

Instrucció 03/2020

Pla d'acció per al suport emocional i la gestió de l'estrès agut de la ciutadania davant la situació de pandèmia causada pel nou coronavirus, la comunicació a familiars de pacients i l'acompanyament del dol per la COVID-19

Índex

1. Exposició de motius
2. Àmbit d'aplicació
3. Objecte
4. Objectiu
5. Models d'atenció a la ciutadania
 - 5.1. Atenció de contactes estrets
 - 5.2. Atenció de malalts domiciliaris
 - 5.3. Informació de pacients ingressats en Hospitals, pavellons, hotels habilitats o Fira salut.
 - 5.4. Informació del pacient crític a l'UCI
 - 5.5. Èxitus
6. Acompanyament al dol i gestió de l'estrès agut
7. Recursos i accions d'acompanyament al dol
8. Recursos i accions per a la gestió de la salut emocional i l'estrès agut
9. Entrada en vigor

1. Exposició de motius

Davant de la situació d'excepcionalitat en el context de pandèmia pel coronavirus SARS-CoV-2, el Sistema de Salut de Catalunya també ha de tenir cura de la salut emocional i mental de la ciutadania i generar aquelles eines, accions i recursos que puguin apropar el coneixement i consells dels experts a la ciutadania, l'autocura en casos d'increment lleu de l'estrès emocional i l'assistència en situacions de major gravetat.

Més enllà de la resposta sanitària necessària per atendre els pacients de COVID-19, el Sistema de Salut de Catalunya ha de garantir als familiars el contacte i la informació sanitària de l'evolució del pacient ingressat als hospitals, pavellons, hotels habilitats i altres equipaments que excepcionalment s'adeqüen per funcionar com a hospitals. Alhora, el centre ha de tenir cura del pacient i aplicar mesures per evitar que família i pacients quedin al marge o puguin sentir-se abandonats. La situació que viuen, allunyats de les seves famílies, ja és prou angoixant.

El Sistema de Salut de Catalunya ha de garantir la informació sanitària de l'evolució dels pacients a les famílies i vetllar perquè disposin d'aquest suport d'atenció i servei assistencial, especialment quan es tracta de comunicar la mort d'un familiar en aquesta situació d'aïllament que comporta el confinament.

De la mateixa manera, aquelles persones a qui no s'ha pogut fer el test i tinguin símptomes o estiguin infectades i no hagi calgut el seu ingrés hospitalari també han de ser ateses, amb un seguiment continuat sobre el seu estat de salut.

D'acord amb l'article 11 del Decret 118/2014, de 5 d'agost, sobre la contractació i la prestació dels serveis sanitaris amb càrrec al Servei Català de la Salut, que preveu les instruccions del Servei Català de la Salut i que estableix que les entitats proveïdores de serveis sanitaris han de complir les instruccions que el Servei Català de la Salut dicti en el marc de les seves competències.

D'acord amb la consellera de Salut, i en exercici de les facultats que m'atorguen els articles 16 i 17 de la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, dicto aquesta Instrucció.

2. Àmbit d'aplicació

Servei Català de la Salut (CatSalut).

Entitats proveïdores de serveis sanitaris de l'àmbit del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT).

Centres i establiments de l'annex I de la Resolució de 21 de març de 2020 del Servei Català de la Salut, per la qual s'estableix la integració funcional i temporal al sistema públic de salut de Catalunya de mútues d'accident de treball i centres i establiments sanitaris privats, en el marc de l'estratègia de resposta a l'epidèmia de la COVID-19.

Nous dispositius de salut i altres equipaments que, excepcionalment, s'adeqüen per funcionar com a hospital i atenció domiciliària en el context de l'epidèmia actual.

Pacients, i les seves famílies, atesos per professionals sanitaris del sistema sanitari de Catalunya, sigui quina sigui la seva patologia, ubicats a tots aquells centres que estan funcionant per atendre pacients en resposta a l'epidèmia, així com pacients que estan aïllats i/o tractats als seus domicilis.

