



# **BOMBEROS QUITO**

Salvamos **vidas**

## **PROTOCOLO DE PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO PSICOLÓGICO AL PERSONAL DEL CB-DMQ EN ESTADO DE EMERGENCIA POR EL COVID-19**

MARZO, 2020



## CONTENIDO

|   |    |
|---|----|
| I. CONTROL DE CAMBIOS   | 3  |
| II. OBJETIVO  | 4  |
| III. ALCANCE  | 4  |
| IV. ANTECEDENTES  | 4  |
| V. JUSTIFICACIÓN  | 5  |
| VI. PROTOCOLO ESTABLECIDO   | 6  |
| VII. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL PERSONAL ANTE EL COVID-19. | 8  |
| VIII. RECOMENDACIONES PSICOLÓGICAS ANTE EL COVID-19               | 9  |
| IX. MATERIAL TÉCNICO CIENTÍFICO DE APOYO                          | 11 |





# BOMBEROS QUITO

Salvamos **vidas**

## I. CONTROL DE CAMBIOS

| Número de Capítulo | Párrafo / Tabla / Nota | Adición (A)<br>Supresión (S)<br>Revisión (R) | Cambios Realizados        | Fecha de cambio |
|--------------------|------------------------|--|---------------------------|-----------------|
| I-VII              | Todo el documento      | A  | Realización del documento | 30/03/2020      |



## II. OBJETIVO

Establecer pautas de cuidado y autocuidado de la salud mental, para el personal operativo y administrativo del CB-DMQ (población general y de riesgo), encaminada a promover un afrontamiento psicológico adecuado ante la emergencia sanitaria suscitada por la pandemia del COVID-19, mediante acciones de atención, soporte, contención y seguimiento a los equipos de respuesta administrativa u operativa, durante la emergencia sanitaria.

## III. ALCANCE

El siguiente protocolo está dirigido para todo personal de servidores del Cuerpo de Bomberos del DMQ, que se encuentran ejecutando acciones de respuesta ante el COVID-19 como son el personal operativo (Siniestros, Atención prehospitalaria, Central de emergencia, Prevención. Operaciones Aéreas), y personal administrativo, para promover un afrontamiento psicológico óptimo en nuestro día a día, manteniendo el control de las emociones como el miedo, y gestionarlo adecuadamente ante situaciones que puedan provocar estrés y ansiedad, entre otras.

## IV. ANTECEDENTES

La alerta sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19, en una situación que exige la máxima capacidad de respuesta al personal del CB-DMQ, por ello el autocuidado, la toma de medidas de bioseguridad y el precautelar la salud mental, es de vital importancia.

Las condiciones laborales en una emergencia demandan un elevado esfuerzo mental, emocional y conductual, dando como resultado el estrés adaptativo que, si se mantiene en el tiempo de manera prolongada, puede convertirse en distrés (estrés negativo) que se manifiesta ante el esfuerzo excesivo, provocando respuestas como:

### Físicas

1. Cansancio excesivo
2. Dolores de cabeza
3. Dolores abdominales
4. Alteraciones del apetito



## Emocionales

1. Intranquilidad
2. Frustración
3. Cambios de humor
4. Irritabilidad
5. Apatía
6. Optimismo o pesimismo excesivo.

## Mentales

1. Olvidos frecuentes
2. Disminución de concentración
3. Disminución o pérdida de creatividad
4. Disminución en la eficacia laboral

## Comportamentales

1. Aumento en el consumo de alcohol, y/o tabaco, medicamentos
2. Aumento de comportamientos de riesgo

## V. JUSTIFICACIÓN

La declaratoria de Emergencia sanitaria y el Estado de Excepción generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 que afronta nuestro país, está generando un malestar psicológico en muchos servidores, lo que evidencia que es necesario empezar a gestionar también de forma efectiva desde el ámbito de la Institución.

Ante la incertidumbre y el estrés que conlleva las dificultades en la atención integral del Coronavirus COVID-19, exige una especial atención a las necesidades de apoyo emocional del personal de primera respuesta que de diversas formas están expuestas, sea por un posible contagio, ante la situación de intensa de largas jornadas trabajo, elevada incertidumbre, agotamiento físico y emocional, que están atravesando.

El propósito de la intervención de manera presencial o vía telefónica, es el de contener y ayudar a gestionar, elaborar; ventilar el malestar psicológico actual, el prevenir el desarrollo de problemas psicológicos futuros. Cuidarse a sí mismo y animar a otros al autocuidado, mantiene la motivación y capacidad anímica de todo el personal.





