipo de psicólogos especializados atenderá á cidadanía galega a través do 112". Europa Press Galicia 05-04-2020

- Entrevista a Lorena Nieto Iglesias, psicóloga do GIPCE sobre estratexias para afrontar a nivel psicolóxico esta emerxencia. Radio Galega 05-04-2020 (a partir do min. 38)
- "Un equipo de psicólogos especializados atenderá á cidadanía galega a través do 112". 20 minutos 05-04-2020
- "Este luns comeza o servizo de atención psicolóxica a través do 112 para toda a poboación pola emerxencia sanitaria". 21Noticias 05-04-2020
- "Un equipo de psicólogos especializados atenderá á cidadanía galega a través do 112". Galiciaconfidencial.es 05-04-2020
- "Aconsellan non deixarse vencer polo desánimo e substituír os cafés por videochamadas". El Correo Gallego 05-04-2020
- "Comeza o servizo de atención psicolóxica a través do 112 por mor do coronavirus e do confinamento". Nós televisión 06-04-2020
- "Psicólogos especializados atenderán aos galegos a través do 112" Sondelouro.com 06-04-2020
- "Ponse en marcha un servizo de atención psicolóxica telefónica a través do 112". Informativos TVG 06-04-2020
- "Un equipo de psicólogos especializados atenderá aos cidadáns galegos". esRadio. LibertadDigital.com 06-04-2020
- "Un equipo de psicólogos especializados atende a partir deste luns á cidadanía galega. GaliciaPress 06-04-2020

- M^a del Carmen Patiño García, psicóloga do GIPCE "O confinamento é moi duro para os nenos máis pequenos". La Voz de Galicia 7-04-2020
- "Morrer en tempos de coronavirus: a importancia de buscar alternativas para elaborar o dó e pospoñer a despedida". 20 Minutos 09-04-2020
- Entrevista a Olegaria Mosqueda Bueno, membro da comisión coordinadora do GIPCE, "Cómo levar unha boa convivencia". Programa la Brújula de Galicia de Onda Cero (a partir do min. 25) 09-04-2020
- Entrevista a Lorena Nieto Iglesias, psicóloga do GIPCE, "O poder sanador da comunidade durante o proceso de dó". Galicia Confidencial 09-04-2020
- - "Novas tecnoloxías para substituír os dós hurtados polo COVID-19". El Correo Gallego 10-04-2020
- Entrevista a Julita M^a Touriño Araújo, membro da Comisión Coordinadora do GIPCE "Estame costando moito convivir coa miña parella estes días, que podo facer?: os psicólogos resollen as túas dúbidas. La Voz de Galicia 11-04-2020
- "Mulleres de máis de 50 anos de zonas urbanas, o principal perfil do teléfono de atención psicolóxica". Galicia Confidencial 11-04-2020
- "Máis da metade dos usuarios do servizo de atención psicolóxica do 112 teñen entre 50 e 70 anos". La Vanguardia 11-04-2020
- "Máis da metade dos usuarios do servizo de atención psicolóxica do 112 teñen entre 50 e 70 anos". EuropaPress 11-04-2020
- "Máis da metade dos usuarios do servizo de atención psicolóxica do 112 teñen entre 50 e 70 anos" Galicia Press 11-04-2020

- "Máis da metade dos usuarios do servizo de atención psicolóxica do 112 teñen entre 50 e 70 anos". 20 Minutos 11-04-2020
- "Máis dun cento de persoas recorreu ao servizo de atención psicolóxica posto en marcha en Galicia a través do 112" Telexornal Mediodía fin de semana da TVG 11-04-2020
- "A Xunta incide na necesidade de prestar atención psicolóxica ás persoas máis vulnerables durante o confinamento polo coronavirus. Xunta de Galicia 11-04-2020
- Entrevista a Olegaria Mosqueda Bueno, membro da Comisión Coordinadora do GIPCE "Todos estamos vivindo un dó e verbalízalo vains axudar". La Voz de Galicia 12-04-2020
- "Suben os niveis de estrés e ansiedade co confinamento". Atlántico 13-04-2020
- "Coronavirus Galicia: Os psicólogos alertan de posibles traumas en nenos a raíz do confinamento" ABC Galicia 14-04-2020
- "O regreso ao parque, a gran incógnita. Científicos e psicólogos sinalan que a saída dos nenos á rúa debe esperar e as familias soñan con ese día". Faro de Vigo 14-04-2020
- Entrevista a Ana M^a Núñez Rubines, coordinadora do Grupo de Intervención Psicolóxica en Catástrofes e Emerxencias (GIPCE) do COPG "Hai moitas consultas pola ansiedade que produce a incerteza que vivimos". Nós Diario 15-04-2020
- "É o momento de deixar saír aos nenos?". La Voz de Galicia 16-04-2020

