



CIENCIAS SOCIALES Y HUMANÍSTICAS

Comunicación corta

Apoyo psicológico a la población villaclareña en tiempos de la COVID-19

Evelyn Fernández Castillo^{1*} <http://orcid.org/0000-0002-9721-3568>

Idania María Otero Ramos² <http://orcid.org/0000-0002-8369-1091>

Annia Esther Vizcaíno Escobar² <https://orcid.org/0000-0002-6058-5544>

Diana Rosa Rodríguez González³ <https://orcid.org/0000-0002-5291-9989>

Lesnay Rodríguez Martínez² <https://orcid.org/0000-0001-5209-8175>

1 Centro de Bienestar Universitario. Departamento de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Santa Clara, Cuba

2 Departamento de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Santa Clara, Cuba

3 Centro de Estudios Comunitarios. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Santa Clara, Cuba

*Autor para la correspondencia: efernandez@uclv.edu.cu

Palabras clave

apoyo psicológico; telepsicología; COVID-19

RESUMEN

La creciente amenaza de la COVID-19 y sus consecuencias en la salud mental ha exigido la puesta en práctica de acciones para el apoyo psicológico a la población en este momento de crisis. En el estudio se describen las acciones desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario para lograr esta finalidad. Se asumió una metodología de investigación-acción. El uso de la telepsicología permitió integrar acciones de intervención como la línea ayuda psicológica, boletines de autoayuda, aplicaciones para dispositivos móviles para la orientación psicológica e información en medios de comunicación. Los resultados obtenidos hasta el momento han permitido atender a las necesidades de la población y grupos vulnerables. Se recomienda mantener la integración de estas acciones y evaluar su efectividad e impacto.

Psychological support for Villa Clara population in the time of the COVID-19

ABSTRACT

The growing threat of COVID-19 and its consequences on mental health has required the implementation of actions for the psychological support of the population in this moment of crisis. This study describes the actions developed by the University Welfare Center to achieve this goal. An action-research methodology was assumed. The use of telepsychology allowed for the integration of intervention actions such as the psychological help line, self-help bulletins, mobile device applications for psychological orientation and information in the commu-

Keywords

psychological support; telepsychology; COVID-19



nication media. The results obtained so far have made it possible to meet the needs of the population and vulnerable groups. It is recommended to maintain the integration of these actions and evaluate their effectiveness and impact.

INTRODUCCIÓN

La COVID-19 constituye una pandemia sin precedentes que ha impuesto retos a los diferentes sistemas de salud, gobiernos y los distintos organismos internacionales.⁽¹⁾ También constituye un desafío a nivel individual si se tiene en cuenta el impacto psicosocial de sus consecuencias. Hasta el cierre de este informe^a y desde los primeros casos reportados por China en diciembre de 2019, la enfermedad tenía presencia en 185 países, se han infectado más de 7 millones de personas, de ellas han fallecido 425 931, para una letalidad del 5,59 %. En Cuba, se han diagnosticado 2248 personas hasta la fecha.⁽²⁾

Múltiples son las investigaciones que se desarrollan para intentar frenar la expansión de este virus y favorecer cambios en el comportamiento humano, no solo para adoptar las medidas sanitarias, sino también para atenuar los impactos psicológicos de la COVID-19.⁽³⁾ Dentro de estas alternativas, se ha destacado el empleo de la telepsicología, reconocida por la Asociación Americana de Psicología (APA, por sus siglas en inglés) como la prestación de servicios psicológicos empleando tecnologías de la información y de la telecomunicación. La información puede ser transmitida tanto de forma verbal como escrita, así como por imágenes, sonidos u otros tipos de datos.⁽⁴⁾

En la intervención desarrollada se combinan acciones de investigación, evaluación e intervención psicológica a partir de la utilización de diversos recursos informáticos y de telecomunicaciones. En la propuesta realizada por la APA⁽⁴⁾ se plantea que la comunicación puede ser sincrónica o asincrónica. Entre los medios empleados estuvieron la utilización de Google Forms® para la realización de encuestas **online** con fines investigativos, desarrollo de aplicaciones para teléfonos inteligentes. Se combinaron otras alternativas de intervención de la telepsicología como los boletines de autoayuda y las orientaciones a la población utilizando los medios de comunicación masiva, estas informaciones fueron gestionadas desde las redes sociales y portales electrónicos. Se activó también la línea de ayuda psicológica.

