

Propuesta de contenidos para la capacitación en seguridad psicológica del personal de salud en trabajo directo con afectados por COVID-19.

Training in psychological safety for health personnel working directly with patients affected by COVID-19

Lic. Ana Karina Gutiérrez Álvarez^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-7712-729>

Dr.C. Aymara Yuusimy Cruz Almaguer¹ <https://orcid.org/0000-0003-3522-6918>

Lic. Elizabeth Dignora Zaldívar Santos¹ <https://orcid.org/0000-0001-7374-1211>

Esp. Gisela Ramírez Ramírez¹ <https://orcid.org/0000-0002-5997-3670>

*Autor para la correspondencia. Correo electrónico: anakarina7006@gmail.com

¹Hospital Clínico-Quirúrgico Lucía Íñiguez Landín. Holguín, Cuba.

RESUMEN

Introducción: la seguridad psicológica constituye premisa y resultado de una adecuada gestión de la bioseguridad. Su introducción práctica en la actual pandemia por la COVID-19 facilita transitar hacia una concepción más integrativa y consecuente con el enfoque biopsicosocial de la salud en el sistema de salud cubano. **Objetivo:** describir el diseño teórico y metodológico de contenidos sobre la capacitación en seguridad psicológica para el personal de salud en trabajo directo con afectados por COVID-19. **Métodos:** se realizó una investigación de desarrollo, descriptiva en el Hospital Lucía Íñiguez Landín de marzo a mayo del 2020. Se emplearon métodos de nivel teórico, como análisis sistemático y documental.

Resultados: el programa diseñado contiene tres unidades temáticas: preparación para conformar equipos de trabajo para la autoayuda psicológica, autogestión de estados emocionales

específicos y comunicación de malas noticias. Se describen los fundamentos psicológicos, expresados en los contenidos esenciales y su estructura metodológica, con objetivos, temas, formas de organización de la enseñanza y sistema de evaluación. **Conclusiones:** la introducción de la capacitación en seguridad psicológica, mediante el programa diseñado, favorece una adecuada gestión de la bioseguridad, lo que resulta indispensable en la actual circunstancia. Con ello se contribuye a preservar la salud mental del personal de la salud enfrentado al cuidado directo de los pacientes y garantiza la sostenibilidad de los procesos hospitalarios y la calidad de su desempeño.

Palabras clave: seguridad psicológica, capacitación, gestión proactiva, COVID-19.

ABSTRACT

Introduction: Psychological safety is the premise and result of proper biosecurity management. Its practical introduction into the current pandemic by COVID-19 makes it easier to move towards a more integrative conception, consistent with the biopsychosocial approach to health in the Cuban health system. **Objective:** To describe the theoretical and methodological design of contents on psychological safety training, for health personnel working directly with patients affected by COVID-19. **Methods:** A descriptive, developmental investigation was conducted at Lucía Iñiguez Hospital from March to May 2020. Theoretical methods, such as systematic and documentary analysis, were used. **Results:** The designed program contains three thematic units: preparation to form work teams for psychological self-help, self-management of specific emotional states and communication of bad news. The psychological foundations are described, expressed in the essential contents and its methodological structure with objectives, themes, forms of teaching organization and evaluation system. **Conclusions:** The introduction of psychological safety training through the designed program favors adequate biosecurity management, which is essential in the current circumstances. This contributes to preserve mental health of health personnel who face the direct care of patients, guaranteeing the sustainability of hospital processes and the quality of their performance.

Keywords: psychological safety, training, proactive management, COVID-19.

Recibido: 18/07/2020.

Aprobado: 18/07/2020.

