



Coordinación de Centros y Formación de Servicios Psicológicos

Recomendaciones: manejo clínico de los trastornos mentales, neurológicos y por uso de sustancias en las emergencias humanitarias Guía de intervención humanitaria mhGAP (GIH-mhGAP).

Mtra. Alejandra López Montoya

Lic. Sandra Ivonne Ferrer Reyes



Principios Generales de Actuación en Emergencias Humanitarias



1. Principios de comunicación

Cree un ambiente que facilite la comunicación abierta:

01

Privacidad

Reúnase con la persona en un **lugar privado**, si fuera posible

02

Cordialidad

Muéstrese cordial



03

Confianza

Mantenga contacto visual y muestre un **lenguaje corporal** y **expresiones faciales** que faciliten la confianza.

Confidencialidad

Explique que la **información se mantendrá confidencial** y que no se intercambiará sin autorización previa

04

Autonomía

Si los cuidadores están presentes, **sugiera que desea hablar con la persona a solas** (salvo niños pequeños) y obtenga su consentimiento para compartir la información.

05

1. Principios de comunicación

Participación

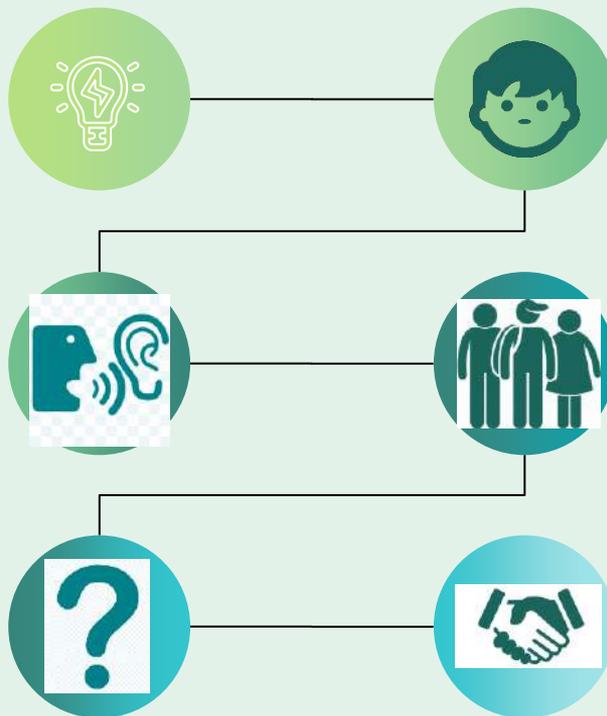
Haga participar a la persona (y con su consentimiento, a sus cuidadores y su familia) en todos los aspectos de la evaluación y el manejo tanto como sea posible

Escucha activa

Muéstrese comprensivo y sensible. **Permítale a la persona hablar** sin interrupción

Preguntar

Si los antecedentes son poco claros, **pida una aclaración**



Niños y niñas

Use un lenguaje que puedan comprender. Por ejemplo, pregunte acerca de sus intereses (juguetes, amigos, la escuela, etc.).

Adolescentes

Transmita que usted **comprende sus sentimientos y su situación.**

Evitar juicios

No juzgue a las personas por sus comportamientos y apariencia. **Manténgase tranquilo y paciente.**

1. Principios de comunicación

5. Use buenas aptitudes verbales de comunicación

- » Use un **lenguaje sencillo**. Sea claro y conciso.
- » Use **preguntas abiertas**
- » **Resuma y repita** los puntos clave.
- » **Permita que la persona haga preguntas** acerca de la información suministrada.

6. Responda con sensibilidad cuando las personas revelen experiencias difíciles (por ejemplo, acerca de agresión sexual, violencia o lesiones autoinfligidas)

- » Muestre una **sensibilidad mayor con los temas difíciles**.
- » Recuerde a la persona que lo que le comparte se mantendrá **confidencial**.
- » **Reconozca que puede haber sido difícil** para la persona revelar la información.