3. Objecte

L'objecte d'aquesta Instrucció és establir i implantar el Pla d'acció per al suport emocional i la gestió de l'estrès agut de la ciutadania davant la situació de pandèmia causada pel nou coronavirus, la comunicació a familiars de pacients i l'acompanyament del dol per la COVID-19.

4. Objectiu

L'objectiu d'aquesta Instrucció és garantir als pacients i familiars el contacte i la informació sanitària de l'evolució del pacient en el context de epidèmia de la COVID-19, sigui quina sigui la seva ubicació i patologia, tant si estan ingressats com al seu domicili, i amb especial cura dels pacients crítics i èxits.

5. Models d'atenció a la ciutadania

5.1. Atenció de contactes estrets

En el cas de les persones considerades contacte estret, que han d'estar aïllades, es recomana que facin diàriament seguiment de la seva simptomatologia a través del canal següent:

- En cas de no tenir simptomatologia o tenir simptomatologia lleu o lleugerament greu, el seguiment es fa a través de l'app STOP COVID19 CAT, on s'ha de registrar **dos cops al dia. En cas que el malalt augmenti els símptomes o s'agreugi la seva salut, el sistema està coordinat amb el 061 per actuar.**
- En cas de tenir simptomatologia greu, es recomana trucar al 061 o, si hi ha risc vital, al 112.
- En municipis petits, les farmàcies poden exercir el rol d'acompanyament i escolta activa per a pacients fràgils i crònics, i han d'alertar els professionals sanitaris en cas de simptomatologia.

5.2. Atenció de malalts domiciliaris

El seguiment de les persones amb simptomatologia lleu, que han de fer aïllament i que no requereixen el seu ingrés hospitalari, s'ha de fer diàriament. Es recomana que aquest seguiment es faci de la manera següent:

- El seguiment es fa a través de l'app STOP COVID19 CAT, on s'ha de registrar dos cops al dia. En cas que el malalt augmenti els símptomes o s'agreugi la seva salut, el sistema està coordinat amb el 061 per actuar.

- Els professionals de medicina i infermeria d'atenció primària han de reforçar i atendre els pacients lleus per avaluar-ne la simptomatologia si és necessari. En aquest cas, prioritàriament per als casos de pacients crònics, d'agudització de la simptomatologia i de pacients amb risc de fragilitat o comorbiditat, el seguiment periòdic va a càrrec del referent assistencial que hagi destinat el CAP.
- En municipis petits, les farmàcies poden exercir el rol d'acompanyament i escolta activa per a pacients fràgils i crònics, i han d'alertar els professionals sanitaris en cas de simptomatologia.

5.3. Informació de pacients ingressats en hospitals, pavellons, hotels habilitats o Fira Salut

- La informació de l'estat del pacient amb la família s'ha de fer diàriament, amb l'autorització prèvia del pacient en el moment de derivació o d'admissió. Aquesta tasca la pot fer el mateix pacient i el personal sanitari i d'atenció ciutadana en cas que el pacient o la família així ho requereixin.
- Es tracta de garantir el contacte familiar i la informació sanitària del pacient a la família de forma continuada.
- Per al contacte via missatgeria, telèfon o videoconferències, les persones més adequades són el pacient, el personal sanitari o d'atenció ciutadana, tenint en compte d'una banda la necessitat de mantenir el contacte del pacient amb els seus familiars i, d'altra, la necessitat d'informar els familiars de l'estat de salut del malalt.
- En el cas dels pacients hospitalitzats en centres on se'ls apliquin mesures de confort paliatiu avançat, cal facilitar-los la possibilitat d'acomodar-se amb els familiars més propers. Per fer-ho es recomana, si la família ho sol·licita, la possibilitat de veure el familiar telemàticament a través de dispositius mòbils. És el mètode que els ofereix més proximitat i s'apropa més al que podria acabar sent un comiat digne.

Criteris generals d'accés dels familiars

Si en aquell centre hi ha disponibilitat, es recomana facilitar l'accés a un familiar, seguint les recomanacions de protecció establertes.

