



Orientaciones para acompañar y dar apoyo emocional y espiritual. Emergencia sanitaria Covid-19

Estas orientaciones se dirigen a quienes van a realizar el acompañamiento

1. Marco del acompañamiento y del apoyo

- Se puede haber recibido una llamada o un mail solicitando el acompañamiento, o bien, se llama para interesarse y dar apoyo.
- Medio de conexión: teléfono o video llamada; de modo auxiliar por e-mail.
- Cumplir con la legislación de protección de datos personales y de salud.
- Llevar un registro de la actividad realizada. Tipo de atención que se le ha dado y si procede una derivación (por ejemplo a la trabajadora social, al centro de salud, a Cáritas).

2. Antes de establecer el contacto con el interlocutor:

1. Estar en condiciones apropiadas para el contacto telefónico: disponer de tiempo para la llamada y de un espacio tranquilo; tener agua a mano.
2. Tener en cuenta el propio estado emocional. Detenerse. Reforzarse positivamente: "tener en cuenta que lo que voy a hacer es difícil, pero puedo hacerlo", "estoy ayudando", "mi tarea es importante".
3. Tener a mano papel para anotaciones.
4. A partir de la segunda llamada, revisar antes las notas de la última conversación. Recordar nombre y los datos básicos de la situación sanitaria del interlocutor y de su entorno familiar y social. Para ello recomendamos llevar un registro (libreta).

3. Procedimiento:

1. En el primer contacto cuando no conocemos a la persona:
 - a. Saludar y preguntar por (Nombre).
 - b. Identificarse con nombre y apellidos, decir el servicio o institución al que se pertenece. De entrada, tratar de usted al interlocutor.
 - c. Indicar el motivo de la llamada ("Usted ha contactado por el teléfono / por el mail...").
 - d. Presentar el acompañamiento que realizamos: "el objetivo es ayudarle en esta situación de aislamiento o de enfermedad, o de preocupación por otros, etc. Somos personas con capacidad para escuchar y comprender. Acompañamos teniendo en cuenta su realidad y su sensibilidad humana y espiritual. Queremos apoyarle en esta situación tan especial que vivimos y acompañarle desde su mundo interior".
 - e. Es importante que sienta que no está solo en esto.
 - f. Expresar la garantía de confidencialidad de las conversaciones (¡y cumplirla!).



2. En sucesivos contactos o si ya conocemos a la persona puede ser suficiente con el saludo, añadiendo un breve recordatorio: “como quedamos hace tres días, le llamo...”; “Hace tiempo que no hemos hablado...”.
3. Verbalizar y normalizar que se está en un entorno incómodo, extraño o “raro” al hablar por teléfono o por video llamada.
4. Dar espacio para que se explique: ¿cómo se siente? ¿cómo se encuentra?
5. Explorar emociones y preocupaciones: se encuentra triste, desorientado, desbordado, deprimido, enfadado, asustado, preocupado; con miedo (a contagiarse, a enfermar, a morir, a quedarse solo...), con dolor, con pena; con sensación de abandono, culpabilidad, estrés, ansiedad...
6. Legitimar y normalizar esas percepciones (“Es normal sentirse así en esta situación”) y abrir perspectivas.
7. Explorar los apoyos (familiares, amistades, entorno social, asociaciones, servicios sociales, valores, convicciones, creencias...)
 - a. “¿Quién diría que son sus principales apoyos ahora mismo?”
 - b. “¿Tiene alguien con quien hablar? ¿Tiene quien le escuche?”
 - c. “¿Le ayudan sus creencias en esta situación? ¿Desearía hablar de sus convicciones o creencias?”
8. Posibles aspectos a tener en cuenta en la conversación:
 - a. Preguntar sobre la información de que dispone: “¿Cuál es su situación? ¿Qué le han dicho (los médicos o las enfermeras)? ¿Qué sabe el enfermo? ¿Qué saben los familiares?”
 - b. Explorar la situación familiar de convivencia: “¿Con quién vive? ¿Alguien tiene síntomas? Si es que sí, ¿han informado al centro de salud?”
 - c. Si convive con personas de riesgo: “¿Mantienen las normas de higiene y seguridad?”
 - d. Si conoce el fallecimiento reciente de alguna persona relevante, por el Covid-19 u otra enfermedad. Facilitarle que pueda explicar cómo ha vivido esa situación.
 - e. Situación de otros familiares y amigos: “¿Alguien está enfermo? ¿Se siente preocupado por alguien? ¿Necesita contactar con alguien?”
 - f. Cuidado personal: “¿Cómo se alimenta? ¿Cómo descansa? ¿Qué actividades hace durante el día?”
 - g. Si tiene o quiere acompañamiento existencial, espiritual o religioso (sacramentos).
 - h. Abordar, si es el caso, el proceso de duelo: ritual de despedida, ceremonia, emociones...