Promueva el respeto y la dignidad

Lo que se debe hacer

- **Escuchar** de manera cercana, empática y no juiciosa.
- **Interrogar** sobre necesidades y creencias emocionales, físicas, sociales y prácticas.
- **Validar**, mostrando que entiende y cree en la persona; evitando hacerle sentir que está mintiendo.
- **Fortalecer la seguridad** discutiendo acerca de un plan de autoprotección en caso de ocurrir un nuevo evento de violencia.
- **Apoyo** para que pueda obtener información, servicios y soporte social.

Lo que NO se debe hacer

- **Intentar resolver** los problemas de las personas
- **Convencerlos / forzarlos a dejar un compañero / familiar violento**
- **Convencer / forzarlos a ir a la policía**
- **Hacer preguntas detalladas** que obliguen a revivir eventos dolorosos
- **Pedir que analicen lo que sucedió**
- **Presiónalos para hablar**



Promueva el respeto y la dignidad

Lo que se debe hacer

- **Reconocer** que las **personas resultan afectadas por las emergencias de maneras diferentes**. Muchas personas son resistentes y pueden funcionar bien, mientras que otras tal vez resulten gravemente afectadas y pueden necesitar apoyos especializados.
- **Formular preguntas** en el idioma o los idiomas locales, **de manera amigable** y segura que respete el **carácter confidencial**.
- **Prestar atención a las diferencias por motivos de género**.

Lo que NO se debe hacer

- **Evitar señalar** que todos quienes están en una situación de emergencia han sido traumatizados, o que las personas aparentemente resistentes no necesiten apoyo.
- **Evitar señalar** que las experiencias afectan a hombres y mujeres (o a niños y niñas) exactamente de la misma manera, ni que los programas formulados en beneficio de los hombres serán igualmente beneficiosos o accesibles para las mujeres.



Identificación y evaluación



1

Identifica la **problemática y los recursos** con que cuenta (por ejemplo, apoyo social).

2

Observa el **aspecto general**, estado de ánimo, expresión facial, lenguaje corporal y el habla de la persona.

3

Puede **preguntar y mencionar**:
¿En qué puedo apoyarle?
Estoy aquí para escucharle y ayudarle en lo que pueda

4

Investigue **factores de estrés y estrategias usadas** para salir adelante

5

¿Cuán intenso es su estrés?
¿Cómo le está afectando?
¿Cuáles son los problemas más graves que enfrenta ahora mismo?
¿Cómo los maneja?

Identificación y evaluación



- **Investigue el posible consumo de alcohol y otras drogas**
- Las preguntas concernientes al consumo de alcohol y drogas pueden parecer delicadas. Sin embargo, son parte esencial de la identificación de riesgos a las personas que requieran apoyo.
- *Explíquelo a la persona que esto forma parte de la evaluación y procure plantear las preguntas sin emitir juicios de valor y de una manera culturalmente sensible.*
- *Tengo que hacerle unas cuantas preguntas de rutina como parte de la evaluación. ¿Consume bebidas alcohólicas (o cualquier otra sustancia cuyo uso constituya un problema conocido en la zona)? [En caso afirmativo] ¿Cuánto consume por día o por semana?*
- *¿Toma pastillas cuando se siente estresado o molesto o cuando tiene miedo? ¿Toma algo cuando siente dolor? ¿Toma pastillas para dormir? [En caso afirmativo] ¿Cuántas toma al día o a la semana? ¿Desde cuándo?*

- **Investigue eventuales ideas suicidas o intentos de suicidio**

Identificación y evaluación



- **Investigue eventuales ideas suicidas o intentos de suicidio**
- Las preguntas concernientes al suicidio también pueden parecer delicadas, pero son igualmente esenciales para la evaluación. Procure plantear las preguntas sin emitir juicios de valor y de una manera culturalmente sensible.
- Puede comenzar con: *¿Cuáles son sus expectativas para el futuro?* Si la persona expresa sentimientos de desesperanza, siga indagando (recuadro 1 del módulo de SUI) cuestiones tales como: *¿Cree que vivir valga la pena? ¿Piensa en la posibilidad de hacerse daño a sí mismo?* O bien, *¿Ha hecho algún plan para quitarse la vida?*

Situaciones de estrés

- **Estrés agudo**

Las personas con estos síntomas pueden presentar una amplia variedad de dolencias físicas inespecíficas que carecen de explicación psicológica o médica. Entre ellas figuran las reacciones a una experiencia potencialmente traumática **durante el último mes.**

- **Trastorno por estrés postraumático (>> TEPT).**

Conjunto característico de síntomas (sensación de **revivir el episodio traumático, evitación y sentimiento exagerado de amenaza permanente**) **dura más de un mes después de una experiencia potencialmente traumática** y dificulta mucho el funcionamiento diario, la persona podría haber desarrollado un trastorno por estrés postraumático.



