

# Propuesta de Cuidado y Autocuidado Emocional para Profesionales de Primera Respuesta en Situación de Pandemia.

Sistema de Goteo, una Intervención posible.

Equipo de Red PAE: Seoane, Verónica; Vasini, Adriana; Victoriano, Andrés; Moreno, Augusto,; Rodríguez, Carolina del Mar; Avalos, Christian; Pinilla, Dahio; Agnes, Fabiana; Oña, Gabriela; Mora, Liliana; Toledo, Marcelo; Zimmermann, Marcia; Nuñez, Marcos; Otero, María; Mariezcurrena, Martín; Morales, Noelia; Sarpero, Rosana; Rivera, Vanina; Moreno, Silvina; Blanc, Vanina; Yost, Yamila.

Coordinación General: Alicia Galfasó

[redpaeargentina@gmail.com](mailto:redpaeargentina@gmail.com)

Dentro de la historia de la humanidad hay momentos que marcan un antes y un después, momentos que ponen a prueba trabajos colectivos, que implican movilización y nuevos paradigmas. Por lo cual quién iba a pensar que a esta altura del desarrollo humano íbamos a atravesar nuevamente una pandemia que nos exija a todos hacernos grandes planteos y esfuerzos colectivos, que nos haga pensar que equipos de trabajo dedicados a las catástrofes, acostumbrados a viajar y a trabajar en el lugar donde suceden los hechos codo a codo con las personas, tuvieran que re pensarse en modo virtual.

Desde la Red PAE consideramos a la Pandemia como un desastre. Cabe destacar que la Red PAE\* es una red de ayuda humanitaria especializada en Cuidado Emocional en Urgencias, Emergencias y Desastres. Desde la misma se brinda asistencia de manera voluntaria y gratuita.

Desde esta perspectiva es que se decide comenzar a adaptar protocolos, técnicas y modelos de Intervención para asesorar y asistir a la comunidad.

A medida que avanzaba la pandemia la situación epidemiológica se complicó, y el desgaste en los profesionales sanitarios y de seguridad se hacía más visible. Por este motivo, dada la imposibilidad de asistir a toda la comunidad, decidimos focalizarnos en los profesionales de primera respuesta a través de sus instituciones. De esta forma podíamos cuidarlos a ellos y facilitar que cuiden a los pacientes y las personas afectadas.

En este nuevo contexto surge el Sistema de Goteo como una necesidad de respuesta a la situación actual de la pandemia por Covid-19.

Con este desafío planteado a gran escala, la Red PAE comenzó a pensar en cómo seguir estando presentes, brindar asesoramiento, asistencia y herramientas para poder ayudar a transitar la exigente labor diaria de los profesionales esenciales y de sus equipos desde un lugar distinto.

Nuestro objetivo: poder brindar herramientas de Autocuidado Biopsicosocial a los profesionales. El desafío era hacerlo a distancia, estar presentes para sostener sus dudas y consultas y con envíos masivos ya que cada institución contaba con muchos profesionales dispuestos a recibirlo

Uno de nuestros primeros obstáculos fue pensar cómo darle entidad al material que se iba a generar con esta actividad. Si bien la recepción del mismo siempre es voluntaria por parte del profesional, es condición necesaria tener el expreso aval institucional que permita a los profesionales saber que es producto de un acuerdo previo entre la Institución y la Red PAE.

Como en todo trabajo conjunto, el primer paso es saber qué necesita la institución que solicita la asistencia. Cada lugar tiene sus particularidades culturales, económicas, sus necesidades, cantidad de profesionales y tanto más. Se pauta el tiempo de Intervención, el cual es de aproximadamente 4 semanas y se acuerda quienes serán los referentes de la institución que articularan los envíos entre la Red PAE y los profesionales de dicha Institución

Cada grupo de trabajo está conformado por miembros de la Red PAE y personas de la institución solicitante, es fundamental para esta nueva forma de intervención poder generar acuerdos previos, ya que las pautas de trabajo deben ser claras y simples, y donde cada

pregunta o consulta de los profesionales que reciben la información debe ser valorada y tenida en cuenta.