Entre sus principales ventajas se destaca el acceso a disímiles poblaciones y ha mostrado altos niveles de satis-

facción.⁽⁵⁾ No obstante, se reconoce que no todos los países cuentan con el desarrollo tecnológico suficiente para su implementación y garantías de acceso a estos servicios.

Las preocupaciones de los especialistas han estado orientadas esencialmente al análisis de la alianza terapéutica y las limitaciones de la comunicación no verbal, la confidencialidad de los datos y problemas técnicos en el manejo de estos.⁽⁶⁾ En correspondencia con ello, se han orientado una serie de directrices para la práctica de la telepsicología con la intención de asegurar la ética y la profesionalidad en este servicio.⁽⁴⁾

Se han realizado reportes que ofrecen recomendaciones puntuales para la comunicación de malas noticias en el contexto de la COVID-19 mediante la comunicación telefónica.⁽⁷⁾ En Cuba, esta modalidad se ha empleado como parte del protocolo de atención psicológica a distancia para el personal de salud en trabajo directo con pacientes afectados por COVID-19.⁽⁸⁾ Sin embargo, son escasos los reportes sobre la utilización de esta modalidad en la atención a la población general.

En correspondencia con ello, el trabajo está orientado a describir la intervención desarrollada desde el Centro de Bienestar Universitario para el apoyo psicológico a la población cubana en tiempos de la COVID-19.

DESARROLLO

Consideraciones metodológicas

El Centro de Bienestar Universitario es un grupo de trabajo adscrito al Departamento de Psicología de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. Entre sus principales objetivos se encuentra fomentar el bienestar y el desarrollo personal en diferentes escenarios. Ante las nuevas condiciones de vida impuestas por la COVID-19 se asumió este proyecto de investigación cuyo alcance se orientó inicialmente a la población de la provincia de Villa Clara; sin embargo, las acciones realizadas alcanzaron otras provincias del país y fuera de Cuba, especialmente aquellas que se divulgaron desde las redes sociales.

Se sustentó metodológicamente en un diseño de Investigación-Acción, en lo adelante (IA). Se siguió un proceso cíclico de planificación-actuación-observación-reflexión; proce-

^aCierre del informe el 13 de junio del 2020

dimiento base para mejorar la práctica, descrito por diversos investigadores en la acción ⁽⁹⁾. El proceso de IA estuvo compuesto por 4 etapas: Diseño general del proyecto e identificación y análisis del problema. Recolección de información necesaria. Diseño e implementación de acciones. Evaluación de la acción ejecutada y reflexión de los aprendizajes teórico-prácticos.

RESULTADOS

Como punto de partida se planteó un diagnóstico de la problemática. Acorde al diseño metodológico, no solo se dirigió el proceso a la resolución de problemas, sino al planteamiento de estos. Para ello se recolectaron datos sobre la problemática, las necesidades y su contexto. Este proceso se sustentó en investigaciones previas realizadas desde el Departamento de Psicología y la experiencia práctica en ayuda psicológica desarrollada por el Centro de Bienestar Universitario. Se desarrolló un plan inicial compuesto por objetivos, acciones, recursos y programación de tiempos. La Figura 1 muestra la organización de las acciones realizadas.

En la etapa 1 se conformó el equipo de trabajo integrado por especialistas de distintos campos de actuación de la ciencia psicológica. Estos especialistas contaban con experiencia en la práctica psicológica y se realizó una actualización de los modelos de apoyo psicológico en crisis utilizando como herramienta fundamental la telepsicología. Se identificaron los métodos para la evaluación de necesidades de la población, con énfasis en los grupos más vulnerables ante la crisis sanitaria por la COVID-19. Se determinaron los recursos informáticos y de comunicación a utilizar para ofrecer apoyo