Situaciones de estrés

Tres grupos de síntomas de estrés traumático requieren atención



Síntomas reexperimentación

En las personas con trastorno de estrés postraumático, el evento tuvo lugar hace más de un mes aproximadamente, al menos un síntoma de los 3 grupos está presente, y los síntomas provocan dificultades en el funcionamiento del día a día



Síntomas relacionada con un sentido de mayor amenaza actual

Las características asociadas con el trastorno de estrés postraumático

En todas las edades puede aparecer:

- Ansiedad, Depresión, Ira.
- Insensibilidad, insomnio.
- Quejas sin explicación médica.

• En los adolescentes y adultos

- Problemas de consumo de alcohol y drogas.



• En los adolescentes

- Incremento en comportamientos de riesgo.

• En los niños

- Conductas regresivas, como orinarse en la cama, autoestimulación, y rabietas.

Evaluación

Hay 5 secciones a la evaluación



Síntomas significativos de estrés agudo

Trastorno de estrés postraumático

Dolor

Condiciones concurrentes

Plan de manejo básico

Brindar apoyo práctico de manera no invasiva

Evaluar las necesidades y preocupaciones

Escuchar sin presionar y ayudarlas a sentirse calmadas

Atender necesidades

Proteger de peligros (brindar recomendaciones de autocuidado)

Facilitar acceso a información, servicios y apoyos sociales



Situaciones de Duelo

En las emergencias humanitarias, los adultos, los adolescentes y los niños a menudo sufren pérdidas **importantes**.

El duelo es el sufrimiento emocional que sienten las personas después de una pérdida.

Aunque la mayoría de las reacciones a una pérdida remiten espontáneamente sin convertirse en trastornos mentales, las personas con síntomas intensos de duelo son más propensas a acudir a los servicios de salud en busca de atención.

- La intensidad de las emociones, la duración y la resolución del mismo, depende de factores propios, ambientales y psicosociales.
- Aunque es un proceso esperado, es doloroso e incapacitante.

Una pandemia nos afecta a todos

Elisabeth Kübler-Ross:

- **Negación**
- **Ira**
- **Negociación**
- **Depresión**
- **Aceptación**



Evaluación

¿Ha sufrido la persona una pérdida importante últimamente?

Considere plantear las siguientes preguntas:

¿Cómo le ha afectado la situación del COVID-19 o el conflicto?

¿Ha perdido parientes o amigos?

¿Su casa?

¿Dinero? ¿Su trabajo o medio de subsistencia? ¿Su comunidad?

¿Cómo le ha afectado la pérdida?

¿Han desaparecido algunos parientes o amigos?

- Si hubo una pérdida importante hace más de seis meses o una experiencia potencialmente traumática hace más de un mes, sospeche más bien otros trastornos examinados en esta guía (>> DEP, TEPT, PSI, SUS) o un trastorno por duelo prolongado.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVÉNIMA DE
MÉXICO



Facultad
de Psicología



Coordinación de
Centros de Formación y
Servicios Psicológicos

Evaluación

Si ha sufrido una gran pérdida en los seis últimos meses ¿Tienes síntomas importantes de duelo?

Tristeza, ansiedad, enojo, desesperación, aflicción, etc.

Recuerdos intrusivos, imágenes de la persona difunta y pensamientos asociados con ella.

Pérdida del apetito, de energía, trastornos del sueño, falta de concentración, aislamiento social y retraimiento

Dolencias físicas sin causa médica aparente. Reacciones que son las normales en el entorno cultural (por ejemplo, oír la voz de la persona difunta, o verla en sueños).

