

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 1 de 13
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020  VIGENCIA DEL DECRETO 42227-MP-

**Fecha: 7 de abril de 2020.**

**Elaborado por:** Gerencia Médica, Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud, Áreas de Regulación y Sistematización de Diagnóstico y Tratamiento. Coordinación Nacional de Psicología, Centro Nacional de Cuidados Paliativos y Clínica del Dolor.

**Avalado por:** Dr. Mario Mora Ulloa, Enlace Dirección de Desarrollo de Servicios de Salud.

**Para:** Profesionales de Psicología de los tres niveles de atención de la CCSS.

**Lineamiento técnico para la intervención psicológica el abordaje emocional de las personas usuarias en fase terminal con COVID-19.**

**Justificación:**

Los servicios de Psicología de los tres Niveles de Atención cuentan con instrucciones de activación obligatoria, ante situaciones de emergencias declaradas por las autoridades de la Caja, del Ministerio de Salud y la Presidencia de la República, a saber: Decreto-Ejecutivo-42227-Emergencia-Nacional, el Manual metodológico para la intervención psicológica en situaciones de emergencias y desastres (GM-MDD-8626-16). Al encontrarnos en el contexto de una Emergencia Nacional, los servicios de Psicología deberán prepararse y organizarse para la atención de personas impactadas como consecuencia del COVID-19, así como brindar el soporte a su red de apoyo cuando sea necesario.

Este lineamiento es temporal y sujeto a modificaciones en los próximos días según el curso de la emergencia, es de acatamiento obligatorio para todos los establecimientos de salud que cuenten con servicio de psicología. Este lineamiento tiene como antecedente toda la regulación institucional y nacional emitida para atender la Emergencia por COVID-19. De manera específica, los servicios de psicología deben estar trabajando con los documentos de la Gerencia Médica: “*Lineamiento técnico-operativo y administrativo temporal en los Servicios de Consulta Externa de los tres niveles de atención de la CCSS ante la situación epidemiológica COVID-19*”, aval GM-MDD-3720-2020 dicha regulación establece las caracterizaciones generales de las personas que serán atendidas en los servicios de salud de la Caja. Adicionalmente, el actual lineamiento es complemento de los siguientes documentos: 1) “*Lineamiento técnico-operativo temporal en los servicios de Psicología de los tres Niveles de Atención de la CCSS ante la condición epidemiología COVID-19*”, aval GM-MDA-3278-2020, que genera una serie de directrices administrativas para la atención psicológica, 2) “*Lineamiento Técnico versión 2 sobre la categorización de las personas objeto de atención en los servicios de psicología de la Consulta Externa de los tres niveles de atención de la CCSS ante la situación epidemiológica COVID-19*”, aval GM-MDA-4010-

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 2 de 13
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020  VIGENCIA DEL DECRETO 42227-MP-

2020, que expone las categorías de atención de las personas objeto de intervención psicológica.

Esta medida se mantendrá mientras esté vigente la orden sanitaria y el decreto de emergencia.

### **Objetivo:**

Definir los procedimientos técnicos que deben implementar los servicios de Psicología de los tres Niveles e Atención de la Caja, para la intervención disciplinar en el abordaje emocional de las personas usuarias en fase terminal con COVID-19.

### **Fundamentación del lineamiento:**

En este momento nos enfrentamos como población y como institución a una situación inédita. Las condiciones de trabajo impuestas por el COVID 19, ha modificado sustancialmente nuestra práctica tradicional, poniendo en juego no solo la creatividad sino también el uso de dispositivos diversos para poder ser y estar en la atención a las poblaciones diversas. Asistimos a la necesidad de atender una situación de avance vertiginoso y de consecuencias que nunca habríamos afrontado.

Con una población en alerta y muy alarmada, que se suma a lo violento de la pandemia en términos de riesgos poco controlables y consecuencias nefastas, y al enfrentamiento de condiciones críticas en lo emocional y funcional, así, como, a la inevitabilidad de las pérdidas humanas.

La muerte sobreviene para este caso de manera distinta a la habitual, generando cambios en su dimensión social, que tendrán un efecto sin duda en el manejo y elaboración de la pérdida. Por razones justificadas, asistimos entre otras cosas a un cambio dentro de las prácticas de despedida y de los rituales ante la muerte, a la vez que a variaciones en las estructuras de soporte habitual a los dolientes

Por tanto, se establecen algunos lineamientos generales para la consideración de las situaciones de urgencia y de duelo particularmente, incluyendo. una breve consideración a cada uno de los elementos y descripción de posibles líneas de acción.