9. Otras necesidades

- a. “¿Quiere hablar de algo más? “
- b. “¿Necesita ayuda para algo?”

Al finalizar se le propone una próxima conversación y el modo, por teléfono o video llamada. Si prefiere no concretar, se le recuerda la disponibilidad para darle apoyo a través del mail o del teléfono.

4. Consejos para una buena comunicación

1. Utilizar la escucha activa, la ventilación de las emociones y la empatía durante la intervención.
2. Poner atención a la alianza terapéutica y cuidar el clima de la relación.
3. Utilizar frases cortas, palabras claras y que no despierten temor o agresividad “Trabajamos”, mejor que “luchamos”; “es una situación muy difícil”, mejor que “es una guerra”).
4. Cuidar y variar la entonación para enfatizar y evitar la sensación de monotonía, agotamiento o desinterés. Igualar el tono de la voz con el del interlocutor.
5. Adaptarse a la velocidad del interlocutor.
6. La “sonrisa telefónica” ayuda a una mejor comunicación.
7. Hablar poco y escuchar mucho. Dejar pasar suficiente tiempo para que el interlocutor exprese libremente sus sentimientos y emociones.
8. Ante los silencios y el llanto realizar señales de escucha.
9. Recoger temores y preocupaciones.
10. Transmitir acogida, presencia y compasión.
11. Centrarse siempre en la realidad, no hacer suposiciones ni futuribles.
12. El acompañante debe reconocer las propias emociones.

No usar expresiones como: “No llores. Hay que ser fuerte. Ánimo. Todo irá bien. Juntos lo superaremos. Pronto pasará todo esto. El tiempo lo cura todo. Los que estamos contigo necesitamos que estés bien. La vida continúa. No deberías sentirte así”.

Podemos decir: No encuentro las palabras para expresarte lo que siento. No puedo imaginar lo difícil que puede ser este momento. He pensado en ti todo este tiempo. Me puedes llamar y hablar conmigo cuando quieras. Cuenta conmigo si necesitas alguna cosa. Rezaré por ti/él.

No explicar lo que ha pasado con otro enfermo. Si se usa algún ejemplo, hacerlo de forma general, sin dar nombres reales y sin personalizar en uno mismo.



No proyectar o suponer lo que le hace sufrir o le preocupa. Preguntar: ¿qué quiere decir con eso?

Ante las quejas, no “defender” a Dios, los médicos, los políticos, los familiares, etc., procurar ser neutral e intentar comprender el sufrimiento del interlocutor. No sentir ansiedad ante el silencio (no tener necesidad de “llenarlo”).

5. Recursos para la atención espiritual a personas católicas

Podemos distinguir dos grupos de recursos:

1. La presencia, el acompañamiento, la escucha activa, el consuelo, la oración, la lectura de la Biblia o de algún libro de espiritualidad, la orientación, el consejo, el canto, etc.
2. Los sacramentos: Puede ser difícil recibir los sacramentos en la situación actual. En muchas ocasiones se habrá de **acompañar en el deseo de recibir** los sacramentos. Hacer la firme intención de recibir lo que significan, principalmente como alimento, perdón y presencia.
 - a. La Sagrada Comunión. Generalmente se propondrá la “Comunión Espiritual”.
Se pueden usar estas palabras: *“Creo, Jesús mío, que estás realmente presente en el Santísimo Sacramento del Altar. Te amo sobre todas las cosas y deseo recibirte en mi alma. Pero como ahora no puedo recibirte sacramentado, ven a lo menos espiritualmente a mi corazón. Como si ya te hubiese recibido, te abrazo y me uno todo a Ti. No permitas, Señor, que jamás me separe de Ti. Amén”*.
 - b. La confesión y perdón de los pecados. Invitar a hacer un profundo acto de arrepentimiento, rezar una oración (“Yo confieso”) y formular el propósito de confesarse cuando sea posible.
 - c. Unción de los Enfermos (Extremaunción). Se pide a Dios la salud, el alivio físico y espiritual; fortaleza ante las tentaciones y serenidad ante la muerte. Es conveniente dar este sacramento cuando el paciente está consciente, pero no es imprescindible.