» **Es probable que haya síntomas importantes de duelo si se cumplen todos los criterios que siguen:**

- Una o más pérdidas en los últimos seis meses aproximadamente
- Cualquiera de los síntomas si comenzaron después de la pérdida.
- Dificultad notable con el funcionamiento diario a causa de los síntomas (más allá de lo esperado en el contexto cultural) o búsqueda de ayuda para aliviarlos



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO



© Facultad
de Psicología



Coordinación de
Centros de Formación y
Servicios Psicológicos

Evaluación

¿Está presente alguna condición concomitante?

» Investigue la presencia de cualquier condición física que pueda explicar los síntomas, y trátela si la hubiera.

» Investigue la presencia de cualquier otro trastorno mental, neurológico y por uso de sustancias (en particular la depresión) examinado en esta guía que pueda explicar los síntomas, y trátelo si lo hubiera.

Plan de manejo básico

- Validar la gama de emociones y nombrarlos (tristeza, enojo, culpa, impotencia).
- Identificar negación temprana “esto no está sucediendo”. Genera incredulidad y desorganización. En los primeros momentos hay fatiga física y psicológica.
- Las circunstancias de la pérdida son especiales (no poder cuidar, acompañar y despedirnos).
- Explicar que pueden presentarse síntomas físicos.
- Dejemos que surjan todas las preguntas, independientemente de tener o no la respuesta.
- Evitar dar falsas esperanzas o información incorrecta.

Plan de manejo básico

VALIDE LAS EMOCIONES Y EVITE DECIR



Ya no estés triste
Las cosas pasan por algo
Tienes que ser fuerte
Ya no llores
Ánimo
Tienes que estar bien por...
Sal, distráete
La vida sigue

Resígnate. **Así es la vida**
Así lo quiso Dios.
Ya no pienses en eso
Ya estaba muy enfermo/a
Ya no está sufriendo
Esto va a pasar pronto
Aún eres joven puedes seguir tu vida
Estando triste solamente te lastimas o no lo dejas descansar
Échale ganas

Plan de manejo básico

Oriente a la persona en cuanto a las reacciones que son comunes después de una pérdida, explicando que:

Las personas pueden reaccionar de diferentes maneras.

Llorar no significa que una persona sea débil.

Puede ocurrir que las personas que no lloran sientan un dolor emocional tan fuerte como las que sí lo hacen, pero que tengan formas de expresarlo diferentes.

Es posible que usted piense que el dolor y la tristeza que está sintiendo nunca desaparecerán, pero en la mayoría de los casos estos sentimientos se atenúan con el tiempo.

Una persona puede sentir mejoría, hasta que algo le hace recordar la pérdida y se vuelve a sentir tan mal como al principio. Esto es normal y, también, estas experiencias se tornan menos frecuentes con el tiempo.

No hay ninguna manera buena o mala de sentir el duelo. Puede ser que a veces esté usted muy triste y que en otros momentos se pueda divertir. No se critique por sentirse así en este momento.

Plan de manejo básico

Examine junto con la persona los procesos de ajuste o de luto* que son normales en su cultura, y apóyelos

» Pregunte si se han celebrado o planeado ceremonias o ritos apropiados de luto. Si no es así, examinen juntos los impedimentos y cómo se pueden superar.

» Averigüe qué ha sucedido con el cuerpo. Si no ha sido hallado, ayude a buscarlo e identificarlo.

» Si no aparece, consideren juntos de qué otro modo mantener viva su memoria, por ejemplo colocando un elemento recordatorio.



Plan de manejo básico

Si es factible y apropiado culturalmente, anime a la persona a retomar sus actividades previas normales (por ejemplo, en la escuela o el trabajo, en la casa o en lo social).

Si la persona es un niño pequeño:

Responda a las preguntas del niño mediante explicaciones claras y sinceras, que sean apropiadas para su nivel de desarrollo. No le mienta ya que puede provocar confusión, y puede menoscabar la confianza del niño en usted.

» Compruebe la eventual presencia de “pensamiento mágico” y rectifíquela. Suele observarse en los niños pequeños, quienes pueden pensar, por ejemplo, que son los culpables de la pérdida, o que su ser querido murió porque se portaron mal o lo hicieron enojar.