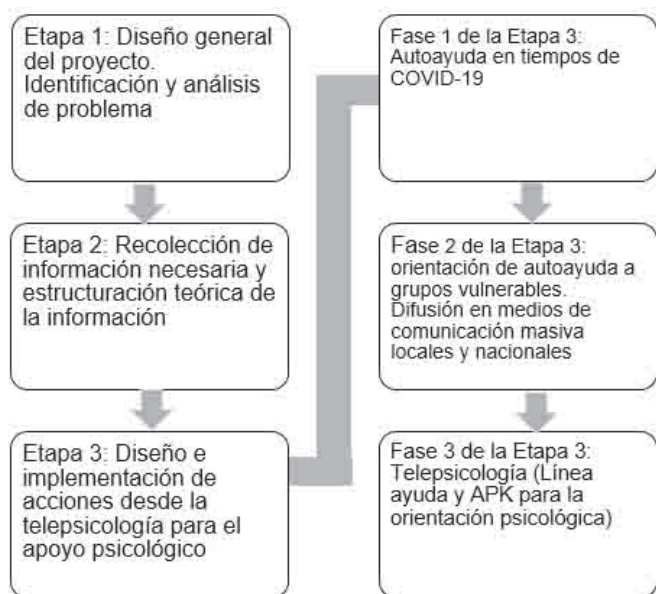


Fig. 1. Acciones realizadas por el Centro de Bienestar Universitario para ofrecer apoyo psicológico a la población cubana.

psicológico ante las necesidades identificadas y se diseñaron los instrumentos de evaluación psicológica para el diagnóstico de necesidades.

En la etapa 2 fueron aplicados los métodos diagnósticos para el análisis de necesidades. Se desarrolló una evaluación en tiempo real de la percepción de riesgo de la población respecto a la COVID-19 que permitió identificar niveles parcialmente adecuados de percepción de riesgo: las personas reconocían los riesgos, pero no siempre poseían un convencimiento real del problema. Como tendencia se identificaron menores niveles de percepción de riesgo en los más jóvenes. Otra de las acciones en esta etapa de diagnóstico de necesidades fue el desarrollo de un estudio para explorar el miedo a la COVID-19 en la población cubana. Sus resultados permitieron identificar un riesgo mayor en las mujeres a experimentar niveles de miedo moderados y altos.⁽¹⁰⁾

La etapa 3 se orientó al desarrollo de las acciones de intervención sustentadas en el uso de telepsicología. En etapa fue creada una página oficial del Centro de Bienestar Universitario en la red social Facebook, plataforma en la cual se divulgaron los materiales y permitió mayor interacción con la población.

A partir de este intercambio se identificaron los núcleos temáticos para abordar en la creación de recursos de autoayuda. Se coincide con varios autores al valorar la autoayuda como un constructo amplio y controvertido, el cual se utiliza para designar la opción de «ayudarse a sí mismo» sin que medie el seguimiento o la supervisión de terceros. Se mueve en el terreno del consejo; su característica fundamental es estimular el optimismo, la positividad, la empatía, la asertividad, o cualquier otra actitud para llegar a un objetivo. El soporte que utiliza la persona, le permite afrontar una situación difícil e incentivar una sensación de bienestar personal ^(11, 12). Aunque no abundan las investigaciones que aborden la efectividad de los diferentes recursos de autoayuda y se detectan disparidades en sus resultados, existen hallazgos que demuestran los beneficios de su uso ^(13, 14, 15, 16, 17).

Se analizaron las posibilidades del contexto villaclareño y el equipo de trabajo del Centro de Bienestar Universitario, junto a otros colegas invitados, concibieron herramientas de Autoayuda, a través de la concepción de boletines. Estos materiales se plantearon como objetivo proporcionar recursos psicológicos que faciliten el desarrollo de habilidades aplicables a la vida diaria en estos momentos de crisis. Se fundamentaron en los mecanismos reguladores y autorreguladores de la unidad cognitiva-afectiva-conductual de la personalidad.

Para la elaboración de los Boletines se concibieron las siguientes exigencias: análisis del contexto; creación de un plan

de acción; objetivos medibles para el conjunto de los boletines y de forma particular para cada uno de ellos, documentación de necesidades, análisis de fuentes confiables, estudio y selección de recursos de autoayuda, puesta en marcha y autoevaluación.

Los Boletines, como recurso de autoayuda, han abordado las necesidades de diferentes grupos: autoconocimiento, proyectos de vida, gestión de emociones, manejo de pensamientos intrusos, confianza en sí mismo, interacción familiar, apoyo emocional, resolución de conflictos, salud cognitiva y autocuidado. La Tabla 1 muestra los diferentes tópicos trabajados^b.