Introducción

En Cuba, desde que se recibieron las primeras señales de una potencial crisis por los efectos de la COVID-19, se comenzó el despliegue de la gestión gubernamental orientada a movilizar todas las capacidades científicas, tecnológicas y profesionales que permitieran enfrentar la pandemia. El 3 de febrero comenzó la primera etapa de capacitación para los profesionales de la salud y trabajadores de los organismos de la Administración Central del Estado en los temas de bioseguridad.⁽¹⁾

La segunda etapa de capacitación es orientada por la Dirección del Ministerio de Salud Pública (MINSAP), en función de prevenir y controlar el riesgo global de infección por la COVID-19. En ese sentido, la dirección nacional de posgrado presenta indicaciones y define las bases metodológicas para el desarrollo de la capacitación a nivel nacional e institucional.⁽²⁾

La bioseguridad es uno de los temas esenciales de esta capacitación y tiene como objetivo primordial garantizar la integridad en el plano físico y biológico del personal expuesto a riesgos, por lo que aborda solo de forma implícita la seguridad psicológica de los equipos de trabajo.⁽³⁾

Sociedades científicas e investigadores reconocen la imperiosa necesidad de programas de intervención especializados, desde la psicología, en las diferentes fases de la epidemia de la COVID-19, como una actividad que va a requerir de diseños creativos y flexibles, que favorecerán la mitigación del impacto psicológico, con vistas a potenciar la recuperación y el bienestar de la población. Igualmente se requieren para acompañar a los equipos de salud que han trabajado en las diferentes instituciones.^(4,5,6)

Dentro de los grupos más vulnerables a afectaciones de su salud mental se encuentra el propio personal de la salud, para quienes se ha desarrollado un Protocolo de atención psicológica a

distancia en la provincia de Holguín, con la intención de minimizar la aparición de daños o desajustes de la salud mental durante la emergencia. Como parte de la primera etapa de dicho protocolo, correspondiente a las acciones proactivas, se integra el tema de seguridad psicológica durante la capacitación en bioseguridad. ⁽⁷⁾

Para las autoras de este trabajo, la Seguridad Psicológica es una configuración personal que le permite al sujeto sentirse protegido y resiliente en condiciones de emergencias sanitarias, a consecuencia de lo cual garantiza la calidad de su desempeño profesional y con ello la sostenibilidad del servicio de salud.

La Seguridad Psicológica constituye premisa y resultado de una adecuada gestión de la bioseguridad. Su introducción práctica en la actual pandemia facilita transitar hacia una concepción más integrativa, consecuente con el enfoque biopsicosocial de la salud en el sistema de salud cubano, al centrarse en riesgos no solo a nivel biológico, sino también psicológico. La eficacia de las prácticas en bioseguridad dependerá, entre otras cosas, de la gestión de la seguridad psicológica de quienes la lleven a cabo e impactará de manera directa en la calidad de la atención a los pacientes en las unidades asistenciales. ⁽⁸⁾

Resulta pertinente, además, la formación de los recursos humanos de la salud en el tema de la seguridad psicológica, atendiendo a los siguientes argumentos:

- No se encontraron referencias a la gestión de los riesgos psicológicos en la revisión de los currículos de estudio de las carreras de ciencias de la salud. ^(9,10,11,12,13)
- En los protocolos de actuación en la pandemia, la preparación en bioseguridad no incluye la gestión de riesgos a la salud mental de manera explícita. ⁽¹⁴⁾

Considerando el impacto de la pandemia en todas las esferas de la vida, en particular en la salud mental de los trabajadores sanitarios, responsables del cuidado a los afectados por la COVID-19, deviene imprescindible proteger este recurso humano como vía para mantener los estándares de calidad asistencial del sistema de salud. Por todo lo anterior, el objetivo del presente trabajo es

describir el diseño teórico y metodológico de contenidos sobre la capacitación en seguridad psicológica para el personal de salud en trabajo directo con afectados por COVID-19

Métodos

Se realizó una investigación descriptiva de desarrollo, que culminó con el diseño de un programa para la capacitación de la seguridad psicológica de los equipos de atención sanitaria en trabajo directo con afectados por la COVID-19. Se desarrolló en el período de marzo a mayo del 2020 y se comenzó a aplicar desde abril, cuando se definió su diseño metodológico.

El Programa de capacitación en seguridad psicológica fue concebido como parte de la gestión proactiva, prevista en el Protocolo de atención psicológica a distancia para el personal de la salud, que se diseñó y ejecuta en la institución donde se realizó la presente investigación.⁽⁷⁾ Fue integrando como parte del programa de capacitación en bioseguridad, planificada a nivel nacional y basada en los protocolos nacionales.