### **Condiciones de Emergencia**

Haciendo un referente fundamental a la denominación de crisis; entendida esta, en tanto la reacción que sobreviene por el enfrentamiento de una situación generada por un evento inesperado e/o inevitable, y que es percibido como catastrófico para quien lo afronta.

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 3 de 13
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020  VIGENCIA DEL DECRETO 42227-MP-

Las situaciones y reacciones críticas generadas a partir de eventos asociados al COVID 19, pueden catalogarse como circunstanciales. (Slaikou, 1996)

<b>Componentes</b>	<b>Descripción</b>
<p style="text-align: center;"><b>Intersubjetividad</b></p> <p>Las diversas reacciones ante una situación inesperada que se visualiza como un peligro inminente o como una calamidad tienen una relación directa con la subjetividad de las personas. Cada sujeto interpretará, afrontará y dará un significado a la situación desde su óptica intersubjetiva, determinando su conceptualización y repercusiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorar la comunicación clara de la información. (Concreta)</li> <li>• Identificar la comprensión cognitiva de la misma</li> <li>• Evitar juicios moralistas o comparativos</li> <li>• Contener</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Mecanismos de afrontamiento</b></p> <p>El surgimiento de una condición asociada al contagio y enfermedad por COVID puede llevar a una desorganización grave en el sujeto. Ante esto, se presenta una necesidad inmediata de auxiliar a la persona en búsqueda de reactivación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar recursos previos del sujeto que hayan servido como estrategias de enfrentamiento.</li> <li>• Valorar la presencia de mecanismos defensivos que bloqueen capacidad de funcionamiento mínima.</li> <li>• Asegurar que la integridad física y funcional de la persona esté garantizada</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Soporte y Redes Cercanas</b></p> <p>La dimensión social del apoyo mutuo y del soporte y la contención que viene de los cercanos, se ha visto modificada con justificada razón ante las condiciones sanitarias que implican el enfrentamiento del COVID 19 así, los contactos y la compañía de contención se han visto reducida casi a nada en esta circunstancia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocer el apoyo emocional como fundamental y enfatizar en la necesidad del mismo.</li> <li>• Identificar figuras de contacto que sirvan como contención y apoyo logístico.</li> <li>• Promover contactos controlados con redes de soporte</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Desafíos</b></p> <p>Las implicaciones de enfrentar una situación de crisis ponen a la persona no</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover una responsabilidad del propio estado, en tanto persona con</li> </ul>

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 4 de 13
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020  VIGENCIA DEL DECRETO 42227-MP-

solo ante una condición de riesgo física, funcional y emocional, sino que además le imponen de manera imperativa la búsqueda de caminos y propuestas personales para enlazar el futuro inmediato	capacidad de reconociendo y auto evaluación <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar elementos prioritarios asociados a la búsqueda del bienestar y el equilibrio.</li> <li>• Empoderar</li> </ul>
--	---

## Duelo

El enfrentamiento de la muerte de un ser con el que se tiene un vínculo cercano lleva aparejado un proceso de reconocimiento de esta pérdida que se conoce como duelo.

En medio de esta coyuntura los duelos traerán características particulares que antes no se habrían enfrentado y que en lo subsecuente podrían implicar dificultades en el reconociendo y elaboración de dicha pérdida.

Componente	Descripción
<p><b>Cierres Emocionales y Despedidas</b></p> <p>Las condiciones asociadas al manejo médico y epidemiológico del COVID 19 han modificado sustancialmente la dinámica de enfrentar a nivel hospitalario la muerte, siendo el aislamiento la norma principal, lo cual deriva en una muerte en soledad y separación.</p> <p>En aras de atender a una muerte digna y en condiciones plenamente humanas, a la vez de buscar minimizar la posible disfuncionalidad posterior asociada al duelo; se deben buscar condiciones que permitan despedidas y cierres entre el paciente y sus seres cercanos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilitar condiciones, espacios y/o dispositivos que permitan que el paciente y sus familiares (puede ser solo 1) más cercanos puedan despedirse ante la inminencia de la muerte.</li> <li>• Enfatizar en los cierres emocionales, entendiéndose por estos la posibilidad de separarse del ser amado en términos de reconocimiento emocional y vivencial</li> <li>• Gestar la experiencia de decir adiós como la posibilidad de finalizar con un vínculo que no será más. Se promueve la expresión de:           <p style="text-align: center;">Agradecimientos Disculpas Sentimientos Vivencias.</p> </li> </ul>
<p><b>Reconocimiento Emocional</b></p>	

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 5 de 13
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020 VIGENCIA DEL DECRETO 42227-MP-

