

## SUGERENCIAS PARA PROMOVER LA RESILIENCIA DE UN EQUIPO SANITARIO QUE SE ENFRENTA A SITUACIONES DE ALTO IMPACTO EMOCIONAL DE FORMA CONTINUADA

La situación provocada por la pandemia del Covid-19 está sometiendo a los profesionales sanitarios a una excepcional **sobrecarga emocional** que, teniendo en cuenta las expectativas de duración de la crisis, supone una amenaza para la integridad de la columna vertebral de nuestro sistema sanitario: **las personas y los equipos** que la sostienen.

En este contexto, y para dar una respuesta adecuada a las necesidades de los pacientes y de sus familiares, se nos presenta como un imperativo ético **trabajar para que los profesionales cuiden su equilibrio emocional y eviten el agotamiento**.

Esta sobrecarga emocional puede tener diferentes causas. Generalmente, es fruto del **desequilibrio entre los recursos** (personales, materiales y organizativos) **y las demandas** que sobrepasan la capacidad de dar respuesta y amenazan la consistencia de las personas, los equipos y las organizaciones.

El modelo de atención hasta ahora imperante en el entorno sanitario -y más específicamente en los hospitales-, muy centrado en la enfermedad y en evitar la muerte, a veces no tiene en cuenta, entre los aspectos terapéuticos, elementos fundamentales de las personas (pacientes y profesionales), como son **las emociones, la adaptación a la pérdida o el proceso de morir**. Esto impide que tanto unos como otros sean capaces de asumir la intensidad de sufrimiento que se está generando estos días.

Los profesionales de **Cuidados Paliativos** hemos desarrollado una serie de herramientas para trabajar en el entorno del sufrimiento, que quizás ahora puedan ayudar a **prevenir, identificar y gestionar el impacto emocional** que, sin duda, sufrirán los profesionales en las próximas semanas.

### PRIMER PASO: IDENTIFICAR LOS POSIBLES RIESGOS

La doctora en Psicología, Macarena Gálvez Herrero, miembro del proyecto [HU-CI](#), nos ayuda a reconocer e identificar los posibles riesgos.

#### Reacciones que puedo sentir:

- **Emocionales (temporales).** Estado de shock, temor, tristeza, resentimiento o culpa, desesperanza, irritabilidad, alta reactividad, mayor labilidad emocional, dificultad para expresar sentimientos, bloqueo emocional.
- **Cognitivas.** Confusión, dificultad de concentración y atención, recuerdos y pensamientos intrusivos, embotamiento, dificultad para conectar y rumiaciones.
- **Físicas.** Tensión, fatiga, problemas del sueño, cambios en el apetito, náuseas, taquicardias, cefaleas tensionales, molestias musculoesqueléticas.
- **Interpersonales.** Conductas de aislamiento, evitación de la interacción, sentimientos de rechazo o abandono, actitudes de frialdad o distanciamiento de los otros o, por el contrario, conductas de sobreprotección y control.

Todas son reacciones “normales” ante una situación extraordinaria. Pero esto no quiere decir que no sea necesaria una actuación sobre las mismas.

### Riesgos relacionados con aspectos psicosociales del trabajo:

- **Estrés laboral.** Desequilibrio entre las demandas (organizacionales, físicas, emocionales, de saturación de servicios...) y los recursos para llevarlas a cabo (ratios de personal, disponibilidad de recursos materiales y humanos, disponibilidad y utilización de EPI's para el trabajo cotidiano...).
- **Carga mental.** Mantenimiento continuado de un elevado nivel de atención, dificultad y riesgo de la tarea para uno mismo y para terceros, así como un alto ritmo de trabajo.
- **Desgaste profesional (*burnout*).** Si bien se trata de un proceso que se desencadena a lo largo del tiempo y está relacionado con factores fundamentalmente organizacionales, la situación actual puede agravar los niveles medio-altos de "quemazón" ya existentes, ya que se intensifican los factores desencadenantes y aumenta el agotamiento emocional.
- **Distrés moral.** Ante situaciones en las que el profesional reconoce la acción éticamente apropiada, pero no puede llevarla a cabo por presiones internas (miedo, incapacidad para afrontar el sufrimiento percibido, falta de conocimiento suficiente...) o externas (presión jerárquica, problemas de comunicación, organizacionales, de recursos, ausencia de soporte de otros servicios...).
- **Fatiga por compasión o estrés traumático secundario.** Sobrecarga emocional en la exposición del sufrimiento ajeno de forma continuada en el tiempo. La exposición a vivencias traumáticas en pacientes, familiares y compañeros de trabajo puede favorecer esta situación.