Para la concepción del programa de capacitación se emplearon los siguientes métodos de nivel teórico:

Análisis sistemático: para la revisión de la bibliografía en temas de salud mental de los trabajadores sanitarios en la actual pandemia, que permitió identificar sus principales problemas emocionales reportados, así como las carencias y necesidades formativas.⁽⁸⁾

Análisis documental: se analizaron las indicaciones y bases para el desarrollo de la capacitación, emitidas por la dirección nacional de posgrado del MINSAP,⁽²⁾ el programa analítico del curso nacional de actualización en prevención y control del nuevo coronavirus, realizado en el Instituto Pedro Kouri (IPK) y aprobado por la dirección nacional de posgrado,⁽³⁾ diseños curriculares y programas de estudios de las carreras de enfermería, medicina y tecnologías de la salud⁽⁹⁻¹³⁾ y el Protocolo de Actuación Nacional para la COVID-19. Versión 1.4,⁽¹⁴⁾ todo lo cual contribuyó a su construcción teórico-metodológica.

Se aplicaron además los métodos de análisis y síntesis, deducción-inducción, abstracción y generalización para la fundamentación e integración de los contenidos y sus fundamentos psicológicos.

Desarrollo

Para fundamentar la capacitación se realizó búsqueda sistemática de la evidencia científica en relación con la seguridad psicológica, ⁽⁸⁾ además de contextualizarse actividades prácticas y se configuraron elementos teóricos basados en la experiencia de las autoras. Para desarrollar el contenido del programa que se propone, se tuvieron en cuenta los siguientes fundamentos psicológicos:

El equipo de trabajo como equipo de autoayuda

Se conoce que el trabajo en unidades asistenciales que prestan servicios en COVID-19 se define esencialmente como equipos de trabajo estables, que conviven durante 28 días (14 días laborando y luego 14 días en aislamiento), sin la presencia de los apoyos sociales esenciales ni por los medios habituales, por lo que los lazos que se establecen entre ellos surgen como apoyos psicológicos emergentes, aun cuando no se conocieran con anterioridad.

El funcionamiento de un equipo de trabajo como un grupo de autoayuda, se define a partir de la potencialidad salutogénica de la grupalidad, de su poder para contener y sanar desajustes emocionales. Las redes comunicacionales que se establecen pueden ser positivas e intensas en la medida que los miembros comparten el objetivo o meta a lograr, son conducidos por líderes con capacidad de decisión y se genera un clima de confianza para expresar sus opiniones, cuestiones que son abordadas desde la psicología organizacional. ^(15,16,17,18)

En un grupo de autoayuda, las relaciones afectivas que emergen entre los miembros permiten desarrollar la capacidad de captar los estados emocionales entre sí y servir de soporte para la expresión del malestar que lo genera. Esto se alcanza al comprender el actuar y los

afrontamientos habituales de cada miembro que luego es reconocido por los demás, mediante un proceso de aprendizaje grupal. En estos casos, el grupo proporciona el reconocimiento, la ventilación de los estados negativos, colabora en recobrar el sentido de autoeficacia y autoestima y funciona como un regulador del comportamiento colectivo, además de velar por la bioseguridad, que igualmente transmite seguridad al otro.

Pertenecer a un equipo de trabajo que funciona como grupo de autoayuda se considera un primer eslabón para la asistencia a los problemas que pueden presentar sus miembros, lo que contribuirá a detectar y abordar temprano los malestares psicológicos del personal y con ello garantizar que la calidad del trabajo del equipo no se vea afectada.

La autogestión de estados emocionales

La prevención siempre se realiza desde lo conocido. Si el sujeto es capaz de reconocer aquello que le afecta, está en mejores condiciones para gestionarlo de manera adecuada.

En la literatura publicada durante la pandemia, se han identificado una serie de síntomas emocionales comunes en el personal de la salud en la mayoría de los países afectados: miedo a enfermar, contagiar a otros o morir; ansiedad, caracterizada por sensación de incertidumbre; tristeza, expresada en llanto, desmotivación, alteración de hábitos; sentimientos de soledad y aislamiento; incapacidad para relajarse incluso después de concluir los turnos de trabajo y por último el duelo.^(4,5,6,8)

La autogestión de los estados emocionales es un esfuerzo consciente del sujeto por poner en práctica el conjunto de saberes de que dispone para minimizar o erradicar sus propios desajustes en la salud mental o la capacidad para reconocer que debe pedir ayuda.