Hasta el momento, se pudo llegar a 2393 personas con cada uno de los boletines que han sido compartidos en redes sociales y por correo electrónico. Los comentarios realizados por los beneficiarios de estas acciones muestran su pertinencia en la situación actual. Se destaca que, después de revisar las orientaciones que se ofrecen en los boletines, se generan reflexiones y cambios en las personas; por ejemplo, uno de los usuarios señaló: "excelentes recomendaciones... ahora hago algunas posturas de yoga para controlar la respiración y otras de las ideas que dan". Otro usuario expresó, "muchos padres pueden estudiarlos, estoy segura que ayudará mucho cuando se inicie el curso escolar...".

De forma paralela, se aprovecharon los espacios sobre temas psicológicos en artículos de prensa escrita y programas especializados en la radio y la televisión. Ante la pandemia de la COVID-19 se señala la importancia de contar con profesionales de la Psicología en los medios masivos de comunicación.⁽¹⁸⁾ Estos autores plantearon que, desde estos medios, psicólogas y psicólogos debían desarrollar acciones de información, transmitir un mensaje de tranquilidad a la población y contrarrestar la circulación de informaciones falsas o escasamente fundamentadas.

Se coordinaron 16 programas radiales. Los temas trabajados estuvieron referidos a las relaciones familiares, el cuidado y el autocuidado. Se particularizó en las orientaciones psicológicas para niños, adolescentes, jóvenes y adultos mayores. Además, se abordaron los estados emocionales negativos, el estrés, las adicciones, la relajación, el entrenamiento autógeno y el control emocional. En la televisión local, se estableció un espacio para ofrecer orientaciones psicológicas que contribuyeran al bienestar y desarrollo personal, aún en tiem-

^b Estos materiales han sido compartidos en varios sitios digitales entre los que se encuentran: la página del Centro de Bienestar Universitario <https://www.facebook.com/Centro-de-Bienestar-Universitario-110334994009536> y el Portal del Ciudadano <http://www.soyvillaclara.gob.cu/es/informaciones-salud/4245-psicoayuda-vs-covid-19>, que es un sitio web para gestión del gobierno local y desde donde la población puede acceder a esta información.

pos de COVID-19. Los temas abordados, hasta el momento de cierre de este informe, fueron salud cognitiva, manejo de emociones, estrés y el cuidado.

Los materiales elaborados fueron incorporados dentro de la APK "Psicoayuda *versus* COVID-19". Se creó utilizando como herramienta de trabajo el *android studio* Versión 3.6.3. Esta aplicación pretende contribuir a un mayor autoconocimiento de la población en temas referidos a la percepción de riesgo, gestión de las emociones, salud mental, apoyo social y convivencia familiar. La persona se autoevalúa y en correspondencia con sus resultados recibe orientaciones psicológicas; además, tiene la posibilidad de consultar a un especialista mediante correo electrónico.

A partir de las necesidades identificadas en la población, se decidió ofrecer el servicio de línea ayuda. El 60 % de los usuarios que han utilizado el servicio han sido adultos mayores. Entre las principales problemáticas que se han identificado se encuentran: reacciones de estrés, preocupación excesiva por las noticias relacionadas con la pandemia, debut y manejo de enfermedades crónicas no transmisibles (hipertensión arterial, diabetes mellitus) y manejo de alteraciones de la salud mental en familiares, preocupación por el agravamiento y manejo de alteraciones emocionales y problemas de comportamiento en los niños, trastornos del sueño, necesidad de reestructurar proyectos de vida de acuerdo a las nuevas condiciones, trastornos psicopatológicos descompensados y preocupaciones relacionadas con el teletrabajo y la actividad de estudio.

Conclusiones

Las acciones desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario para ofrecer apoyo psicológico a la población villaclareña, se sustentaron en el uso de la telepsicología. Se logró la integración de acciones de intervención como la línea ayuda psicológica, los boletines de autoayuda, aplicaciones para dispositivos móviles para la orientación psicológica e información en medios de comunicación masiva. Los resultados obtenidos hasta el momento han permitido atender a las necesidades de la población y grupos vulnerables.