Para toda la Iglesia, desde la Penitenciaría Apostólica del Vaticano, se han publicado dos disposiciones ante la pandemia por el Covid-19:



1. Decreto de la Penitenciaría Apostólica relativo a la concesión de **indulgencias especiales** a los fieles en la actual situación de pandemia, 20.03.2020¹. Extraemos lo siguiente:
 - a. “Se concede la Indulgencia plenaria a los fieles enfermos de Coronavirus, sujetos a cuarentena por orden de la autoridad sanitaria en los hospitales o en sus propias casas si, **con espíritu desprendido de cualquier pecado**, se unen espiritualmente a través de los medios de comunicación a la celebración de la Santa Misa, al rezo del Santo Rosario, (...) o si al menos rezan el Credo, el Padrenuestro y una piadosa invocación a la Santísima Virgen María, ofreciendo esta prueba con espíritu de fe en Dios y de caridad hacia los hermanos, con la voluntad de cumplir las condiciones habituales (**confesión sacramental, comunión eucarística y oración según las intenciones del Santo Padre**), apenas les sea posible”.
 - b. “Los agentes sanitarios, los familiares y todos aquellos que, siguiendo el ejemplo del Buen Samaritano, exponiéndose al riesgo de contagio, cuidan de los enfermos de Coronavirus (...) obtendrán el mismo don de la Indulgencia Plenaria en las mismas condiciones”.
 - c. “...a aquellos fieles que ofrezcan la visita al Santísimo Sacramento, o la Adoración Eucarística, o la lectura de la Sagrada Escritura durante al menos media hora, o el rezo del Santo Rosario, o del himno *Akàthistos* a la Madre di Dios, o el ejercicio piadoso del Vía Crucis, o el rezo de la corona de la Divina Misericordia, (...) para implorar a Dios Todopoderoso el fin de la epidemia, el alivio de los afligidos y la salvación eterna de los que el Señor ha llamado a sí”.
 - d. “La Iglesia reza por los que estén imposibilitado de recibir el sacramento de la Unción de los enfermos y el Viático, encomendando a todos y cada uno de ellos a la Divina Misericordia en virtud de la comunión de los santos y concede a los fieles la Indulgencia plenaria en punto de muerte siempre que estén debidamente dispuestos y hayan rezado durante su vida algunas oraciones (en este caso la Iglesia suple a las tres condiciones habituales requeridas). Para obtener esta indulgencia se recomienda el uso del crucifijo o de la cruz”.

¹ <https://press.vatican.va/content/salastampa/es/bollettino/pubblico/2020/03/20/pande.html>



2. Nota de la Penitenciaría Apostólica sobre el **Sacramento de la Penitencia** en la actual situación de pandemia, 20.03.2020². Extraemos lo siguiente:

“Cuando el fiel se encuentre en la dolorosa imposibilidad de recibir la absolución sacramental, debe recordarse que la contrición perfecta, procedente del amor del Dios amado sobre todas las cosas, expresada por una sincera petición de perdón (la que el penitente pueda expresar en ese momento) y acompañada de *votum confessionis*, es decir, del firme propósito de recurrir cuanto antes a la confesión sacramental, **obtiene el perdón de los pecados**, incluso mortales (cf. Catecismo, n. 1452)”.

La fe en Jesucristo permite tratar algunos temas con un enfoque específico:

- Cada persona es conocida y amada por Dios personalmente.
- Cada persona es única e irrepetible.
- El dolor, la enfermedad y la muerte tienen una dimensión nueva si se contempla a Jesucristo en la cruz.
- El ejemplo de los santos. Conocer los sufrimientos de la Virgen María y de grandes cristianos permite reelaborar acusaciones a Dios.
- Hay motivos de esperanza: porque la existencia continúa después de la muerte biológica, hay una alma inmortal, el cuerpo resucitará, Dios es misericordioso, existe “el cielo”.
- La importancia de morir reconciliados con Dios, con los hombres y con uno mismo.
- La fe en Jesucristo resuelve preguntas, aunque no todos los misterios.