Capacitar al personal para que pueda reconocer los signos de estos estados emocionales negativos y dotarlos de recursos para que los autogestione se convierte en una acción que antecede y controla la aparición de afectaciones a la salud mental de mayor intensidad y

duración. A la vez que sirve de guía para que, mediante su experiencia, puedan gestionar estos estados emocionales de sus pacientes.

La comunicación de malas noticias

En la pandemia por COVID-19, las altas tasas de mortalidad han causado modificaciones en cuanto al tratamiento a la muerte, tanto en los rituales de despedida familiar, como en los procedimientos médicos y enfermeros, por lo que es un tema que genera estrés y situaciones de conflicto interno a quienes toca desarrollarlo.

Una de las situaciones que mayores niveles de ansiedad, estrés e incluso burnout genera en el personal de la salud es el momento de comunicar noticias desalentadoras a los familiares de sus pacientes. Se conoce que cuando el profesional cuenta con una guía o metodología para efectuar esta acción, se reducen estos efectos negativos.⁽¹⁹⁾

En este escenario, es una necesidad preparar al personal que va a trabajar con los enfermos y potencialmente tendrá que afrontar esta situación. De igual modo el comunicador de la mala noticia ha quedado en una situación más comprometedor de lo habitual, por lo que se impone el desarrollo de habilidades para conducir este proceso de forma satisfactoria.

La comunicación de las malas noticias y el tratamiento a la muerte, paradójicamente no forman parte de los contenidos de los programas de formación de las carreras de pregrado en el campo de la salud en Cuba.⁽⁹⁻¹³⁾ Sin embargo, este es un aspecto al que tendrán que enfrentarse en algún momento sin la preparación formal necesaria, reproduciendo lo que han visto hacer a otros. En la circunstancia de emergencia actual, resulta un conocimiento indispensable para preservar la salud mental del personal que se enfrenta a esta práctica.

Estructura metodológica del programa

Para la definición de los objetivos, contenidos y formas de organización de la enseñanza se tuvieron en cuenta las indicaciones y las bases para el desarrollo de la capacitación, emitidas por

la dirección nacional de posgrado, en función de prevenir y controlar el riesgo global de infección de la COVID-19. ⁽²⁾ Los contenidos se insertan como tema adicional de la preparación en bioseguridad.

Síntesis del programa de capacitación para la seguridad psicológica

El programa analítico diseñado contiene tres unidades temáticas fundamentales para la capacitación en seguridad psicológica:

- ✓ Preparación para conformar equipos de trabajo para la autoayuda psicológica.
- ✓ La autogestión de estados emocionales específicos.
- ✓ La comunicación de malas noticias.

Objetivo: Promover el estado de la seguridad psicológica para establecer conductas de prevención o atenuación de riesgos a la salud mental de los trabajadores que atienden a pacientes afectados por COVID-19, utilizando situaciones simuladas y técnicas psicológicas.

Dirigido a: trabajadores del sistema sanitario o de otros sectores incorporados a él como voluntarios, al prepararse para la atención a pacientes afectados por COVI-19.

Todo el proceso formativo tiene un enfoque activo participativo, pues la principal forma de organización de la enseñanza es la conferencia y la clase teórica práctica. Se imparte en modalidad presencial con la siguiente distribución de horas:

Distribución, según horas-clase

No	Temas	Horas Teóricas	Horas Prácticas	Ei	Total
1	El equipo de trabajo como equipo de autoayuda	4	4	8	16
2	La autogestión de estados emocionales específicos	8	4	12	24
3	La comunicación de malas noticias	4	4	8	14
Total		16	12	28	54

Objetivos y contenidos por temas

Unidad temática 1. El equipo de trabajo como equipo de autoayuda.

