

**LINEAMIENTOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DE  
CEN-CINAI ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19**

## LINEAMIENTOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CEN-CINAI ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19

DIRECCIÓN NACIONAL DE CEN CINAI

SERVICIO: PROMOCIÓN DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO

PROCESO: VIGILANCIA CRECIMIENTO Y DESARROLLO

DIRECCIÓN TÉCNICA

PREPARADO POR:	<i>MEd. Ana Zelmira Arias Montero</i> <i>PhD. María Eugenia Villalobos Hernández</i> <i>EQUIPO TÉCNICO UNIDAD INVESTIGACIÓN Y VIGILANCIA CRECIMIENTO Y DESARROLLO</i>
AVALADO POR:	<i>Licda. Xiomara Molina Retana DIRECTORA TÉCNICA</i> <i>Dra. Lidia Conejo Morales DIRECTORA NACIONAL</i>

### Presentación:

En el marco de la declaratoria de emergencia nacional en Costa Rica, mediante el Decreto Ejecutivo número 42227-MP-S del 16 de marzo 2020, debido a la situación de sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19, tal como indica la Organización Mundial de la Salud, el Ministerio de Salud y entre otras instancias de salud, se requiere tomar las medidas preventivas para la protección de la salud mental y generación de bienestar psicológico y social de las personas que brindan servicios de salud en CEN-CINAI.

Ante el estado de emergencia nacional, las diferentes instancias públicas, deben asegurar la continuidad y eficiencia, según principios fundamentales de la Administración Pública, y a su vez, dentro de un plan de servicio básico de funcionamiento, garantizar la continuidad de aquellas tareas estrictamente necesarias para asegurar el fin público institucional, según Directriz número 077-S-MTSS-MIDEPLAN. Lo anterior debido a la fácil trasmisión que caracteriza el COVID-19.

Por la naturaleza de sus funciones de CEN-CINAI, como proveedor directo de servicios de salud en nutrición y desarrollo para la población materno-infantil, las personas funcionarias prestan servicios cotidianos que implican atención directa intra y extra muros, en cumplimiento de los objetivos institucionales para el bienestar de la salud de personas usuarias, por su condición de vulnerabilidad, requieren de servicios accesibles acordes con sus necesidades individuales. En virtud de este panorama, las personas funcionarias de CEN-CINAI se exponen a mayor riesgo de contagio y a consecuencias psicosociales que pueden impactar física y emocionalmente su salud, situación que requiere de una serie de consideraciones de salud mental y bienestar psicológico y social a considerar durante el brote de COVID-19.

**LINEAMIENTOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DE CEN-CINAI ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19**

La Sociedad Española de Psiquiatría -SEP (2020) indica que, durante la crisis del Coronavirus, el personal de salud enfrenta retos que son necesarios de reconocer, tales como:

- Situación de riesgo constante de contraer enfermedad o de transmitirlas a familiares, amigos y otras personas en el trabajo, lo que puede generar miedo, frustración y agotamiento. La OMS indica que es posible que algunos trabajadores de salud perciban que su familia o su comunidad no quieren tenerlos cerca debido al riesgo, al estigma o al temor.
- Limitación de la movilidad cuando se requiere usar equipo de protección especial y limitación de expresiones en la interacción social.
- Cansancio debido a mayor demanda de los servicios debido a la afectación económica y falta de empleo que afecta a las familias, que para el caso de CEN-CINAI, las familias requieren servicios de alimentación y nutrición que apoye la salud de los integrantes de las familias.
- En casos donde las personas funcionarias o sus familias se contagien del COVID-19, se expone a un sufrimiento intenso ante una muerte en aislamiento.

Además, es necesario reconocer que las personas reaccionan de manera diferente por lo que se debe validar posibles reacciones en situaciones de estrés intenso, la SEP (2020) destaca la variedad de reacciones que se indican a continuación (ver anexo 1):

- Emocionales: ansiedad, impotencia, frustración, miedo, culpa, irritabilidad, tristeza, anestesia emocional.
- Conductuales: hiperactividad, aislamiento, evitación de situaciones, de personas o de conflictos, verborrea, llanto incontrolado, dificultad para el autocuidado y descansar, desconectarse del trabajo.
- Cognitivas: confusión o pensamientos contradictorios, dificultades de concentración, para pensar de forma clara o para tomar decisiones, dificultades de memoria, pensamientos obsesivos y dudas, pesadillas. imágenes intrusivas, fatiga por compasión, negación, sensación de irrealidad.
- Físicas: dificultades respiratorias: presión en el pecho, hiperventilación, sudoración excesiva, temblores, cefaleas, mareos, molestias gastrointestinales, contracturas musculares, taquicardias, parestesias [sensación cosquilleo, calor, frío en la piel por problemas de sistema nervioso o circulatorio], agotamiento físico, insomnio, alteraciones del apetito.

