

Dispositivo de Atención Telefónica Covid-19

Asociación de Acompañantes Terapéuticos de Bahía Blanca

En el mes de marzo se presentó el nuestro país el Coronavirus. Ya veníamos teniendo algunas noticias al respecto por lo que venía sucediendo en China y el desastre que provocaba en la población, aunque todo el mundo pensó que podría ser como en su momento la gripe aviar que afectó a México. Es algo que sucede del otro lado del planeta y que sólo lo seguíamos como un acontecimiento catastrófico por la televisión. Nunca dimensionamos lo que en muy pocos días lo viviríamos y padeceríamos en carne propia.

Ya el 3 de marzo se confirmó el primer caso de un paciente con Covid-19 en nuestro país, y el número se iba ampliando en la medida que ingresaba gente por los aeropuertos.

Dado que a esta altura la pandemia se hacía presente, el gobierno decide la suspensión de las clases el día 15 de marzo y el concomitante aislamiento social preventivo y obligatorio se decretó el día 20 del mismo mes. Parece que cuando escribimos esto habríamos de hace mucho tiempo, cuando en verdad hoy sólo se cumple un mes de este acontecimiento.

El día 21 de marzo los llamados entre los miembros de la Asociación de Acompañantes Terapéuticos no dejaban de producirse. Estábamos aturdidos y conmocionados ante una catástrofe sin precedentes y nos preguntábamos ¿Qué hacer ante esto?

¿Qué podemos aportar los Acompañantes Terapéuticos desde nuestra práctica en salud para contener dentro de nuestras posibilidades lo que se viene? Si no podemos salir de nuestros hogares ¿podremos ofrecer una contención a distancia?

Así fue como empezamos a debatir y establecer que nuestra principal herramienta de trabajo es la escucha, la palabra. Surgió la pregunta entonces ¿Era posible ofrecerla y al mismo tiempo respetar la cuarentena? ¿Cómo armar un dispositivo? Estábamos en un tiempo de intentar comprender la situación. Surgieron ideas. La primera fue brindar una atención por Skype o Facebook a las personas que necesitaran comunicarse pero nos pareció que esas vías resultarían muy complejas e inaccesibles para mucha gente, especialmente para las personas mayores que la tecnología más que una herramienta les funciona como impedimento.

Fue así que decidimos instrumentar una atención telefónica a través de una línea de telefonía fija y desde allí armar un dispositivo de guardias por horario y derivar las llamadas desde el teléfono fijo a cada uno de los celulares de los profesionales que ofrecerían su escucha. Se determinó que la atención se realizaría todos los días de lunes a domingos en el horario de 10 a 17hs; para el día 22 de marzo el dispositivo estaba en funcionamiento.

A partir de nuestra concepción de acompañantes terapéuticos nos propusimos ofrecer nuestra escucha para luego determinar qué casos eran los más urgentes y que cada uno pudiera hacerse cargo del seguimiento de las personas que considerábamos en mayor estado de vulnerabilidad ante la situación de aislamiento social. Fue enriquecedor poder generar un intercambio al fin de cada jornada para que todos estuviéramos conociendo las intervenciones realizadas.



El lunes 23 de marzo, nos comunicamos con la Secretaría de Salud del Municipio de Bahía Blanca y el PAMI, con ellos establecimos un trabajo en conjunto a quien se sumó días posteriores el Colegio de Psicólogos de nuestra Ciudad.

El plan ya estaba en marcha. Comenzamos a recibir múltiples llamados en la medida que el número telefónico (0291-4544120) se fue difundiendo en las redes, noticieros, radios y el diario local. Tuvimos una gran colaboración de los medios para la difusión.

Entre los diversos llamados preponderaba la demanda de personas con padecimientos psiquiátricos, sin saber cómo manejarse, gente en situación de duelo por la reciente pérdida de seres queridos con escasa contención familiar, adultos mayores sintiéndose solos, con o sin familias cercanas. La pandemia recrudesció la soledad.

Muchas consultas de adultos mayores solos que no podían cobrar la jubilación o no los atendía el médico de cabecera para hacerse de sus recetas. En estos casos ha funcionado muy bien el trabajo en Red con las instituciones oficiales mencionadas para que pudieran recibir ayuda social. Es maravilloso pensar como de forma paradójica se ha logrado construir una Red de contención social bajo el imperativo “Nos quedamos en casa”.

En la medida que fueron pasando los días hemos recibido llamados de otras organizaciones de la comunidad como por ejemplo la gente que trabaja con adultos mayores quienes nos brindaron técnicas específicas para estimularlos con juegos y actividades que se pueden realizar en el hogar. En esos casos los integrantes del equipo consignan una tarea y al otro día se hace el seguimiento de la misma. Un ejemplo fue buscar fotografías de momentos lindos vivenciados para luego relatarlos. Fue un fructífero modo de establecer un vínculo positivo que influiría en el estado anímico de la persona.