Objetivo: Desarrollar habilidades para conformar equipos de trabajo que funcionen como grupo de autoayuda, con la implementación de instrumentos que faciliten la comunicación interpersonal, la autoeficacia y la autoestima, como valores personales que desarrolla el grupo.

Contenidos

La seguridad psicológica, su relación con la bioseguridad.

El proceso de comunicación en el grupo de trabajo.

La autoeficacia y la autoestima como valores personales que desarrolla el grupo.

Unidad temática 2. La autogestión de estados emocionales específicos

Objetivo: Valorar las principales alteraciones emocionales en situaciones de emergencia, para el desarrollo de posteriores acciones que permitan su autogestión y el fomento de la seguridad psicológica.

Contenidos

1. La autogestión de dificultades emocionales en el área afectiva.
2. La autogestión de dificultades emocionales en el área cognitiva.
3. La autogestión de dificultades emocionales en el área conductual.

Unidad temática 3. La comunicación de malas noticias.

Objetivo. Explicar elementos éticos y comunicativos como guía general para la comunicación de la mala noticia.

Contenidos

1. Retos éticos del personal de la salud en el tratamiento a la muerte durante la emergencia sanitaria por la COVID-19.
2. La comunicación de la mala noticia: una guía general.

Sistema de evaluación

El sistema de evaluación está integrado por evaluaciones formativas y certificativas, las primeras dirigidas a la evaluación y autoevaluación de cómo se desarrolla el cursista en la asimilación del contenido, en función de los objetivos previstos. La certificación se realiza al finalizar el curso, a través de un examen escrito tipo test, además de la realización del cribado ⁽⁷⁾ para detección precoz de la necesidad de ayuda psicológica.

Conclusiones

El diseño de los contenidos para la capacitación en seguridad psicológica al personal de salud, en situaciones de emergencia por la COVID-19, contiene elementos teóricos y metodológicos que favorecen una adecuada gestión de la bioseguridad.

Facilita transitar hacia una concepción más integrativa, consecuente con el enfoque biopsicosocial de la salud en el sistema de salud cubano. En la circunstancia de emergencia actual, contribuye a preservar la salud mental del personal de la salud que se enfrenta al cuidado directo de los pacientes y garantiza la sostenibilidad de los procesos hospitalarios y la calidad de su desempeño.

Referencias Bibliográficas

1. Díaz Canel Bermúdez M, Núñez Jover J. Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. A Acad Cienc Cuba.2020 [citado 13/06/2020]; 10(2).Disponibile en: <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/view/881>

2. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Plan para la prevención y el control del COVID-19. Componente de Docencia. Dirección nacional de posgrado. 2020, 4 de marzo de 2020, la Habana Cuba. Disponible en: <https://instituciones.sld.cu/fcme/files/2020/03/Componente-Docencia-COVID-19.pdf>
3. Ministerio de Salud Pública. Dirección nacional de posgrado .Programa analítico del curso nacional de actualización en prevención y control del nuevo coronavirus. La Habana: MINSAP; 2020
4. Lorenzo Ruiz A, Díaz Arcaño K, Zaldívar Pérez D. La psicología como ciencia en el afrontamiento a la COVID-19: apuntes generales. A Acad Cienc Cuba . 2020 [citado 13/06/2020]; 10(2). Disponible en: <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/view/839>
5. Brooks SK, Webster RK, Smith LE, Woodland L, Wessely S, Greenberg N, *et al*. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. Lancet. 2020 [citado 21/04/2020];395(10227):912-920. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736\(20\)30460-8/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lancet/article/PIIS0140-6736(20)30460-8/fulltext)
6. Legido- Quigley H, Mateos García JT, Campos VR, Gea Sánchez M, Muntaner C, McKee M. The resilience of the Spanish health system against the COVID-19 pandemic. Lancet Public Health. 2020 [citado 20/04/2020];5(5):251-252. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32199083/>
7. Gutiérrez Álvarez A, Cruz Almaguer AY, Morales Sánchez de González A, Pérez Almoza G, Cribeiro Sanz L, Peña Hernández LN, *et al*. Protocolo de atención psicológica a distancia para el personal de salud en trabajo directo con pacientes afectados por COVID-19. A Acad Cienc Cuba. 2020 [citado 02/06/2020]; 10(2):865 Disponible en: <http://www.revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/865/868>