En consideración de lo anterior y en complemento al procedimiento preventivo y de respuesta ante COVID-19 autorizados por la Dirección Nacional de CEN-CINAI, los lineamientos generales para la DNCC por Coronavirus (2019-nCoV) emitidos mediante oficio DNCC-DT-OF-034-2020, enviado el 4 de marzo 2020, la Dirección Nacional de CEN-CINAI considera de importancia emitir orientaciones para el cuidado de la salud mental de las personas funcionarias de la Dirección Nacional de CEN-CINAI ante la emergencia por el COVID-19 dirigidos al personal de toda la institución.

**LINEAMIENTOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DE CEN-CINAI ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19****Objetivo:**

Orientar a las personas funcionarias de la Dirección Nacional de CEN-CINAI, en lo relacionado con el cuidado de la salud mental en el ejercicio de sus funciones ante la emergencia por el COVID-19.

**Descripción del lineamiento:**

El presente lineamiento se dirige a todas las personas funcionarias de la Dirección Nacional de CEN-CINAI con el propósito de procurar un afrontamiento de la situación de emergencia por COVID-19, que permita la protección de la salud mental del personal tanto en el lugar de trabajo como en la cotidianidad de aquellas personas que brindan servicios en la institución.

En el contexto actual de emergencia nacional, surge la incertidumbre y el estrés que conlleva la atención al público en general, y en ocasiones puede generar una carga emocional con implicaciones a nivel cognitivo, es decir, una idea constante que preocupa y genera ansiedad, situación que exige especial atención a las necesidades de apoyo emocional de las personas funcionarias para promover acciones para el auto-cuidado además de las acciones para el cuidado de las otras personas (clientes y beneficiarias) que ya realizan mediante los servicios que se brindan y los lineamientos ya emitidos.

**Lineamientos generales:**

En primera instancia se debe considerar que una situación de emergencia nacional es un momento excepcional que varía las rutinas de trabajo cotidianas, por lo que las personas ven amenazado lo más importante en su existencia: su salud, su vida, su subsistencia económica, su familia, su estilo de vida, máxime en personas que brindan servicios de salud en atención directa de atención a personas usuarias. Para cuidar de la salud mental de las personas trabajadoras de salud se recomienda seguidamente:

1. Disponer de un espacio de trabajo que en la medida de lo posible permita desarrollar las labores con comodidad, orden, seguridad e higiene.
2. Cuidar necesidades básicas, destinando tiempo suficiente para alimentarse saludablemente, así como para realizar pausas activas y estiramientos, el descanso, el sueño y para realizar actividad física.
3. Mantener las rutinas diarias y hacer vida normal en la medida de lo posible, siempre y cuando esto no vaya en contra de las recomendaciones de las autoridades sanitarias. Un cambio drástico en los hábitos genera estrés por lo que es importante mantener en casa y trabajo las rutinas acostumbradas (rutinas de alimentación, de cuidado físico, de lectura, entretenimientos).
4. Mantenerse en comunicación con la familia y los amigos siguiendo las recomendaciones de distanciamiento físico recomendado, pero manteniendo contacto telefónico o por

**LINEAMIENTOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DE CEN-CINAI ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19**

videollamadas. El saber de la situación de seres queridos proporciona sensación de seguridad y confianza.

5. Informarse por las vías oficiales e informar a las demás personas, reproduciendo y compartiendo, únicamente, mensajes oficiales o de medios confiables orientados a informar y no a alarmar. Se recomienda minimizar el tiempo que dedica a mirar, leer o escuchar noticias que le causen ansiedad o angustia y buscar información únicamente de fuentes confiables.
6. Reconocer las emociones y aceptarlas. Las personas que brindan servicios de salud, ayudan a otras personas que lo necesitan y ello puede ser gratificante, pero también es difícil en tanto se expone a mayores riesgos, experimentar miedo, frustración, estrés, falta de control e incertidumbre, lo cual son reacciones esperables en situaciones de emergencia y producto de las circunstancias que se viven por el COVID-19.
7. Permitirse pedir ayuda. Es importante la autoobservación y cuando requiera apoyo permítase solicitarlo. Sentir emociones desagradables no es una amenaza, es una reacción normal, de defensa de nuestra mente ante el peligro. Cada persona vive las crisis con una intensidad distinta, lo cual se debe respetar.