Si bien la virtualidad plantea el gran desafío de perder parte de la comunicación gestual entre las personas, tiene otros beneficios como dar acceso a importantes grupos y llegar a lugares muy distantes, por eso un texto mal redactado o no guiar en cómo utilizar correctamente las herramientas pueden ser errores de consideración.

Generar vínculos de confianza y empatía requiere de mucho trabajo en los detalles; sabiendo que cada destinatario tiene su propia cultura, su propia impronta, su propio vocabulario.

Cada técnica o herramienta de autocuidado tiene un formato adaptado a la medida de una situación única e implica conocimiento, simpleza, debe transmitir calma y aportar una nueva visión de la misma en la cual el profesional se encuentra inmerso.

Una particularidad de este nuevo formato es que el profesional puede disponer del material cuando lo necesita y lo desee. Evaluamos antes de comenzar cual es el horario que mayor receptividad tiene, para que sea más eficaz el envío. Por ejemplo en los hospitales sabemos que entre las 7.30hs y las 8.30 es el horario ideal, ya que están ya en sus trabajos, pero aun no los ha sobrepasado la demanda de asistencia. Esto permite que puedan tomarse unos minutos para considerar y registrar el envío.

Elegimos como medio de comunicación la lista de envío de whatsapp, que nos permitió envíos masivos de hasta 200 personas por lista (en varias instituciones se diseñaron varias listas paralelas). Esta dinámica permitió llegar a to-

dos al mismo tiempo y que cada uno lo reciba en forma individual, sin tener contacto entre los receptores. Esto facilita la lectura, evita debates que muchas veces pueden desgastar la intención del envío y permiten que cada profesional acceda cuando desee a consultar por privado. Las consultas son frecuentes, así como agradecimientos y comentarios favorables. Cada consulta que recibe quien realiza el envío, se discute en el grupo y se construye una respuesta para ser enviada al profesional que la realizó.

Desde Red PAE hemos podido interactuar con Instituciones y Organismos ubicados a lo largo y ancho de nuestro país y el exterior (Hospital Temuco, Chile). Esto nos permitió implementar el Sistema de Goteo en diferentes situaciones, poniendo a prueba la versatilidad de la metodología. Al final de cada intervención se realiza un informe detallado del cronograma de envíos y de las devoluciones y respuestas recibidas, y también se registra si durante el proceso hubo algún inconveniente técnico o institucional. Esto permite evaluar los resultados obtenidos y analizar errores y aciertos que permitan ajustar el Sistema si fuera necesario.

A lo largo de este tiempo de trabajo compartido entre la Red PAE y las diferentes instituciones con los cuales hemos ido interactuando, aprendimos mucho, maduramos como equipo y encontramos maneras de seguir presentes como una gran red que voluntariamente sostiene a otros y a sí misma.

A través de este texto respondimos a la demanda de diferentes Instituciones y Organismos

Que solicitaban asistencia en cuidado emocional para sus profesionales.

## Modelo de Propuesta:

### **Propuesta de envío de Información a Profesionales de Primera Respuesta**

**Objetivo:** Brindar herramientas y técnicas breves de Autocuidado Emocional

Esta propuesta se basa en la premisa de la necesidad de autocuidado profesional, especialmente en la situación actual producto de la Pandemia por Covid 19 que expone a los profesionales a escenarios poco habituales. El cansancio, miedo, y en muchos casos falta de información sobre técnicas y protocolos de autocuidado, llevan a estados de frustración y enojo que pueden ser prevenidos o mitigados.

Dada la necesidad de llegar a la mayor cantidad de profesionales y la imposibilidad de que cuenten con tiempo libre para realizar actividades comunes, es aconsejable llegar a ellos a través de videos breves y flyers que les brinden información y técnicas simples de autocuidado, de fácil uso, y breves reflexiones que les permitan re pensarse en la dinámica cotidiana.

**Dinámica:** la institución u organismo que solicita asistencia nombra a una persona referente que será la que coordine los envíos directos a los profesionales. Se trabaja en forma directa con esta persona que será el nexo entre nosotros y los profesionales asistidos. Recibirá la información diseñada y pensada a medida que va transcurriendo el proceso de asistencia emocional, y nos comunicará los comentarios y dudas que reciba de los profesionales

La secuencia básica es la siguiente, teniendo en cuenta que es flexible y se modifica de

acuerdo a lo que suceda en el transcurso de los días y la posible demanda de los profesionales que reciben esta información. El espacio aconsejable entre cada envío es de 3 a 4 días.