Plan de manejo básico

Cuidado Físico:

- Alimentación. Sueño. Aprender a descansar Mantenerse activo. Actividades lúdicas. Dejar malos hábitos. Consentirse. Salir en la medida de lo posible.

Cuidado Emocional:

- Es esperado tener ciertas emociones y sensaciones. Apoyarse en amigos, familiares o vecinos. Momentos de soledad. Lista de las redes de apoyo. Recibir llamadas o condolencias. Aprender a solicitar apoyo. Recurrir a grupos. Cambios en casa. Señales de alarma para acudir a un servicio médico, psicológico o psiquiátrico.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AVENIDA DE
MEXICO



© Facultad
de Psicología



Coordinación de
Centros de Formación y
Servicios Psicológicos

Reducción del estrés y fortalecimiento del apoyo social

Situaciones de estrés y duelo



Reducción del estrés y fortalecimiento del apoyo social

IDENTIFICAR estresores

- Familiares, escolares, laborales, económicos, etc.

*¿Cómo los síntomas han afectado la relación con su familia?
¿Ha notado cambios en su desempeño escolar?*

REDUCIR del estrés

- Técnicas de relajación (respiración profunda)
- Solución de problemas (**guiar a la acción**)

*Le parece si practicamos una estrategia que le puede ayudar a relajarse...
¿Cómo ha tratado de manejar la situación que señala? ¿Ha pensado como podría hablarlo con su esposa?*

FORTALECER apoyo social

- Familia, amigos, compañeros de trabajo, comunidad
- Reactivar o activar redes

¿Podría visitar a su familia una vez a la semana? ¿Cómo podría lograr convivir más tiempo con sus amigos?

Promover el funcionamiento de la vida diaria

Programar actividades

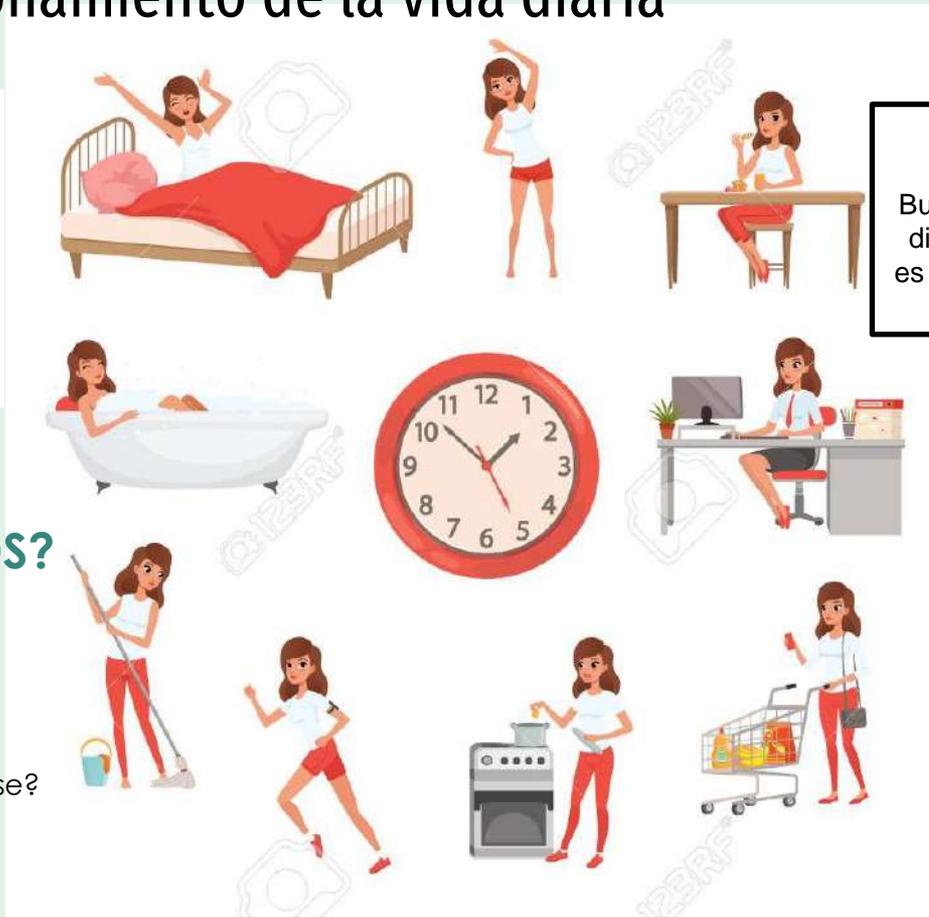
1. Personales (higiene, arreglo)
2. Diversión
3. Formativas
4. Fomenten las relaciones sociales



¿CÓMO LO HACEMOS?