- "A nivel de 112 estamos máis tranquilos que nunca". Diario de Pontevedra 16-04-2020
- Artigo de opinión de Olegaria Mosqueda Bueno, membro da Comisión Coordinadora do Grupo de Intervención Psicolóxica en Catástrofes e Emerxencias (GIPCE) do COPG "Dó sen despedida". La Voz de Galicia 19-04-2020
- "O teléfono de atención psicolóxica recibiu 270 chamadas en dúas semanas". ABC Galicia 21-04-2020
- "A presión dunha oposición en tempos do COVID-19". La Voz de Galicia 22-04-2020
- " - "Así afecta a nenos e adultos o vaivén nas medidas de desconfinamento", entrevista a Olegaria Mosqueda Bueno, membro da Comisión Coordinadora do GIPCE. Programa "Al rojo vivo" La Sexta 22-04-2020
- "Un estudo confirma cambios de comportamento no 89% dos menores", entrevista a Olegaria Mosqueda Bueno, membro da Comisión Coordinador do GIPCE. Programa Bos días da TVG 22-04-2020 (a partir do min. 28:26)
- Materiais do COP Galicia para a poboación en xeral e colectivos concretos pola situación de emerxencia sanitaria por Coronavirus. Infocop Online 23-04-2020
- "Saír cos nenos é moi positivo, pero de forma razoable", entrevista a Lorena Nieto Iglesias, membro da Comisión Coordinadora do GIPCE. El Correo Gallego 26-04-2020
- "Psicólogos ultiman un programa psicoeducativo para a prevención de síntomas postraumáticos no alumnado". Galicia Press 03-05-2020

- "Psicólogos ultiman un programa psicoeducativo para a prevención de síntomas postraumáticos no alumnado". Europapress 03-05-2020
- "Psicólogos galegos ultiman un plan para a prevención de síntomas postraumáticos". El Español 03-05-2020
- "Psicólogos ultiman un programa psicoeducativo para a prevención de síntomas postraumáticos no alumnado". 20 minutos 03-05-2020
- "Preparan un programa psicoeducativo para a prevención de síntomas postraumáticos no alumnado". Galicia Confidencial 04-05-2020
- "Psicólogos crean un programa de apoio emocional para cando se regrese as aulas". La Opinión A Coruña 04-05-2020
- Intervención de Lorena Nieto Iglesias, membro do Grupo de Intervención Psicolóxica en Catástrofes e Emerxencias do COPG no programa "Quen anda aí?" da TVG o 07-05-2020 (a partir do 1:17 horas)
- "Cambios de humor, insomnio e ansiedade. Psicólogos galegos ultiman un protocolo para velar polo benestar anímico e previr síntomas postraumáticos en nenos e adolescentes cando se produce a volta ao cole". La Opinión de A Coruña 08-05-2020
- "Un soporte emocional na aula". La Opinión de A Coruña 08-05-2020

6. LECCIONES APRENDIDAS

La intervención del GIPCE en esta emergencia sanitaria ha sido totalmente atípica, tanto por el tipo de intervención, como por los medios para intervenir y

la duración de la activación. Por eso consideramos muy importante hacer una evaluación del trabajo realizado en esos meses.

En la última reunión de equipo recogimos las aportaciones que nos hicieron llegar los y las GIPCEs respecto al dispositivo. Entre los aspectos positivos que señalaron podemos destacar:

- Los materiales elaborados específicamente para este dispositivo, resultaron de gran ayuda durante las guardias;
- El tener personas de referencia de la Comisión Coordinadora para preguntar dudas en caso necesario, les daba seguridad y les facilitaba la gestión de determinadas situaciones;
- La facilidad para contactar con las personas de referencia en la Comisión Coordinadora;
- Las reuniones de equipo fueron de gran utilidad para fomentar el sentimiento de equipo, para resolver dudas, para conocer el trabajo que se estaba haciendo, detectar usuarios de riesgo que debían ser derivados,...
- Buena aceptación del seguimiento que se hacía de los intervinientes como parte del autocuidado del propio grupo;