### **Lineamientos específicos para el cuidado de la salud mental de las personas funcionarias en CEN-CINAI:**

Además de las recomendaciones institucionales para la prevención y atención del COVID-19 en la entrega de servicios de CEN-CINAI y de los lineamientos generales descritos anteriormente para el cuidado de la salud mental de las personas trabajadoras de salud en este contexto de emergencia, se sugiere específicamente:

1. Mantener las acciones de autocuidado, higiene y alimentación básicas en tiempo y cantidad necesaria. Es importante utilizar mecanismos para la protección psicológica, permitiéndose poner límites al tiempo de uso de tecnologías y otros medios digitales tratando de preservar el tiempo de descanso.
2. Planificar las actividades diarias tratando de favorecer la convivencia armoniosa, el bienestar y de seguir o adaptar las rutinas diarias laborales y familiares que promuevan salud, según lo recomendado por las fuentes oficiales, de manera que se enfoque en lo que sí se puede hacer.
3. Mantenerse informado y actualizado, pero limitar la exposición a medios de comunicación ya que las imágenes gráficas, audios y los mensajes preocupantes aumentarán el estrés y pueden reducir su efectividad y bienestar general.

**LINEAMIENTOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DE  
CEN-CINAI ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19**

4. Es importante compartir información constructiva y de fuentes oficiales, amplificando aquellas sobre medidas prácticas que le ayuden a hacer planes de protección para la persona funcionaria y sus seres queridos. El flujo repentino y casi constante de noticias acerca de un brote epidémico puede hacer que cualquiera sienta preocupación por ello la importancia de limitar el acceso a la información.
5. Identificar, comprender, aceptar y compartir las emociones vividas en la situación de emergencia, contribuye a aliviar el impacto emocional. Si es necesario, se puede compartir la situación con las personas más cercanas para encontrar la ayuda y el apoyo que necesita.
6. Reconocer que las manifestaciones emocionales pueden ser variadas: confusión, inquietud, sensación de descontrol, miedo, culpa, impotencia, tristeza, irritabilidad, insensibilidad, entre muchas otras. Reconocer signos de estrés y pedir ayuda son un modo de regulación interna que favorece la estabilidad frente a una situación de estrés mantenida en el tiempo.
7. Evitar hablar permanentemente del tema. El miedo se controla mucho mejor a través de comportamientos saludables que a través de las precauciones innecesarias o excesivas que pueden alimentar el miedo propio y el de las personas que le rodean.
8. Emplear las técnicas de autorregulación, tales como respiración o el ejercicio físico, pueden ser útiles para la desactivación emocional, fisiológica y/o cognitiva en momentos de estrés y preocupación. Las estrategias de respuesta que en otras ocasiones le han ayudado a manejar el estrés pueden ser útiles también en este momento. Además, la OMS recomienda no adoptar estrategias de respuesta inadecuadas como el consumo de tabaco, alcohol u otras drogas ya que empeoran el bienestar físico y mental.
9. Demostrar empatía hacia las personas usuarias de los servicios y hacia personas con COVID-19 y sus familias. El virus no debe asociarse con ningún grupo étnico ni nacionalidad por lo que las personas con el virus merecen nuestro apoyo, compasión y amabilidad y no se debe permitir generar un estigma a personas que contrajeron el virus, sus familias o personas funcionarias que atienden al público.
10. En caso de que perdure ansiedad, angustia o temor y considera que le está afectando significativamente su bienestar y su tranquilidad, recurra a una persona profesional en Psicología para su atención.
11. Si escucha o presencia situaciones de violencia, denuncie al 9-1-1. Las víctimas de violencia muchas veces se sienten incapaces de pedir ayuda.

**LINEAMIENTOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DE  
CEN-CINAI ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19**

### **Lineamientos específicos para las personas funcionarias que realizan teletrabajo:**

En complemento de los lineamientos generales y específicos descritos anteriormente, las personas funcionarias que realizan teletrabajo además deben considerar:

1. Adecuar un espacio específico para trabajar, disponer del material y equipo requerido procurando mantener comodidad, orden, iluminación y ventilación adecuada, seguridad e higiene.
2. Mantener canales de comunicación individualizados para conocer de forma clara los nuevos procedimientos de trabajo, acordar con jefatura objetivos y plazos razonables previamente, para que la persona trabajadora pueda organizar su trabajo para amoldarse a sus nuevas circunstancias. Trabajar de forma remota requiere mantener la comunicación clara y constante tanto con compañeros y compañeras de equipo como con jefaturas.
3. Considerar las limitaciones (tiempo, espacio, equipo, habilidades, entre otras) que se puedan presentar en el cumplimiento de las tareas específicas asignadas o en el uso de herramientas y comunicarlas a jefatura para acordar formas de lograr los objetivos con las condiciones disponibles.
4. Priorizar las tareas, establecer plazos para atender lo urgente y lo importante, garantizando una carga de trabajo equilibrada a cada persona funcionaria y asignarlas de forma concreta las tareas.
5. Es importante definir el plan de trabajo semanal, las metas y productos específicos esperados considerando los tiempos reales disponibles para la elaboración, retroalimentación y ajustes requeridos, aprobación y socialización de entregables, así como los tiempos de reunión de manera que se favorezca sentimiento de logro en lugar de frustración o ansiedad porque no se avanza.
6. Aclarar las dudas que se presenten en cuanto al uso de las herramientas electrónicas y de colaboración en línea: programas, correo instruccional, Teams, Whats app, Zoom, de manera que se permita gestionar las tareas encomendadas y estar en comunicación cuando se requiera.
7. Identificar momentos de ansiedad o la falta de concentración lo cual es común en este contexto. Al respecto se sugiere incorporar prácticas saludables que permitan gestionar la ansiedad tales como pausa activa, merienda saludable.
8. Mantener disposición para aclarar dudas o inquietudes estableciendo contacto no solo para lo relacionado con el cumplimiento a las tareas asignadas sino también para abordar aspectos de su situación personal y familiar.

**LINEAMIENTOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DE  
CEN-CINAI ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19**

## **Elementos que toda Jefatura debe saber y hacer durante la emergencia del COVID-19:**

En complemento de los lineamientos descritos anteriormente, las jefaturas además deben considerar lo siguiente:

1. Asegurar una comunicación clara, concisa, respetuosa, frecuente, de buena calidad con actualizaciones precisas de la información a todo el personal. Para ello es necesario un trabajo bien definido y utilizar un lenguaje adecuado, claro y puntual para comunicar a las personas funcionarias la información requerida respecto a la organización del trabajo y tareas por realizar, promoviendo interacciones adecuadas, un entorno organizado, recursos necesarios y tareas realizables en tiempo y espacio.
2. Facilitar recomendaciones emanadas por las autoridades de salud e institucionales en relación con la prevención y reacción ante la situación de emergencia, de manera que se asegure que las personas colaboradoras conozcan las medidas recomendadas, ante las cuales debe verificar su comprensión y seguimiento.
3. Reconocer las necesidades de cada persona trabajadora y las oportunidades de que dispone para el cumplimiento de las tareas asignadas. Utilice maneras adecuadas para intercambiar mensajes con las personas y utilice formas de comunicarse que no dependan exclusivamente de la información escrita.
4. Brindar retroalimentación constante a las acciones realizadas y reconocer formal e informalmente, al equipo de trabajo el esfuerzo y compromiso en cumplimiento de la misión asignada. Promover el trabajo colaborativo.
5. Mantener apertura y comunicar que la situación que se vive actualmente por el COVID-19 puede provocar un impacto emocional. Es necesario explicar que la incertidumbre, el miedo y el estrés son reacciones normales en estas situaciones, y que se pueden manifestar de muchas formas tales como pensamiento recurrente, pesimismo, preocupación constante, irritabilidad, mal humor, ansiedad, problemas de concentración, entre otras.
6. Informar a las personas trabajadoras que pueden pedir ayuda y reconocer cuáles son las fuentes de apoyo a las que pueden recurrir las personas trabajadoras a su cargo en caso que requiera pedir ayuda. Es importante investigar las posibles causas de estrés, ya sea tareas específicas asignadas o situación familiar para implementar acciones que aseguren la mejor capacidad para el desempeño de las funciones.
7. Mantener disposición para aclarar dudas o inquietudes estableciendo contacto con las personas colaboradoras no solo para el seguimiento del cumplimiento a las tareas asignadas sino también para informarse de su situación personal y familiar, brindando motivación y acompañamiento.

**LINEAMIENTOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DE  
CEN-CINAI ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19**

8. Mantener la confidencialidad y discreción de la persona funcionaria en caso que presente alguna afectación emocional y se remita a los servicios de salud para que reciba atención requerida.
9. Implementar de forma virtual acciones de salud mental y primeros auxilios psicológicos en casos identificados y coordinarlas con la Unidad de Recursos humanos de la institución, así como capacitaciones al personal de salud general para que pueda brindar intervenciones básicas de apoyo psicosocial y en salud mental.