## VI. PROTOCOLO ESTABLECIDO

| Objetivo   | Actividad                          | Mecanismo   | Procedimiento   | Responsable                  |
|--|------------------------------------|---|---|------------------------------|
| Prevención de estrés, ansiedad y/o depresión por la emergencia sanitaria | 1. Psico educación                 | 1. Vía mailing<br>2. Reuniones con el personal al momento de ingreso a la guaria, priorizando las estaciones de acuerdo con la necesidad  | Se establecen pautas de autocuidado psicológico al personal:<br>Generar rutinas<br>Realiza actividades recreativas y placenteras<br>Dedicar menos tiempo en las redes sociales<br>Mantener una alimentación balanceada<br>Controlar las emociones y pensamientos negativos<br>Mantener pensamientos positivos y optimistas.<br>Notificar señales de alerta para solicitar ayuda.<br>Proporcionar al personal el número telefónico del personal de psicología para solicitar apoyo de ser necesario. | Psicólogas de la Institución |
|  | 2. Pautas al salir de las guardias | En los grupos de WhatsApp creados por guardia.<br>En las estaciones que según criterio de la Sala de Comando requieren una descarga emocional ya que tuvieron novedades durante la guardia.<br>(Transporte de pacientes con sospecha de COVID 19, o con mayor número de atenciones) | Se sugieren pautas a realizar con la familia y mejorar la convivencia durante los días francos.<br>Recordar cada guardia los protocolos de higiene y protección contra el COVID 19 en el hogar.   |                              |





# BOMBEROS QUITO

Salvamos **vidas**

|   |                         |                              |   |
|---|-------------------------|------------------------------|---|
| Atención y seguimiento a personal en procesos de aislamiento preventivo | 1. Contención           | En persona o vía telefónica. | Presentación e identificación con el personal.<br>Recolectar dudas y temores, pensamientos y emociones respecto del aislamiento.<br>De ser necesario se brinda Primeros Auxilios Psicológicos.<br>Se informa que se le hará un seguimiento telefónico diario solicitando su cooperación.<br>Se le recuerda los protocolos idóneos para prevención del COVID 19 en los hogares.  |
|   | 2. Seguimiento          | Vía telefónica o WhatsApp    | Identificación<br>Preguntas relativas al auto cuestionario SARS-COV2, adicionalmente la presencia de algunos síntomas físicos o psicológicos.<br><br>Se permite la libre expresión de ideas, pensamientos y sentimientos de la persona.<br>De ser necesario se realiza contención emocional.<br>Se cierra la llamada recordando las pautas de autocuidado e informando que el seguimiento se realiza a diario a menos que se presenten signos y síntomas. |
| Atención a personal confirmados con COVID-19                            | 1. Contención emocional | Vía telefónica o WhatsApp    | Se permite la ventilación controlada de las emociones, pensamientos, sentimientos y temores respecto al diagnóstico recibido.<br>Se aplican Primeros Auxilios Psicológicos.<br>Se recuerdan los protocolos tanto de cuidado físico como psicológico.<br>Se anticipa el seguimiento del paciente vía telefónica tanto por el personal de Psicología como Médicos de la Institución   |





|   |                         |   |   |  |
|---|-------------------------|---|---|--|
|   | 2. Seguimiento          | 2. Vía telefónica   | Se puede hacer directamente con el paciente o con familiar. Se indaga sobre la evolución del cuadro clínico del paciente así de cómo sus manifestaciones emocionales respecto del curso de la enfermedad. Se hace hincapié en las señales de alerta que requieren hospitalización.  |  |
| Atención al personal con Crisis de ansiedad | 1. Contención Emocional | 1. Vía telefónica o atención en los dispensarios durante las jornadas establecida | Se procede a brindar contención emocional respetando los principios de confidencialidad, aceptación y respeto. Si él o la paciente así lo solicita se mantendrá como NN en el registro de la atención.<br><br>Se proporcionan pautas de autocuidado.<br><br>De acuerdo con la evaluación profesional se puede realizar un seguimiento vía telefónica. |  |

## VII. RECOMENDACIONES GENERALES PARA EL PERSONAL ANTE EL COVID-19.

1. El personal que permanece en las instalaciones del CB-DMQ, debe lavarse las manos periódicamente con agua y jabón.
2. Hacer uso de los dispensadores de agua con el fin de mantenerse hidratados en todo momento.
3. Prevenir el desgaste profesional generando estrés postraumático, síndrome de Burnout o patología asociadas a estrés agudo
4. Controlar los pensamientos irracionales o sobrevalorados referentes a la enfermedad.
5. Dedicar tiempo y espacio a "desconectarse" de las noticias sobre coronavirus, evita noticias falsas y destina horario fijo para acceder a información oficial.
6. Si en su domicilio coparte con niños transmítale la información relevante adecuándola a su edad.
7. Realiza técnicas de respiración diafragmática y relajación profunda para disminuir los niveles de estrés y ansiedad.