Serán esenciales las medidas organizacionales de prevención primaria y secundaria, la identificación temprana y la minimización del riesgo.

### Posibles consecuencias para la salud emocional:

- **Estados de ansiedad** (de forma crónica o generalizada o en crisis de angustia/ataque de pánico).
- **Depresión.**
- **Estrés postraumático.**

## LO QUE HEMOS APRENDIDO EN LOS CUIDADOS PALIATIVOS

### 1. La manera de relacionarnos con el proceso de morir

A pesar de que en Intensivos se da una mortalidad del 10-15% entre los pacientes atendidos y en Cuidados Paliativos la mortalidad alcanza el 100 %, los profesionales de UCI sufren el doble de *burn out* que sus colegas de Paliativos. Es decir, el *burn out* no tiene que ver con la muerte en sí misma, sino en cómo el profesional interpreta que "se le mueren" los enfermos. En este sentido, es necesario un cambio de perspectiva a la hora de abordar el proceso de morir de nuestros pacientes.

- **La muerte como traspaso, no como fracaso.** Podemos empezar por dejar de ver la muerte como un fracaso para empezar a verla como un traspaso. Es decir, como un cierre de la biografía de esa persona, como un proceso que merece ser tratado y acompañado, no como un problema a resolver. Esto aligera mucho el "peso" que los profesionales se ponen encima.
- **Las personas son más que cuerpos.** No podemos tratar a las personas solamente como cuerpos. Las personas, además de un cuerpo, tienen una conciencia, una biografía y una familia. Morir es, además de un proceso biológico, un proceso biográfico, existencial y espiritual, además de ser uno de los momentos de más intensidad ontológica.
- **Morir es un proceso que merece ser cuidado.** Cuidar de manera humana el proceso de morir humaniza a todos los que acompañan en ese proceso. No debemos banalizarlo y los profesionales que, por falta de recursos o de formación, tratan la muerte sin cuidado, corren el riesgo de deshumanizarse, algo que puede causar problemas de salud mental.

- **"Somos responsables de nuestro esfuerzo, pero no de los resultados de nuestro esfuerzo".** Esta frase extraída de los Upanishad (libros sagrados hinduistas del año 500 a.C.) nos recuerda que como profesionales debemos hacer lo que consideramos mejor para ayudar a nuestros pacientes, pero nadie nos puede pedir que el resultado sea "curar" o "salvar" a estas personas, ya que ese resultado no depende solamente de nuestra intervención, tanto si esta sale bien como si sale mal. Los profesionales sanitarios a menudo nos exigimos hacer milagros, pero las personas mueren porque han nacido, no por nuestra culpa. Morir, como decía Borges, "es una costumbre que tiene la gente". Y lo que tenemos que entender los profesionales es que si no estuviéramos haciendo todo lo que podemos, seguramente las cosas irían peor. Cuando tenemos claro que alguien va a morir, no debemos luchar para evitarlo sino acompañarle para que muera bien. No debemos estar tristes porque se "nos" ha muerto el enfermo, sino agradecidos por haberle ayudado a morir mejor de lo que lo hubiera hecho sin nosotros.