² <https://press.vatican.va/content/salastampa/es/bollettino/pubblico/2020/03/20/nota.html>



Anexo 1

Oración del papa Francisco a la Virgen

OH, María, tú resplandeces siempre en nuestro camino como signo de salvación y de esperanza. Confiamos en ti, salud de los enfermos, que junto a la cruz te asociaste al dolor de Jesús, manteniendo firme tu fe.

Tú, salvación del pueblo que en ti confía, sabes lo que necesitamos y estamos seguros de que proveerás para que, como en Caná de Galilea pueda volver la alegría y la fiesta después de este momento de prueba.

Ayúdanos, Madre del Divino Amor, a conformarnos a la voluntad del Padre y hacer lo que nos diga Jesús que ha tomado sobre sí nuestros sufrimientos y ha cargado con nuestros dolores para llevarnos, a través de la cruz a la alegría de la resurrección.

Bajo tu amparo nos acogemos, Santa Madre de Dios, no desprecies nuestras súplicas en las necesidades, antes bien líbranos de todo peligro, oh Virgen gloriosa y bendita. Amén.

Anexo 2

Valorar las preocupaciones y expectativas, ver cómo le afectan emocionalmente.

- Abordar las expectativas irreales: “Desearía que fuera así”.
- Abordar la negación: “Puedo ver que es difícil para usted escuchar esto”.
- Abordar la culpa: reflexión sobre la responsabilidad directa y la intencionalidad.
- Abordar las dudas o preguntas que puedan surgir: ayudarle a ver con quien ha de contactar para encontrar las respuestas o clarificar informaciones.
- Abordar una posible crisis de fe religiosa.

Abordar las respuestas emocionales con la máxima naturalidad, facilitar la recuperación emocional.

- Hacer una reflexión personal previa para anticipar las posibles reacciones emocionales del interlocutor.
- Identificar y nombrar las emociones para ayudar a hacerles frente: “Veo que esto le ha asustado, le ha entristecido, le ha impactado mucho”.
- Legitimarlas y normalizarlas. (“Es normal sentirse así en una situación como esta”).
- Evitar actitudes paternalistas o transmitir esperanzas infundadas (ej. “Tranquilo que todo irá bien”, “los resultados de las pruebas saldrán bien”).



- Reconocer lo positivo que observamos en el interlocutor: valores, fortalezas y apoyos.
- Escuchar + Empatizar + Validar + Explorar = Apoyo emocional / psicológico / humano / espiritual.

Anexo 3³

Identificación y acompañamiento de los impactos psicológicos

Como es natural, hay que seguir estrictamente las directrices de las autoridades sanitarias respecto a las medidas preventivas, diagnósticas y terapéuticas. También esforzarnos para que pacientes y sus familias las entiendan y las cumplan.

A la población general

- **Identificar pensamientos** que puedan generar malestar. Pensar constantemente en la enfermedad puede hacer que aparezcan o síntomas que incrementen su malestar emocional.
- **Reconoce y acepta tus emociones** con alta intensidad. Comparte tu situación con las personas más cercanas para encontrar la ayuda y el apoyo que necesitas frente al nerviosismo, tensión, sensación de peligro y/o pánico, en estado de alerta.
- **Informa a tu gente cercana de modo realista.** En caso de menores o personas vulnerables como ancianos, dar explicaciones veraces y adaptadas a su nivel de comprensión.
- **Sé empático con los afectados.** Las personas con la enfermedad no son 'víctimas'. Tienen o se están recuperando del COVID-19, y su vida seguirá con sus trabajos, familias y seres queridos.
- **Evita la sobreinformación** que genera ansiedad o angustia, y hablar permanentemente del tema. Busca información actualizada para tomar medidas y proteger a ti y a tu gente cercana.
- **Contrasta la información** que compartes. Si usas redes sociales, hazlo con fuentes oficiales. Información de la OMS y plataformas de autoridades sanitarias y distingue los hechos de rumores.
- **Amplificar las voces positivas,** lo interesante de la gente que ha experimentado el coronavirus y se ha recuperado o ha apoyado a un ser querido y está dispuesta a compartir su experiencia.

³ Asociación por el derecho a la salud, Asociación de Salud Mental y Psiquiatría Comunitaria. Guía de apoyo psicosocial durante esta epidemia del coronavirus, 2020. p 10.