Planes de acción

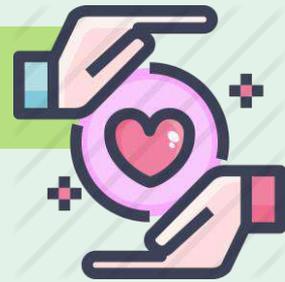
- Qué voy a hacer?
- ¿Dónde?, ¿Qué necesito?
- ¿Qué dificultad podría presentarse?



Buscar lo positivo

Buscar e identificar en las vivencias diarias, el máximo partido posible, es decir, extraer cosas positivas que ocurren durante el día.

Reducción del estrés y fortalecimiento del apoyo social



- El apoyo social puede reducir muchos de los efectos adversos del estrés; de ahí que sea indispensable prestarle atención. El fortalecimiento del apoyo social también es parte esencial de la protección y el bienestar general de la población afectada por las crisis humanitarias.
- **Resolución de problemas en 6 pasos**

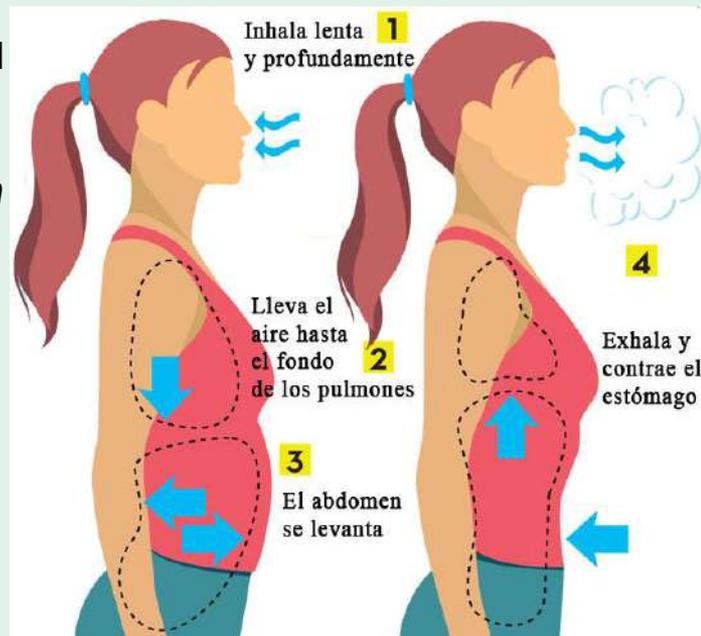


Respiración diafragmática

Pregunte si tiene problemas en la capacidad pulmonar (EPOC) antes de realizar una técnica de respiración

Primero pide a la persona que coloque una mano sobre el pecho y otra sobre el estómago y que respire de la forma en que lo hace normalmente.

Pídele que respire de manera consciente tomando una lenta inhalación por la nariz, dejando que el oxígeno entre lentamente y llegue al punto en que la mano en el estómago sea la primera que se mueva. La exhalación debe ser más lenta que la inhalación, aproximadamente el doble de tiempo. Hay que cuidar siempre la postura, con la espalda derecha y echando los hombros hacia atrás



Brindar recomendaciones de autocuidado

Motivar a las personas a usar estrategias positivas, evitando las negativas. Les ayudará a sentirse más fuertes y a recuperar el sentido de control de las circunstancias

- No duerma todo el día.
- No deje de comer
- No se aíse de los amigos y seres queridos.
- No trabaje todo el tiempo
- No consuma alcohol, tabaco y otras drogas.