## 2. El equipo como herramienta fundamental de trabajo y protección

- **"Todos somos necesarios, tú solo no puedes".** En Cuidados Paliativos hemos aprendido que curar lo puede hacer un equipo multidisciplinar con estructura jerárquica. Cuidar, y cuidar bajo condiciones especiales de estrés y alta intensidad emocional, es mejor hacerlo con el apoyo de un grupo de personas que comparten un propósito: aliviar en lo posible el sufrimiento.
- **Equipo multidisciplinar.** Solo un equipo de cuidados paliativos que incluya enfermeras, auxiliares, psicólogos, trabajadores sociales y médicos trabajando con el mismo objetivo, con un modelo de simetría moral, puede abordar esto sin agotarse.
- **Red de apoyo.** Todos los profesionales somos seres humanos independientemente de nuestra categoría profesional y, como tales, podemos apoyarnos unos en otros para sentir que somos una red con el objetivo común de ayudar a los enfermos y sus familias, además de cuidarnos entre nosotros.
- **El sentido de lo que hacemos.** Compartir un propósito en estos momentos de vulnerabilidad, confusión e incertidumbre es una fuerza motora que nos anima y nos hace sentir que, como grupo, compartimos un sentido por el cual trabajar. Esto nos moviliza y nos da la fuerza y determinación necesaria para afrontar los obstáculos que aparecen al acompañar a otros en el proceso de morir.
- **Comunicación.** Mantener el contacto con nuestros compañeros nos saca del aislamiento y la incertidumbre; evita que perdamos el foco y nos ayuda a seguir en la dirección marcada: la atención a los pacientes y sus familias.  
Conviene que en el equipo haya espacios de ventilación emocional en los que podamos hablar abiertamente de: ¿Qué ha pasado? ¿Cómo me he sentido con lo que ha pasado? ¿Cómo estoy ahora? mientras los demás escuchan y todos tienen la oportunidad de hablar; poner palabras a lo que sentimos facilita la gestión de nuestras emociones.
- **Confianza.** El equipo es un "nosotros" que se construye a partir de la confianza y que se refuerza trabajando unido en situaciones de alta complejidad, donde hay que tomar decisiones difíciles: sedación, limitación del esfuerzo terapéutico, comunicación de malas noticias, etc. Y es ahí, en esos momentos, cuando necesitamos sentir que formamos parte de algo más grande que nosotros que nos acoge y nos apoya. El equipo es una herramienta fundamental de apoyo emocional.
- **Sostenimiento.** El equipo actúa como lugar de sostenimiento. Sus miembros pueden recoger el estado de ánimo de sus compañeros y compartir las emociones que les generan estrés y desánimo. A la vez, el humor, compartir anécdotas y facilitar la ayuda mutua ejercen de protección para sentirnos útiles y sanos emocionalmente, a pesar de las dificultades.

### 3. El autocuidado de los profesionales

Las dos herramientas con las que contamos para trabajar en el entorno del sufrimiento son la sabiduría y la compasión.

- **La compasión** forma parte del ADN de los profesionales sanitarios. Escogimos esta profesión para ayudar a la gente.
- **La sabiduría** es la que a veces nos falta, y es la que nos permite diferenciar lo que podemos hacer y lo que no es conveniente. Es decir, hacer la selección de los pacientes con ecuanimidad y sin implicación personal.  
Ser conscientes de nuestros límites y aceptarlos nos devuelve a la realidad, mientras que creer que somos responsables de todo nos puede agotar.

Es importante entender que nos encontramos en una situación de estado de alarma estatal, donde **el mayor impacto recae sobre el sistema sanitario** al que pertenecemos. Somos a nivel colectivo los más perjudicados de esta crisis.

A continuación, ofrecemos unas **pautas para poder favorecer el autocuidado**:

- **Acepta tus emociones.** La situación que estamos viviendo es nueva para todos. Tenemos mucha incertidumbre sobre cómo se desarrolla todo, lo que genera miedo e impotencia. Reconoce cuáles son las emociones que todo esto te genera. Permitetelas y acéptalas.
- **Cuida tu mente.** Es fundamental el autocuidado para poder seguir cuidando. Busca espacios para tu propio cuidado mental. Si conectas con ello, medita y sé consciente de cómo te afecta todo esto.
- **Respira.** Practica técnicas de relajación y respiración.
- **Cuida tus hábitos.** Incorpora en tu día a día el ejercicio físico. Intenta mantener buenos hábitos y conductas saludables. Vigila tu dieta y el consumo de alcohol y tabaco.
- **Descansa.** Tómate periodos de desconexión. Busca espacios para relajarte y realizar actividades que favorezcan el descanso.
- **Reconoce tu vulnerabilidad.** Es imposible que lo que estamos viviendo no genere un impacto en uno mismo.
- **Pide ayuda.** Si ves que la situación te está sobrepasando, aprende a identificar el malestar y reconoce el derecho a ser ayudado.
- **Busca a los que te consuelen.** Intenta pasar tiempo con tu familia, son fuente de gratificación.
- **Reconoce los pensamientos catastróficos.** Pueden ser habituales en esta situación pero a veces son poco realistas.
- **No te sientas culpable** por lo que no depende de ti o no puedes manejar. Acepta tus limitaciones como profesional sanitario.
- **Refuerzo positivo.** Practica el refuerzo positivo con tu equipo. Fíjate en lo que estás consiguiendo en vez de en lo que no puedes conseguir.
- **Protégete de la sobreenformación.** En estos días estamos sufriendo un bombardeo continuo de informaciones a través de los medios de comunicación y de las redes sociales. Es importante dosificar la información y acudir siempre a fuentes fiables.