8. Reconocer y controlar emociones, en caso de presentar estrés, ansiedad, tristeza, desesperación, irritabilidad, dificultad para conciliar el sueño, miedo excesivo o cualquier síntoma psicológico contacta a las profesionales de la salud mental, ya que te orientarán y darán apoyo en este momento.
9. Si presenta síntomas como fiebre, tos seca o dificultad para respirar, asista a los centros médicos de la institución o puede llamar al 1-7-1, número dispuesto por el Ministerio de Salud para atender la emergencia.
10. Trasladar las recomendaciones a personas de nuestro entorno y evitar comentarios que causen preocupación en su familia y en la comunidad.

## VIII. RECOMENDACIONES PSICOLÓGICAS ANTE EL COVID-19

### **“SI NO ESTÁ AFECTADO POR LA ENFERMEDAD.**

#### **Pero está sintiendo una serie de emociones con alta intensidad y/o persistentes como:**

1. Nerviosismo, agitación o tensión, con sensación de peligro inminente, y/o pánico.
2. No puede dejar de pensar en otra cosa que no sea la enfermedad, o la preocupación por enfermar.
3. Necesita estar permanentemente viendo y oyendo informaciones sobre este tema.
4. Tiene dificultad para concentrarse o interesarse por otros asuntos.
5. Le cuesta desarrollar sus labores cotidianas o realizar su trabajo adecuadamente; el miedo le paraliza.
6. Está en estado de alerta, analizando sus sensaciones corporales, e interpretándolas como síntomas de enfermedad, siendo los signos normales habituales.
7. Le cuesta controlar su preocupación y pregunta persistentemente a sus familiares por su estado de salud.
8. Percibe un aumento del ritmo cardíaco, respiración acelerada (hiperventilación), sudoración, temblores sin causa justificada.
9. Presenta problemas para tener un sueño reparador.
10. Siente constantemente que tiene fiebre y al comprobar su temperatura está normal.

#### **LE RECOMENDAMOS QUE...**

1. Identifique pensamientos que puedan generarle malestar. Pensar constantemente en la enfermedad puede hacer que aparezcan o se acentúen síntomas que incrementen su malestar emocional.



# BOMBEROS QUITO

Salvamos **vidas**

2. Reconozca sus emociones y acéptelas. Si es necesario, comparta su situación con las personas más cercanas a usted para encontrar la ayuda y el apoyo que necesita.
3. Infórmese a través de canales oficiales y solo comparta datos fiables o científicos, evite información que no provenga de estas fuentes, no divulgue información e imágenes alarmistas.
4. En el caso de menores de edad o personas especialmente vulnerables como personas de la tercera edad, personas con discapacidad, no les mienta y proporciónale explicaciones veraces y adaptadas a su nivel de comprensión.
5. Evite la sobreinformación, estar permanentemente conectado no le hará estar mejor informado y podría aumentar su sensación de riesgo y nerviosismo innecesariamente, para lo cual asigne un horario para mantenerse informado.
6. El CBDMQ ha puesto a disponibilidad de los funcionarios los tres centros médicos operativos (Comandancia, Academia de Formación y Carcelén) en horarios específicos que se estarán comunicando de manera oficial, por lo tanto, si presenta algún síntoma de ansiedad, estrés, depresión, insomnio, irritabilidad, ira, o cualquier alteración psicología puede comunicarse o acercarse al centro médico más cercano.