Els supòsits que es plantegen per permetre accés un familiar són els següents:

- Fase de no retorn (FV): un familiar, hores abans de l'èxitus.
- Pacient amb diversitat funcional: un familiar pot accedir-hi cada 4 dies, per rebaixar l'ansietat del pacient.
- Pacient en crisi d'ansietat: un familiar, puntualment.

En els darrers dos supòsits s'ha d'explicar a la família la possibilitat que es presenti un efecte rebot al pacient amb motiu de l'accés del familiar.

5.4. Informació de pacients crítics a l'UCI

- La informació de l'estat del pacient crític a la família s'ha de fer diàriament, amb l'autorització prèvia del pacient en el moment de la derivació o admissió. **Aquesta tasca l'ha de fer el personal sanitari preferentment per via telefònica o, si no és possible, via missatgeria en cas que la comunicació sigui de manteniment de l'estat del pacient, i facilitar-la en cas que el pacient encara estigui conscient i desitgi el contacte amb la família.**
- En el cas dels pacients ingressats en estat molt greu, cal facilitar la possibilitat d'acomiar-se amb els familiars més propers. **Per fer-ho es recomana, si la família ho sol·licita, la possibilitat de veure el familiar telemàticament a través de dispositius mòbils. És el mètode que els ofereix més proximitat i s'apropa més al que podria acabar sent un comiat digne.**
- Si en aquell centre hi ha disponibilitat, es recomana facilitar l'accés a un familiar, seguint les recomanacions de protecció establertes

5.5. Èxitus

- La família que no s'hagi pogut acomiar dels pacients hospitalitzats en centres o ingressats a la UCI han de rebre la comunicació de la mort del seu familiar a través d'una trucada telefònica.
- És molt important que aquesta comunicació la faci un professional sanitari amb coneixements de gestió emocional i suport psicològic. Si el professional que comunica la defunció detecta la necessitat de suport psicològic immediat, ha de posar-ho en coneixement del 061 (línia específica de suport psicològic), que ha de fer el seguiment i suport emocional al familiar.
- En el cas d'èxitus a domicili, l'acompanyament s'ha de fer a través d'un treballador social del CAP.

6. Acompanyament al dol i gestió de l'estrès agut

Més enllà de l'atenció sanitària requerida per atendre els pacients malalts de la COVID-19 i les seves famílies, el conjunt de la ciutadania pateix els efectes de la pandèmia en la salut emocional.

Per aquest motiu, el Departament de Salut i el Servei Català de la Salut impulsen una Comissió de Salut Emocional, Apoderament i Acompanyament de la Ciutadania, que té com a objectiu, impulsar accions de seguiment psicològic, sanitari, assistencial i comunicatiu de familiars de les persones mortes a causa del coronavirus i de les afectades, presidida pel director del Pla director de salut mental i addicions i formada per representants de les entitats següents: la xarxa de salut mental del SISCAT, la Comissió de Bioètica de Salut, l'Assessoria Jurídica del Departament, el Consell Consultiu de Pacients, el Col·legi de Metges, el Col·legi d'Infermeria, el Col·legi de Treballadors Socials, el Col·legi de Psicòlegs, el Servei Català de la Salut i el Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya, entre altres agents.

L'acompanyament al dol de les famílies, tant des de la preparació de forma anticipada com un cop s'ha produït un èxitus, és important que es cobreixi des de diferents necessitats: psicològica, sanitària i assistencial, i també d'orientació jurídica i administrativa. Alhora, si és necessari, cal que es mantingui al llarg del temps.

Per aquest motiu, s'han d'impulsar diferents accions per donar suport psicològic als familiars de les persones mortes a causa del coronavirus i d'altres persones mortes en el context de l'epidèmia de la COVID-19 que ho requereixin, i per fer aquest procés emocional del dol, el qual es fa més difícil i complicat pel context de la pandèmia actual.

De la mateixa manera, la situació de confinament i excepcionalitat fruit de la pandèmia actual com a desencadenant d'episodis d'estrès agut o de manifestacions d'altres patologies de salut mental i agudització de situacions de fragilitat psicològica o social.