## Referencias bibliográficas

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el trabajo en España. Prevención de riesgos psicosociales en situación de trabajo a distancia debida al COVID-19. Recomendaciones para el empleador Gobierno de España. Disponible en <https://www.insst.es/documents/94886/712882/Riesgos+psicosociales+y+trabajo+a+distancia+por+Covid-19.+Recomendaciones+para+el+empleador.pdf/70cb49b6-6e47-49d1-8f3c-29c36e5a0d0f>

Laboratorio de Gobierno de Chile (2020). Cómo trabajar en tiempos de emergencia sanitaria. Servicio Civil, Ministerio de Hacienda de Chile. Disponible en <https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2020/03/Guia-Trabajo-Distancia-VF.pdf>

Ministerio de Salud (2020). Lineamientos de salud mental y apoyo psicosocial en el marco de la alerta sanitaria por Coronavirus (COVID-19). Disponible en <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/centro-de-prensa/noticias/741-noticias-2020/1532-lineamientos-nacionales-para-la-vigilancia-de-la-infeccion-por-coronavirus-2019-ncov>.

Organización Panamericana de la Salud (marzo 2020). Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de COVID-19. Disponible en <https://www.paho.org/es/documentos/consideraciones-psicosociales-salud-mental-durante-brote-covid-19>

Presidencia de la República de Costa Rica (26 de marzo de 2020). Directriz Número 077-S-MTSS-MIDEPLAN, sobre el funcionamiento de las instituciones estatales durante la declaratoria de emergencia nacional por COVID-19. Disponible en [https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre\\_ministerio/prensa/decretos\\_cvd/directriz\\_077\\_s\\_mtss\\_mideplan\\_funcionamiento\\_instituciones\\_publicas.pdf](https://www.ministeriodesalud.go.cr/sobre_ministerio/prensa/decretos_cvd/directriz_077_s_mtss_mideplan_funcionamiento_instituciones_publicas.pdf)

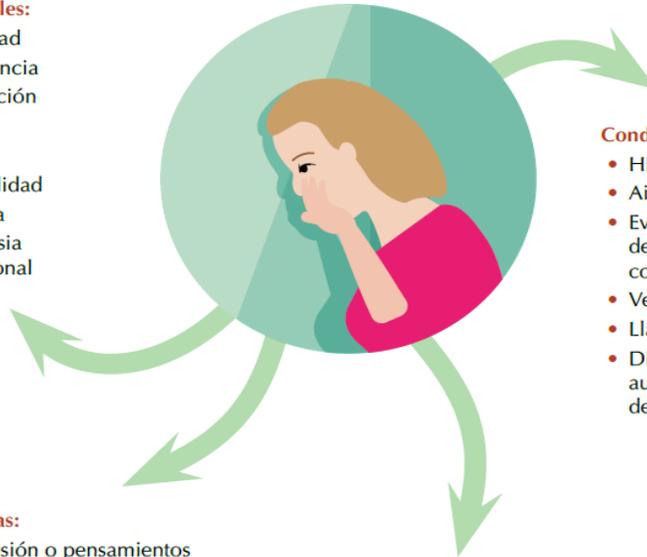
Sociedad Española de Psiquiatría (2020). Infografía Cuidando la salud mental del personal sanitario. Disponible en <http://www.sepsiq.org/file/InformacionSM/SEP%20COVID19-Salud%20Mental%20personal%20sanitario.pdf>

**LINEAMIENTOS PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DE CEN-CINAI ANTE LA EMERGENCIA DEL COVID-19**

## Anexo 1. Reacciones posibles en situaciones de estrés intenso.

**REACCIONES POSIBLES EN SITUACIONES DE ESTRÉS INTENSO****Emocionales:**

- Ansiedad
- Impotencia
- Frustración
- Miedo
- Culpa
- Irritabilidad
- Tristeza
- Anestesia emocional

**Conductuales:**

- Hiperactividad
- Aislamiento
- Evitación de situaciones, de personas o de conflictos
- Verborrea
- Llanto incontrolado
- Dificultad para el autocuidado y descansar/ desconectarse del trabajo

**Cognitivas:**

- Confusión o pensamientos contradictorios
- Dificultades de concentración, para pensar de forma clara o para tomar decisiones
- Dificultades de memoria
- Pensamientos obsesivos y dudas
- Pesadillas
- Imágenes intrusivas
- Fatiga por compasión
- Negación
- Sensación de irrealidad

**Físicas:**

- Dificultades respiratorias: presión en el pecho, hiperventilación...
- Sudoración excesiva
- Temblores
- Cefaleas
- Mareos
- Molestias gastrointestinales
- Contracturas musculares
- Taquicardias
- Parestesias
- Agotamiento físico
- Insomnio
- Alteraciones del apetito