## **PAUTAS Y TAREAS DE AUTOCUIDADO.**

1. Mantenga una actitud optimista y objetiva, puede recordar que usted es una persona fuerte y capaz, analice todas las veces que ha salido victorioso de situaciones conflictivas o problemas.
2. Lleve a cabo los hábitos adecuados y de higiene y prevención que recomienden las autoridades sanitarias, como lavado constante de manos, desinfección de espacios comunales, realizar actividad y ejercicios físicos, alimentación adecuada e hidratación constantes.
3. Evite hablar permanentemente del tema.
4. Apóyese en su familia y amigos.
5. Ayude a su familia y amigos a mantener la calma y a tener un pensamiento adaptativo a cada situación.
6. Acuda a fuentes oficiales y busque información contrastada por expertos: Ministerio de Salud Pública, COE, Organismos Oficiales, OMS, etc.
7. No contribuya a dar difusión a bulos y noticias falsas. No alimente su miedo ni el de los demás.
8. Procure hacer vida normal y continuar con sus rutinas de trabajo, estudio y ejercicios, para lo cual puede apoyarse de la tecnología y aplicaciones disponibles.
9. Tenga cuidado con las conductas de rechazo, estigma y/o discriminación. El miedo puede hacer que nos comportemos de forma impulsiva, rechazando o discriminando a ciertas personas.



# BOMBEROS QUITO

Salvamos **vidas**

## **SI PERTENECE A LA POBLACIÓN DE RIESGO SEGÚN INDICAN LAS AUTORIDADES SANITARIAS.**

1. Siga las recomendaciones y medidas de prevención que determinen las autoridades sanitarias.
2. Infórmese de forma realista y siga las pautas emocionales ya citadas.
3. No minimice su riesgo para intentar evadir la sensación de miedo o aprensión a la enfermedad.
4. Tampoco magnifique el riesgo real que tiene. Sea precavido y prudente sin alarmarse.
5. Si le recomendaran medidas de aislamiento, tenga presente que es un escenario que puede llevarle a sentir estrés, ansiedad, soledad, frustración, aburrimiento y/o enfado, junto con sentimientos de miedo y desesperanza, cuyos efectos pueden durar o aparecer incluso posteriormente al confinamiento. Trate de mantenerse ocupado y conectado con sus seres queridos.
6. Genere una rutina diaria y aproveche para hacer aquellas cosas que le gustan pero que habitualmente por falta de tiempo no puede realizar (leer libros, ver películas, etc.).

## **SI ESTÁ PADECIENDO LA ENFERMEDAD.**

Siga las recomendaciones anteriores y además:

1. Maneje sus pensamientos negativos, no piense que lo peor va a pasar, sea positivo y mantenga un buen ánimo eso ayudará a su sistema inmunológico.
2. No se alarme innecesariamente. Sea realista. La inmensa mayoría de las personas se están curando.
3. Cuando sienta miedo, apóyese en la experiencia que tiene en situaciones similares. Puede que ahora no lo asocie por tener percepción de mayor gravedad. Piense cuántas enfermedades ha superado en su vida con éxito.
4. Si requiere ayuda profesional no dude en pedirla, en la actualidad existen profesionales brindando terapia online tanto en el área médica y psicología.
5. Siga realizando rutinas de autocuidado dentro de su aislamiento, aproveche el tiempo de una manera positiva, lea un libro, estudie un curso en línea, vea series o películas.

## **IX. MATERIAL TÉCNICO CIENTÍFICO DE APOYO**

1. Hoja informativa de Autocuidado y Señales de Alerta para pedir ayuda.
2. Presentación Power Point sobre pautas para la cuarentena en casa.
3. Técnicas para el afrontar emociones negativas.
4. Matriz de seguimiento a pacientes emergencia sanitaria.





# BOMBEROS QUITO

Salvamos **vidas**

5. Protocolo para el aislamiento domiciliario en personas con sospecha de COVID-19.
6. Recomendaciones pausa activa en casa.
7. Rutina completa pausas activas.
8. Técnica de relajación muscular de Jacobs.
9. Recomendaciones prevención / Protocolos de salida de casa.
10. Recomendaciones prevención / Convivencia con personas en riesgo.
11. Recomendaciones prevención / Protocolos de entrada en casa.
12. Protocolo para el ingreso y salida del personal en estaciones del CB-DMQ.
13. Indicaciones importantes al salir de guardia.
14. Instructivos preventivo y de manejo de pacientes posibles casos COVID-19.

|   |                             |
|---|-----------------------------|
| <b>Aprobado por:</b><br><br>Director de Talento Humano                          | <br><br>Dr. Mario Suntaxi   |
| <b>Realizado por:</b><br><br>Jefe de la Unidad de Seguridad y Salud ocupacional | <br><br>Tnte. Hernán Moreno |