7. Recursos i accions d'acompanyament al dol

Es recomana als professionals responsables de fer seguiment i informar les famílies de pacients molt greus amb pronòstic irreversible anticipar i preparar els familiars abans que es produeixi l'èxitus i seguir els criteris elaborats en aquesta matèria.

A nivell comunicatiu, cal difondre la informació i els materials per a la ciutadania a través de canals digitals i xarxes socials:

- El dol de la mort d'un familiar.
- Quan tinc un familiar malalt, dol davant la pèrdua, què passa i informació específica per als infants.
- La gestió del dol per la mort en els infants.

Preparar el comiat durant el confinament

S'ha de recomanar a les persones en situació de pèrdua d'un familiar i estrès emocional, especialment en cas d'estar confinades, que es posin en contacte amb els familiars de la víctima mortal, com també que preparin un comiat en record al familiar perdut quan acabi el confinament.

8. Recursos i accions per a la gestió de la salut emocional i l'estrès agut

Les condicions excepcionals de gestió de l'epidèmia fan necessari el desplegament d'accions per poder garantir el suport emocional a familiars i també a la ciutadania per ajudar en situacions d'estrès posttraumàtic, salut emocional i acompanyament al dol.

– App/web assistencial

Eina dirigida a la ciutadania en general per oferir eines, cribatge i recursos d'atenció emocional. Aquest servei ha d'estar vinculat al 061 i canalitzat cap a la xarxa de salut mental i altres dispositius dels quals disposa el Sistema de Salut de Catalunya, especialitzat en detecció d'alarmes de caire psicològic, estrès traumàtic i angoixa.

Es tracta d'una triple eina: l'autogestió de la salut emocional, la facilitació de recursos i el cribatge per detectar aquelles persones que poden necessitar ajuda especialitzada d'acord amb criteris de salut mental, o simptomatologia aguda d'angoixa i estrès i que, per tant, també necessiten l'activació de recursos assistencials o de suport psicològic.

- TFN 900, eConsulta i videoconsulta especialitzada

Es facilita la posada en marxa de canals d'accés i circuits programats assistencials no presencials que permetin implantar possibles suports psicològics o emocionals a la ciutadania que ho necessiti segons la situació emocional i de vulnerabilitat de salut mental o social. Entre altres, l'eConsulta permet a la ciutadania comunicar els seus dubtes o les seves inquietuds a través del seu metge o metgessa de capçalera o del seu centre d'atenció primària i que poden veure's reforçats per equips especialitzats a través d'eines d'atenció remota, trucada telefònica o videoconsulta.

- Comunicació divulgativa i apoderament de la ciutadania

Elaboració de materials informatius i consells específics sobre salut emocional, com són:

- Impacte emocional: identificació de les emocions i consells.
- Com gestionar les emocions en els infants.
- Com gestionar les emocions en la gent gran.
- Gestió de les emocions si estic afectat per coronavirus.
- Recursos: on truco si em sento depassat emocionalment, infografia amb els recursos, telèfons i web on es pot acudir.
- Comunicació de la nova aplicació de gestió emocional: inclou el cribatge i els recursos per millorar símptomes més la identificació dels símptomes.

- Actuem Junts

Campanya digital basada en vídeos i missatges testimonials de suport a altres persones que estan vivint situacions similars. Píndoles de vídeos de protagonistes de la COVID-19. Des de pacients, familiars a persones curades que expliquen la seva situació i donen ànims a altres que estan en procés.

- Material a disposició dels centres per facilitar contacte telemàtic entre familiars i pacients

9. Entrada en vigor

Aquesta Instrucció entra en vigor en la data de la seva signatura. Té una vigència prevista màxima de tres mesos, sense perjudici que es prorrogui en funció de les necessitats organitzatives i assistencials derivades de l'evolució de la crisi sanitària actual.

Signada digitalment el 5 d'abril de 2020

Adrià Comella i Carnicé
Director