Si bien los resultados aún son preliminares, la experiencia alcanzada permite mantener su ejecución y sugerir, para futuros estudios, evaluar su efectividad e impacto y valorar su generalización en otros contextos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Poudel S, Meng S, Si Y, Mao Y, Ye R, Want Q, et al. A literature Review of 2019 Novel Coronavirus During the Early Outbreak Pe-

Tabla 1. Temas abordados en los boletines Psicoayuda *versus* COVID-19

Boletín	Temas trabajados
Boletín 1	Un proyecto personal en tiempos de la COVID-19
Boletín 2	Tips para ayudar a tu bienestar en tiempos de COVID-19
Boletín 3	¿Estudiar desde casa?, las familias cubanas aceptan el desafío
Boletín 4	Psicoayuda a personas con enfermedades oncológicas en tiempos de COVID-19
Boletín 5	Tips y algo más, para ayudar a los adultos mayores en tiempos de COVID-19
Boletín 6	¿Cómo ayudo a mis nietos en tiempos de la COVID-19?
Boletín 7	Consejos prácticos para preservar y potenciar la salud cognitiva en tiempos de COVID-19
Boletín 8	De tú a tú con las familias de niños que presentan “alteraciones en el comportamiento” en tiempos de COVID-19
Boletín 9	Cuidando a quien cuida. El cuidado en tiempos de COVID-19
Boletín 10	Violencia intrafamiliar en tiempos de COVID-19
Boletín 11	En armonía con el ambiente, afronta la nueva “normalidad”
Boletín 12	La Familia y los Maestros: ¿preparados para construir juntos la “nueva normalidad”?

Fuente: Elaboración propia

- riod: Epidemiology Causes, Clinical Manifestation and Diagnosis. Prevention and Control. [Internet] 2020 [citado el 1 junio del 2020]; 9 (29): 1-12 Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s40249-020-00646-x>
- Ministerio de Salud Pública (MINSAP). Parte del día 13 de junio. La Habana 2020. Disponible en: <https://salud.msp.gob.cu/parte-de-cierre-del-dia-13-de-junio-a-las-12-de-la-noche/>
 - Urzúa A, Vera-Villarroel P, Caqueo-Úrizar A, Caqueo-Úrizar A. La Psicología en la prevención y manejo del COVID-19. Aportes desde la evidencia inicial. Terapia Psicológica [Internet] 2020 [citado el 1 junio del 2020]; 2020; 38 (1):103-18. Disponible en: <https://www.teps.cl/index.php/teps/article/view/273/323>
 - APA. Guidelines for the practice of telepsychology. Guidelines for the Practice of Telepsychology 2013 [citado el 1 junio del 2020]. Disponible en: <http://www.apa.org/practice/guidelines/telepsychology>.
 - Macías JJ, Valero L. La psicoterapia on-line ante los retos y peligros de la intervención psicológica a distancia. Apuntes de Psicología. [Internet] 2018; [citado el 1 junio del 2020]; 36(1-2):107-113 Disponible en: <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/85212/717-1606-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 - González-Peña P, Torres R, Barrio V, Olmedo M. Uso de las nuevas tecnologías por parte de los psicólogos españoles y sus necesidades. Clínica y Salud. [Internet] 2017 [citado el 4 junio del 2020]; 28:81-91. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.clysa.2017.01.001>
 - Belli LF. Recomendaciones para la comunicación de malas noticias por teléfono durante la pandemia por SARS-CoV-2. Rev Panam Salud Publica. [Internet] 2020 [citado el 1 junio del 2020], 44 (e69). Disponible en: <https://doi.org/10.26633/RPSP.2020.69>
 - Gutiérrez A, Cruz A, Morales A, Cribeiro L, Peña N, Hidalgo E, et al. Protocolo de atención psicológica a distancia para el personal de salud en trabajo directo con pacientes afectados por COVID-19. Anales de La Academia de Ciencias de Cuba. [Internet] 2020, [citado el 4 junio del 2020] 10(2) Disponible en: <http://www.revistacuba.cu/index.php/revacc/article/view/865>
 - Sánchez A. Psicología Social Aplicada. Madrid: Pearson Educación, S. A.; 2002.
 - Broche-Pérez Y, Fernández-Fleites Z, Jiménez-Puig E, Fernández-Castillo E, Rodríguez-Martín BC. Gender and fear of covid-19 in a Cuban population sample. International Journal of Mental Health and Addiction. 2020 [citado el 1 junio del 2020]. Disponible en: <https://doi.org/10.1007/s11469-020-00343-8>
 - Manjón González Javier. La Autoayuda y el Consejo como Procedimientos Psicoterapéuticos. Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq. [Internet]. 2014 Jun [citado 2020 Jun 4]; 34 (122): 283-300. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-57352014000200004&lng=es. <http://dx.doi.org/10.4321/S0211-57352014000200004>.
 - Martínez S, Sierra JC. Efecto de la lectura de material de autoayuda sobre algunas variables psicológicas en una muestra no clínica. Universitas Psychologica. [Internet]. 2014 [citado 2020 Jun 4]; 2005; 4(2):197-203. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rups/v4n2/v4n2a07.pdf>
 - Halliday G. Psychological self-help books: How dangerous are they? Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training 1991;28:678-80.
 - Pardeck J. Using books in clinical practice. Psychotherapy in Private Practice. [Internet].1991 [citado 2020 May 28]; 9: 105-119. Disponible en: <https://doi.org/10.1300/J294v09n0311>
 - Pantalón MV, Lubetkin BS, Fishman ST. Use and effectiveness of self-help books in the practice of cognitive and behavioral therapy Cognitive and Behavioral Practice 1995; 2(1):213-28. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S1077-7229\(05\)80011-2](https://doi.org/10.1016/S1077-7229(05)80011-2)
 - Carroll A. Women readers of self-help books: The role of interpersonal factors in behavior change. Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering. 1998; 58: 6238.