- Descanse lo suficiente y realice ejercicio físico.
- Coma con regularidad y beba agua.
- Hable y pase tiempo con la familia y los amigos.
- Realice actividades que le ayuden a relajarse
- Evite el consumo de alcohol, tabaco y otras drogas.



Reducción del estrés y fortalecimiento del apoyo social

- **Refuerce el apoyo social**, amigos y miembros de la comunidad fiables que estén dispuestos a ayudarla, así como a ver qué papel puede desempeñar cada uno en la ayuda prestada.
- **Con el consentimiento de la persona, derive si es necesario** a otros servicios comunitarios para recibir apoyo social: albergue, ayuda alimentaria y otras necesidades elementales; centros comunitarios, grupos de autoayuda y de apoyo etc.
- Cuando remita a la persona a otro servicio, **dele instrucciones sobre cómo llegar, el horario de consultas, el número de teléfono, etc.)** y escríbale una nota breve de referencia.



¿Qué hacer durante el seguimiento?



Compruebe si la persona ha mejorado, haciéndole preguntas a la persona y a la familia



Proporcione mayor psicoeducación



Aborde los actuales factores psicosociales de estrés

Principios de la atención al bienestar general

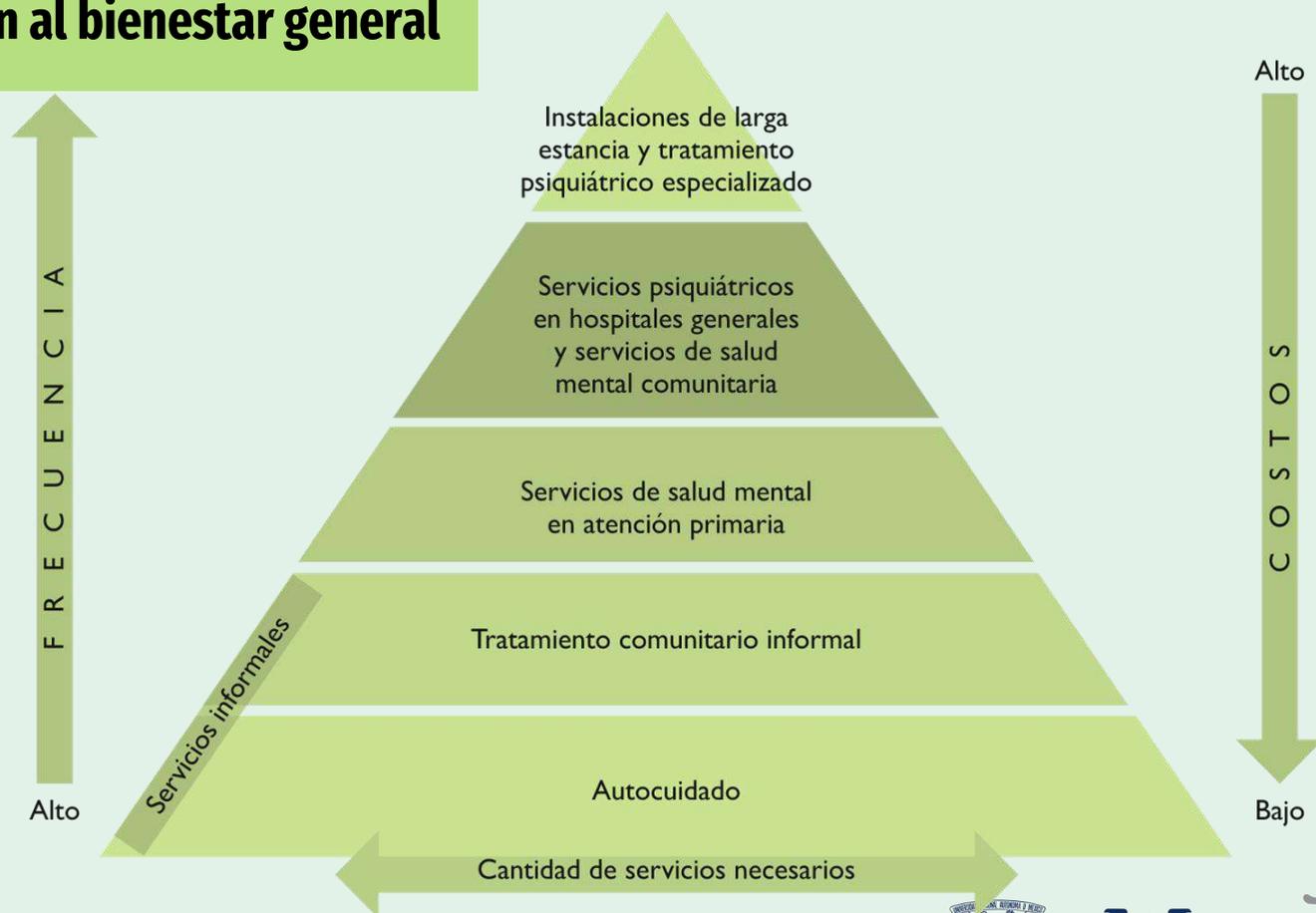
- En situaciones de crisis humanitarias donde los servicios básicos, las estructuras sociales, la vida familiar y la seguridad a menudo se ven trastocados. Las personas afectadas, se enfrentan a dificultades especiales para llevar a cabo sus actividades diarias y su autocuidado básico.