A las personas aisladas o en cuarentena

- **Preocupación por la salud propia**, preocupación de que otros se infecten, culpase de acciones previas, sensación de soledad y aislamiento por las escasas interacciones con otros.
- **Mantén tus conexiones sociales**. En situaciones de aislamiento, intenta mantener tus rutinas diarias. Las autoridades sanitarias han recomendado limitar tu contacto físico para contener el brote; mantente conectado por correo electrónico, redes sociales, videoconferencia y teléfono.
- **Presta atención a tus necesidades y sentimientos**. En caso de estrés, haz actividad saludable de disfrute y relajante. Haz ejercicio con regularidad, rutina de sueño y alimentos saludables.
- **Busca actualizaciones de la información** y orientación entre los profesionales de la salud o la web de la OMS, y evita los rumores incómodos. Flujos de noticias sobre el brote genera ansiedad.

A la población de riesgo

- **Sigue las recomendaciones** y medidas de prevención que dictan las autoridades sanitarias.
- **Infórmate** de forma realista.
- **No trivialices tu riesgo** para evadir la sensación de miedo o aprensión a la enfermedad.
- **No magnifiques el riesgo** real que tienes. Sé precavido y prudente sin alarmarte.
- Las **medidas de aislamiento** pueden llevar a sentir estrés, ansiedad, soledad, aburrimiento, frustración, enfado, miedo y desesperanza, que pueden durar o aparecer tras estar confinado.
- Trata de **mantenerte ocupado** y conectado con sus seres queridos.
- **Genera rutinas diarias** y aprovecha para hacer aquello que te gusta pero que por falta de tiempo no puede realizar (leer, ver películas, cocinar, dibujar, conversar, ordenar, escribir, etc.).



Anexo 4⁴

Indulgencia plenaria especial por el Covid-19

Quién la puede ganar	Cómo se puede ganar
<p>Enfermos diagnosticados en cuarentena</p> <p>Los que se exponen al contagio por los demás (sanitarios, familiares, etc.)</p>	<p>Siguiendo la Misa por la tele</p> <p>Rezando el Rosario</p> <p>Haciendo un Via Crucis</p> <p>U otras formas de devoción</p> <p>O, como mínimo...</p> <p>Rezando un Credo</p> <p>la oración del Padre Nuestro</p> <p>y una invocación a la Virgen</p> <p><small>Ofreciendo esta prueba con espíritu de fe en Dios y de caridad a los demás</small></p>
<p>Los demás</p>	<p>Ofreciendo la visita o Adoración al Santísimo</p> <p>O la lectura de la Escritura mínimo 30 min.</p> <p>O el Rosario o la coronilla de la Divina Misericordia</p> <p>O el ejercicio piadoso del Via Crucis</p> <p><small>Para implorar a Dios el final de la epidemia, el alivio de los afligidos y la salvación eterna de los que han muerto</small></p>
<p>Además, todos...</p> <p>han de tener la voluntad de cumplir las condiciones habituales para conseguir la indulgencia en cuanto les sea posible:</p>	<p>Confesarse</p> <p>Comulgar</p> <p>Rezar por el Papa</p>

Fuentes:

Buckman R. Breaking Bad News: The S-P-I-K-E-S Strategy. Community Oncology 2005 2, (2), 138-142.

Equipo de Soporte de Cuidados Paliativos del Hospital Universitario 12 de Octubre. Protocolo para la comunicación telefónica de malas noticias a familiares de pacientes con coronavirus en situación de últimos días. 2020.

Larroy C, Estupiñá F, Fernández-Arias I et al. Protocolo Breve de intervención telepsicológica. En: Guía para el abordaje no presencial de las consecuencias psicológicas del brote epidémico de COVID-19 en la población general. Universidad Complutense de Madrid, 2020. p 14-21.

Moriconi V, Barbero Gutiérrez J. Guía de Acompañamiento al Duelo, COVID-19. 2020.

Secció de Psicologia Clínica de la Salut. Servei de Psiquiatria i Psicologia. Hospital Clínic de Barcelona. Protocol d'intervenció en final de vida i dol per Covid-19. 2020.

Secpal. Manifiesto "Por una clínica que acoja la experiencia espiritual del ser humano en el final de su vida". Jornada de Mallorca, 2011.

⁴ Archidiócesis de Santiago de Compostela. <http://www.pastoralsantiago.org/indulgencia-plenaria-especial-por-el-covid-19/>