Entre los aspectos a mejorar encontramos:

- Comenzar las reuniones de equipo antes, a poder ser antes de iniciar el funcionamiento del dispositivo para explicar mejor las directrices a los intervinientes;
- Tener en cuenta la variable duración de las llamadas en la retribución económica;

7. VALORACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y CONCLUSIONES

El servicio de atención psicológica telefónica GIPCE-112 ha dado respuesta a las necesidades psicológicas de una parte de la población general de Galicia que hizo demanda de ayuda durante el estado de alarma. Las demandas llegaban tanto de personas que estaban sufriendo malestar psicológico por la situación que estábamos viviendo, como de personas que vieron interrumpida la atención psiquiátrica y/o psicológica previa debido a las medidas de contención adoptadas a nivel estatal. Por lo tanto, podemos decir que los objetivos específicos propuestos para este dispositivo se han podido cumplir.

Si bien no es posible hacer una previsión exacta de cómo va a evolucionar la salud mental de la población tras este período de pandemia, tenemos la certeza de que el estrés, la ansiedad y el miedo mantenidos durante largos períodos de tiempo provocan un deterioro en la salud física y mental de las personas. Estas son consecuencias que podríamos encontrar en cualquier otra emergencia, sin embargo la diferencia en esta situación que estamos viviendo está en que ese malestar afecta a la población de una forma masiva pudiendo llegar a colapsar los recursos de salud mental actualmente existentes.

Las personas que detectamos que serían de mayor vulnerabilidad serían:

- Personas con algún tipo de psicopatología previa, y que en un porcentaje elevado presentan una exacerbación de los síntomas debido al confinamiento, a la interrupción de las terapias en este período o a no respetar las pautas farmacológicas indicadas por su profesional de referencia;
- Personas con problemas de adicción que durante el confinamiento presentaron una desestabilización emocional grave que derivó en conductas agresivas y conflictos intrafamiliares;

- Contagiados y familiares de contagiados que vivieron la enfermedad con un elevado nivel de ansiedad y que, tras su recuperación, manifiestan ser discriminados y aislados por sus vecinos y compañeros;
- Familiares de fallecidos que vivieron la muerte de una forma trágica, sin poder realizar los rituales de despedida, sin recibir el apoyo y consuelo de sus allegados y sin tener respuestas a sus dudas.
- Personas mayores que vivieron la pandemia en soledad, sin apoyos y con miedo al contagio;
- Personal sanitario que vio incrementados sus horarios de trabajo, con una carga laboral mucho más elevada de lo habitual y expuestos continuamente al posible contagio;
- Otros profesionales (farmacéuticos, transportistas, personal de supermercados y gasolineras...) que se mantuvieron en activo durante toda la pandemia para garantizar el abastecimiento de la población enfrentándose cada día con ansiedad y miedo al contagio;
- Mujeres y menores que sufren algún tipo de maltrato dentro del hogar;

En este sentido, los datos que aquí recogemos nos hacen detectar una serie de necesidades que deben tenerse en cuenta de cara a prevenir la cronificación de síntomas y la pérdida del bienestar emocional de los ciudadanos. Para ello sería necesario plantearse los siguientes objetivos:

- Garantizar que las personas vulnerables que podrían ser víctimas de discriminación o estigma social y que pidieron ayuda a través del 112 sean derivadas a los profesionales o instituciones adecuadas para poder recibir el tipo de tratamiento más adecuado para su problema.
- Garantizar la atención psicológica a corto plazo de todas las personas que, padeciendo algún tipo de psicopatología previa, manifiestan un

- nivel de malestar psicológico elevado, especialmente con mayor urgencia en aquellos casos en los que se detectó ideación suicida;
- Anticipar la atención a todos los profesionales en activo durante esta pandemia, que sufrieron elevados niveles de ansiedad al verse expuestos a diario al contagio;
 - Facilitar el acceso urgente a los servicios de atención especializados en los casos de maltrato o violencia en el hogar.