8. Gutiérrez Alvarez A, Cruz Almaguer AY. Zaldivar Santos E. Gestión de seguridad psicológica del personal sanitario en situación de emergencia por COVID-19 en el entorno hospitalario o de aislamiento. Rev Cubana Enferm .2020 [citado 16/06/ 2020]; 36(2). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3704>
- 9 . Cuba. Ministerio de Salud Pública. Nuevo diseño curricular para la formación de Licenciados en enfermería. Plan de estudio “D”. La Habana: MINSAP; 2016.
10. Cuba: Ministerio de Salud Pública. Plan de estudio. Licenciatura en Psicología. La Habana: Universidad de La Habana; 2014.
11. Aguilera Hidalgo MC. Programa general de Disciplina Psicología. La Habana: Universidad de Ciencias Médicas de la Habana;2014.
12. Aguilera Hidalgo MC, García Valdés M. Programa asignatura Psicología I. La Habana: Universidad de Ciencias Médicas de la Habana; 2014.
13. Aguilera Hidalgo MC, García Valdés M. Programa asignatura Psicología II. La Habana: Universidad de Ciencias Médicas de la Habana;2014.
14. Cuba. Ministerio de Salud Pública. Protocolo de Actuación Nacional para la COVID-19. 2020. [citado 6 /06/2020]; Disponible en: <http://www.sld.cu/anuncio/2020/05/11/ministerio-de-salud-publica-protocolo-de-actuacion-nacional-para-la-covid-19>
15. Borda Arias M. Efectos del conocimiento compartido y la seguridad psicológica en la eficacia de los equipos de trabajo. Criterio Libre. 2014 [citado 10/06/2020]; 12 (20):185-98. Disponible en: <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/232>

16. Edmondson A. Psychological Safety and Learning Behavior in Work Teams. *Administrative Science Quarterly*. 1999. [citado 2/06/2020]; 44(2):350-383. Disponible en:

<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.2307/2666999>

17. Edmondson A, Nembhard I. La innovación y el aprendizaje en los equipos: retos convertidos en beneficio. *Business Review*. 2010 [citado 10/05/2020]; 195. Disponible en:

<https://www.harvard-deusto.com/la-innovacion-y-el-aprendizaje-en-los-equipos-retos-convertidos-en-beneficios>

18. Romero Untiveros L. La separación de la riqueza socioemocional y la calidad de la toma de decisiones en los equipos de alta dirección de las empresas familiares: el papel moderador de la seguridad psicológica. *Análisis del trabajo de Vandekerckhof. Rev academia*. 2019 [citado 28/05/2020]. Disponible en:

[https://www.academia.edu/39342452/La separaci%C3%B3n de la riqueza socioemocional y la calidad de la toma de decisiones en los equipos de alta direcci%C3%B3n de las empresas familiares el papel moderador de la seguridad psicol%C3%B3gica. An%C3%A1lisis del trabajo de Vandekerckhof et al](https://www.academia.edu/39342452/La_separaci%C3%B3n_de_la_riqueza_socioemocional_y_la_calidad_de_la_toma_de_decisiones_en_los_equipos_de_alta_direcci%C3%B3n_de_las_empresas_familiares_el_papel_moderador_de_la_seguridad_psicol%C3%B3gica._An%C3%A1lisis_del_trabajo_de_Vandekerckhof_et_al)

19. Belli L F. Recomendaciones para la comunicación de malas noticias por teléfono durante la pandemia por SARSCoV-2. *Rev Panam Salud Pública*. 2020 [citado 2/06/ 2020]; 44 (e69). Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/52157>

Conflicto de intereses

Las autoras no refieren tener conflictos de intereses.

Contribución de los autores: Ana Karina Gutiérrez Álvarez y Aymara Y. Cruz Almaguer: Búsqueda y análisis de documentos, referencias bibliográficas, contenidos y preparación del manuscrito.

Elizabeth D. Zaldívar Santos y Gisela Ramírez Ramírez: Búsqueda de la información documental y evidencias en el contexto de atención a pacientes sospechosos o confirmados con COVID-19