4. Principios de la atención al bienestar general

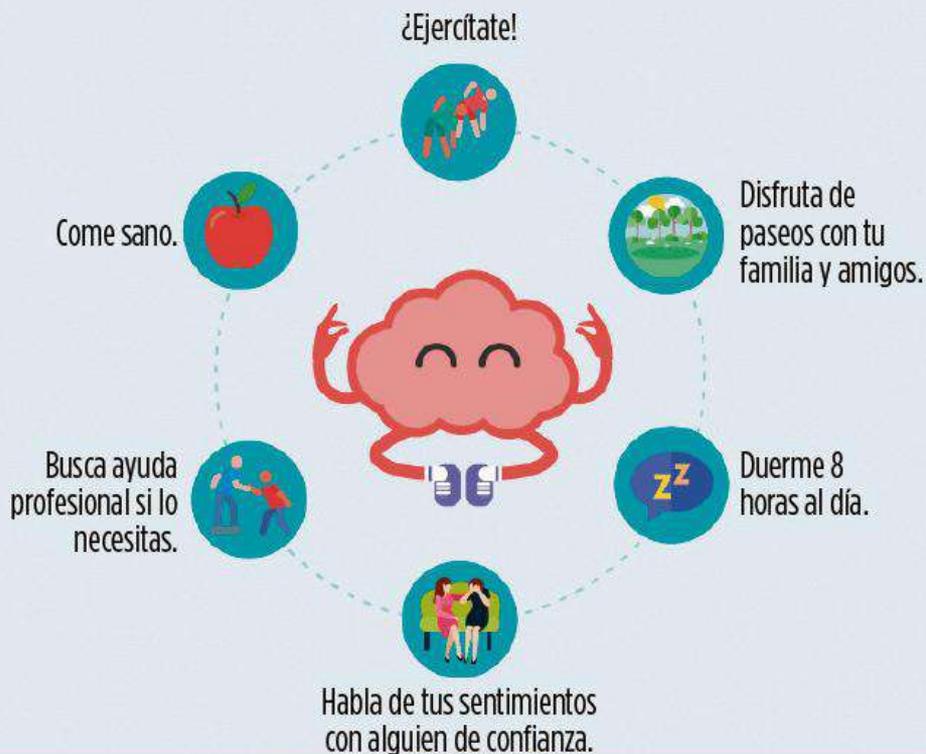
Cuidarse y cuidar a las personas del equipo mientras trabajan no es un lujo, es una **responsabilidad**.

Cómo cuidarse mejor, por su propio bienestar y para **ayudar mejor** a los demás.



¿Qué se requiere? Tips para la buena salud mental

Es importante
buscar ayuda
profesional si lo
necesitas.



propio
ca y
s.



Coordinación de Centros y Formación de Servicios Psicológicos

Gracias

Mtra. Alejandra López Montoya

alelopez.unam@gmail.com

Lic. Sandra Ivonne Ferrer Reyes

sanndra.ferrer@gmail.com