- Se construye una lista de difusión vía whatsapp que incluya a la mayor cantidad de profesionales posible. ( puede dividirse en varios emisores, que enviaran en forma simultanea la información)
- Inicio: Video/audio realizado por un referente del área que explique brevemente el objetivo del material que irán recibiendo en los días siguientes.
- Secuencia de envío a construir en cada caso de forma especial y a medida de las necesidades y características de los profesionales.
- Cierre de envíos con audio/video y disponibilidad para dudas y consultas

Todos los flyers y videos antes mencionados, están ya diseñados, pero se realizarán y adaptarán teniendo en cuenta las características de cada organismo, posibilidades, cultura y región geográfica.

Este modelo de intervención se realiza de manera voluntaria y gratuita a través de la RED PAE durante el período que dure la pandemia por Covid19.

Al día de hoy el número de profesionales asistidos supera los 6.000, a través de Ministerios de Salud y de Secretarías de Salud Mental de diferentes provincias de nuestro país, Federaciones de Bomberos, organismos policiales, Municipios, y otras instituciones públicas.

Esperamos que este **Sistema de Goteo**

ideado, gestionado y coordinado por la Lic. Alicia Galfasó en la Red PAE sea el antecedente pionero que marque el inicio de una nueva forma ya comprobadamente efectivo en las intervenciones a distancia en situación de urgencia, emergencia y desastre.

Las situaciones de emergencia y desastre continúan, las formas cambian, los escenarios cambian, y el gran desafío hoy es la flexibilidad.

## Referencias

Bauman, Zygmunt (2007). Tiempos Líquidos. Vivir en una época de incertidumbre.

Ensayo Tusquets Editores

Weerth, Rupprecht (2002). La PNL y la Imaginación Editorial Sirio.

Reddemann Luise (2002) Imagination als heilsame Kraft. Zur Behandlung vos Traumafol-

gen mit ressourcenorientierten Verfahren.  
Pfeiffer bei Klett Cotta

Hunter, D. Bailey, A. Taylor, B. (2007) Management Zen. Facilitación y Eficiencia de Grupos.

Estaciones Editorial

Subsecretaria para la Articulación de Políticas de Integración. Plan inclusivo para situaciones de Emergencia y/o catástrofes. Editorial del Gob Prov de Bs As.

# SISTEMA DE GOTEO



## Para instituciones de Primeros Respondientes

**PERSONAS PARA LAS CUALES ESTA PENSADO ESTE SISTEMA**

Personas que cumplen roles de primera respuesta denominadas esenciales, según la legislación vigente en Argentina



### FORMA DE SOLICITAR ESTA INTERVENCIÓN



Los responsables Institucionales o de sistemas, deben comunicarse con la RED PAE para solicitar y avalar la metodología, con la prestación de logos oficiales para acompañar esta intervención..

### METODOLOGÍA UTILIZADA

A partir de contacto digital, se establece la difusión de material de autocuidado, diseñado específicamente para cada realidad institucional o del sistema.

Tiempo de acompañamientos aproximado un mes



### HERRAMIENTAS DE AUTOCUIDADO



Después del tiempo compartidos juntos cada profesional tiene un kit de técnicas de autocuidado que le permitirán encontrar calma, pensar desde otro punto de vista y tips para aplicar en su rutina

**"QUE LO QUE TE APASIONA NO NOS ENFERME"**  
YO TE CUIDO, VOS ME CUIDAS

Buscanos en redes sociales como RED PAE



## PRIMEROS AUXILIOS EMOCIONALES

### URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES



\* Red PAE: Red de Primeros Auxilios Emocionales. La Red PAE es una Red de ayuda humanitaria que interviene en forma voluntaria y gratuita en urgencias, emergencias y desastres. Todos sus miembros se encuentran altamente formados en este modelo de intervención. Tiene su sede en la República Argentina