Desde el Acompañamiento Terapéutico trabajamos con la subjetividad, con los elementos que un sujeto cuenta de su representación de la vida. Nuestra función será la de hacer del obstáculo una posibilidad. El desajuste es lo que convoca nuestra tarea. Claro que al trabajar dentro de un equipo interdisciplinario con otras instituciones debemos compartir opiniones con otros profesionales provenientes de diferentes campos del saber. Médicos, psicólogos, trabajadores sociales. El AT debe estar siempre abierto a la pregunta, a interrogar los saberes y nutrirse de ellos.

Pusimos en práctica eso de que hay tantas preguntas que se pueden realizar como casos clínicos que se pueden atender. Cada caso nos debe abrir interrogantes más allá de la consulta que se trate. Es bueno que el AT sea curioso, que pregunte, que interroge y para lograrlo primero deberá ofrecer una escucha empática, que pueda alojar el sufrimiento de quien demanda. Esta práctica nos obliga a detenernos en la escucha. De allí la instrumentación de este dispositivo, nos vimos en la situación de ir instrumentando encuadres y modos de intervención de acuerdo a lo que íbamos escuchando, distinto de lo



que tenemos aprendido, estos no son acompañamientos terapéuticos, sino simplemente intervenciones puntuales para descomprimir situaciones críticas frente a un imponderable inesperado.

En algunos casos se han derivado acompañamientos terapéuticos a los domicilios a partir del día viernes que el presidente autorizó el acompañamiento en hogares, en los casos que sean de vital importancia.

Extractamos un ejemplo. Un llamado del Servicio social de la Municipalidad, solicitando apoyo para Luis, quien está atravesando por una depresión profunda desde el fallecimiento de su madre, que coincidió con la pérdida de su empleo, terminando en situación de calle. En la actualidad, vive en una pensión tramitada por el Servicio Social del municipio. Nos informan que la Secretaria de Salud de la Municipalidad a través de uno de sus equipos interdisciplinarios está a cargo del tratamiento. Consulta en psiquiatría dos veces al mes, con psicología dos veces por semana. El aislamiento social, preventivo y obligatorio unido a la falta de contención familiar, a su duelo; lo han desestabilizado y provocado crisis de ansiedad y pánico. Decidimos sostener contención diaria a través de la línea de la Asociación por la mañana y del Colegio de Psicólogos por la tarde. La red estaba armada. Habilitar el intercambio, compartir experiencias y poner nuestra propia escucha pudo hacer la diferencia. Escucha empática que posibilitó que Luis no se sintiera tan solo. Un reto diario ayudarlo a ver y aceptar las posibilidades detrás de cada obstáculo. En medio de tantas limitaciones: solo en una habitación, sin televisor, con una radio a pilas que no siempre puede costear, con un celular antiguo con tarjeta, sin posibilidad de lograr y/o sostener lazos sociales, no sólo por la cuarentena sino por su estigma de paciente psiquiátrico. Ofrecer un espacio de escucha empática, y otorgar una palabra subjetivante para motivar la continuidad del tratamiento, trabajando en red, logró durante estos días que Luis se encuentre estable anímicamente. El trabajo en red es posible cuando el interés y el compromiso prevalecen, y redundan sin duda en el bienestar bio-psico-social de las personas involucradas.

Mantuvimos abierto y lo mantenemos todo el tiempo, un espacio de supervisión virtual, nuestra Asociación entre otras características brinda ese espacio a los profesionales que pertenecen a ella.

Poder supervisar cómo le afecta al profesional el trabajo en estos tiempos nos parece de suma importancia. No dejar solo al AT. Es lo que determina el trabajo en equipo interdisciplinario. El espacio de supervisión es poder construir un lugar donde el supervisor escuche, donde el AT haga escuchar su obstáculo sobre la posición que toma en la clínica,



sobre su implicancia en un determinado caso que eligió supervisar y que le hace obstáculo para poder continuar. Dado que es en el espacio de supervisión donde podrá encontrar su propio desajuste, sus propias contradicciones y desde allí poder darle un sentido para relanzar la tarea.

Este dispositivo aún se está llevando a cabo, hemos decidido sostenerlo mientras el Ministerio de Salud determine la prolongación de la cuarentena, momento en el que realizaremos una lectura de lo actuado. Por ahora no podemos terminar este escrito sin manifestar la satisfacción por la tarea realizada, que si bien requiere de un gran esfuerzo tiene su correlato en el agradecimiento y reconocimiento de quienes manifiestan sentirse un poco mejor, más serenos y acompañados al final de cada llamado.

El Equipo está integrado por Psicólogos y Técnicos Universitarios en Acompañamiento Terapéutico todos ellos miembros de la Comisión Directiva de la Asociación de Acompañantes Terapéuticos de Bahía Blanca. Filial de AATRA. Sus nombres son:

Ackerman Marta, Ascenzi Gabriela, Bravo Manuela, Carreras Verónica, Cucci Luciano, Elizondo Patricia, Fernández Verónica, Graiño Carlos, Licata Rosana , Seco María Victoria.

Facebook: Acompañantes Terapéuticos Bahía Blanca