Como conclusión final, con todo lo expuesto en los dos apartados anteriores, consideramos como medidas prioritarias a tomar ante el problema de salud pública al que nos estamos enfrentando:

- Reforzar los recursos profesionales en Salud Mental para que puedan dar cobertura tanto a las personas que se vieron obligadas a aplazar las citas que tenían concertadas durante el confinamiento como a otras personas que presenten sintomatología y necesiten una atención urgente;
- Descentralizar y acercar la asistencia psicológica a los ciudadanos instaurando la figura del profesional de la psicología en los centros de Atención Primaria. Esto permitiría un acceso más rápido de la población a este servicio y además disminuiría la sobrecarga de trabajo en las Unidades de Salud Mental.
- Garantizar la presencia de psicólogos o psicólogas en los servicios sociales y CIMs de todos los Ayuntamientos de Galicia para que puedan atender las demandas psicológicas de los vecinos a causa de la crisis socioeconómica que estamos sufriendo como consecuencia de la pandemia;
- Asegurar que todos los equipos de orientación de los centros educativos cuentan con un profesional de la psicología que pueda dar respuesta a las necesidades emocionales que presenten los menores como consecuencia

de la pandemia a su regreso a las aulas. Asimismo, sería importante que este profesional ayudara a los alumnos y alumnas a integrar a vivencia de esta pandemia a su historia vital de una forma saludable que estimule la resiliencia y no comprometa su salud mental.

- Seguir contando con los profesionales de la psicología de emergencias dentro de la estructura de Protección Civil para intervenir en aquellas emergencias y crisis que puedan seguir produciéndose;
- Implantar programas de intervención social que fomenten la cohesión dentro de la comunidad e la resiliencia como habilidad para afrontar la adversidad vivida.

8. ANEXOS

INFORME DE ATENCIÓN TELEFÓNICA 112

1–PROFESIONAL QUE REALIZA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

NOMBRE Y APELLIDOS		Nº COLEGIADO/A	
--------------------	--	----------------	--

2–DATOS OBLIGATORIOS DE LA LLAMADA

FECHA		HORA DE INICIO		Nº DE LLAMADA (DE LA MISMA PERSONA)		DURACIÓN	
NOMBRE		EDAD		SEXO (H/M)		PROVINCIA	
LOCALIDAD		CONCELLO				RURAL (S/N)	
SITUACIÓN LABORAL				Nº DE PERSONAS EN EL DOMICILIO		Nº DE PERSONAS AISLADAS	

3 –DATOS A RELLENAR EN CASO DE PSICOPATOLOGÍA PREVIA

APELLIDOS		TELÉFONO	
PATOLOGÍA PSICO. PREVIA		TOMA MEDICACIÓN	
DERIVACIÓN		USM DE ATENCIÓN	

4–MOTIVO DE CONSULTA (muy breve)

--

5–BREVE RESUMEN DE LA LLAMADA

LUGAR Y FECHA DE LA REDACCIÓN	

Acuérdate de registrar la hora de la llamada para que podamos compararlas con las del 112

ANEXO 1. INFORME DE ATENCIÓN UTILIZADO

ANEXO 2. CRITERIOS DE DERIVACIÓN DESDE EL PROPIO DISPOSITIVO

CRITERIOS DE DERIVACIÓN

061, Situaciones que valoramos de urgencia:

- Personas con patologías psicológicas previas y que estén desestabilizadas, sin medicación etc.
- Ideación suicida muy elaborada.
- Presencia de delirios o alucinaciones.
- Consumo de alcohol y drogas mezclados con medicación.
- Conductas violentas y/o agresividad manifiesta.

SALUD MENTAL

- Personas con patologías psicológicas previas en tratamiento y/o seguimiento desde Salud Mental que informan de incremento en

sintomatología, pero no tiene carácter urgente y que tienen un profesional de referencia en Salud Mental.

ATENCIÓN PRIMARIA

- Personas con patologías psicológicas previas con tratamiento farmacológico que informan de incremento en sintomatología, pero no tiene carácter urgente, y es el médico de cabecera quien pauta la medicación.

016:

- Violencia de género.

SERVICIOS SOCIALES:

- Desprotección de menores.
- Falta de recursos básicos (compra de alimentación, medicación..)
- Acompañamiento de personas mayores y/ o con diversidad funcional solas.

TELÉFONO SOCIAL 900 400 800

- Personas sin apoyo social que buscan a alguien con quién hablar.

TELÉFONO DE AYUDA A LA INFANCIA 116 111

- Menores que se sientan maltratados por otra persona, necesiten ayuda o quieran hablar sobre los problemas que les afectan.