17. Carlbring P, Westling BE, Andersson G. A review of published self-help books for panic disorder. *Scandinavian Journal of Behaviour Therapy*. [Internet] 2000 [citado 2020 Jun 4]; 29:5-13. Disponible en: doi: 10.1080/028457100439827
18. Gallegos M, Zalaquett C, Luna SE, Mazo-Zeaf R, Ortiz-Torres B, Julio C, et al. Cómo afrontar la pandemia del coronavirus (Covid-19) en Las Américas: Recomendaciones y líneas de acción sobre salud mental. *Revista Interamericana de Psicología/Interamerican Journal of Psychology*. [Internet] 2020 [citado 2020 Jun 4]; 54(1): e1304. Disponible en: <https://rehip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/18298/coping-coronavirus-covid-19-americas-mental-health.pdf?sequence=3>

Recibido: 17/06/2020

Aprobado: 30/12/2020

Agradecimientos

Los autores agradecen a los miembros del Centro de Bienestar Universitario y al Departamento de Psicología de la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas.

Conflicto de intereses

No se declaran conflictos de intereses.

Contribución de autoría

1. Conceptualización: Evelyn Fernández-Castillo
2. Curación de datos: Lesnay Rodríguez Martínez
3. Análisis formal: Evelyn Fernández-Castillo, Idania María Otero-Ramos, Annia Esther Vizcaíno-Escobar, Diana Rosa Rodríguez-González, Lesnay Rodríguez Martínez

4. Adquisición de fondos:

5. Investigación: Evelyn Fernández-Castillo, Idania María Otero-Ramos, Annia Esther Vizcaíno-Escobar, Diana Rosa Rodríguez-González, Lesnay Rodríguez Martínez

6. Metodologías: Diana Rosa Rodríguez-González

7. Administración de proyecto: -

8. Recursos: -

9. Software: -

10. Supervisión: -

11. Validación: -

12. Visualización: -

13. Redacción-borrador original: Evelyn Fernández-Castillo, Idania María Otero-Ramos, Annia Esther Vizcaíno-Escobar, Diana Rosa Rodríguez-González, Lesnay Rodríguez Martínez

14. Redacción-revisión y edición: Evelyn Fernández-Castillo, Idania María Otero-Ramos, Annia Esther Vizcaíno-Escobar, Diana Rosa Rodríguez-González, Lesnay Rodríguez Martínez

Financiación

El estudio se realizó a partir del Proyecto institucional "Metodología para el fomento del bienestar y el desarrollo personal desde la concepción de un Centro de Bienestar Universitario" (9810).

Cómo citar este artículo

Fernández Castillo E, María Otero Ramos I, Vizcaíno Escobar AE, Rodríguez González DR, Rodríguez Martínez L. Apoyo psicológico a la población villaclareña en tiempos de la COVID-19. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba* [Internet]. 2021 [citado en día, mes, año]; 11(2):e888. Disponible en: <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/view/888>