<p>La irrupción de la muerte pone en contexto la aparición de un conglomerado de emociones y sentimientos que se apoderan del sujeto y con frecuencia lo avasalla.</p> <p>Resulta ser una pérdida que no se termina de comprender reconocer e identificar nuestros sentimientos y nuestras emociones, darles un nombre y un lugar dentro del presente, y luego poder expresarlas libremente,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Facilitar la autovaloración del sujeto a partir de un reconocimiento de su pensamiento sin evaluación restrictiva o peyorativa</li> <li>● Nombrar las emociones y sentimientos experimentados, darle un lugar en el presente y dentro del relato cotidiano.</li> <li>● Tratar de prevenir posturas evitativas alrededor del reconcomiendo del dolor emocional.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Conservar y Acceder a Enlaces (familiares en duelo)</b></p> <p>Si bien las circunstancias actuales de enfrentamiento del COVID 19 implican como medidas inflexibles el distanciamiento social y el aislamiento; el duelo en su transcurso y como proceso accede a la presencia del otro como soporte y como canalización emocional.</p> <p>En este orden, se procura que en medio de la normativa preventiva existente quien enfrente la pérdida, mantenga acceso y conexión con personas y entes cercanos que funcione como un apoyo y soporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Mantener contacto con la red de familiar y de pares.</li> <li>● Identificar una figura cercana de soporte y cercanía de fácil acceso que funcione como contención y soporte</li> <li>● Enfatizar en los espacios con familia directa y posibilitar en ellos la expresión verbal.</li> <li>● Identificar los diversos dispositivos tecnológicos como vías factibles de contacto con terceros.</li> <li>● Desculpabilizar</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Rituales Simbólicos</b></p> <p>El proceso infectocontagioso del COVID 19 impone un tratamiento particular post mortem del paciente. Entre esto se destaca el hecho de que no se tendrá acceso directo a cuerpo y no será preparado de acuerdo con las prácticas tradicionales imperantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Abrirse a la invención de rituales no tradicionales que permitan a quien enfrenta la muerte de un ser cercano, la representación afectiva de objeto perdido</li> <li>● Posibilitar a partir de los ceremoniales de despedida, la redimensión de la pérdida y la creación de significados que enlacen el futuro</li> </ul>

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 6 de 13
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020  VIGENCIA DEL DECRETO 42227-MP-

Así mismo en medio de las medidas de aislamiento social los rituales de orden religioso no están permitidos y los ritos funerarios están restringidas a la cremación sin recuperación de las cenizas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestionar mecanismo que permitan el reconocimiento de la pérdida a partir de la mirada de los otros (redes sociales), si se valora como mecanismo de alivio al doliente.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>El Futuro Inmediatos</b></p> <p>Más allá de la pérdida, persiste el sujeto en su condición humana, inmerso, además, dentro de una situación cotidiana inédita en su historia.</p> <p>La pérdida no exime a quien la sufre, de la obligatoriedad de enganchar un futuro inmediato donde el auto cuidado es prioritario, y donde el crecimiento y la proyección son parte del seguir viviendo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfatizar en la urgencia de preservar las prácticas de auto cuidado inherentes a la situación de crisis sanitaria.</li> <li>• Visualizar la pérdida en tanto condición de vida.</li> <li>• Proyectar el futuro, enlazando retos, desafíos y deseos</li> </ul>

### **Descripción del Lineamiento:**

Este lineamiento presenta dos secciones, la primera sobre los aspectos generales de activación y un resumen de las acciones técnicas por implementar. La segunda parte incluye acciones específicas que deben contemplar los servicios ante la activación por duelo y muerte.

### **Descripción del Lineamiento:**

Este lineamiento presenta dos secciones, la primera sobre los aspectos generales de activación y un resumen de las acciones técnicas por implementar. La segunda parte incluye acciones específicas que deben contemplar los servicios ante la activación por duelo y muerte.

#### ***A. Procedimientos de activación general para Psicología del establecimiento de salud en personas usuarias con COVID-19 en fase terminal.***

1. Si el personal de medicina del establecimiento de salud, defina la condición de fase terminal de la persona usuaria con COVID-19, se solicitará a la jefatura o

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 7 de 13
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA          EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON          COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS          PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020  VIGENCIA DEL DECRETO 42227- MP-

coordinación local de Psicología la continuidad del acompañamiento a persona usuaria con COVID-19 en fase terminal (que será el objeto de atención principal en esta dinámica de atención), se atenderá a la familia o personas con vínculo emocional si otros profesionales de salud refieren para acompañamiento psicológico. En caso de ser requerido, psicología podrá acompañar a medicina en la provisión de las malas noticias, siempre y cuando Medicina así lo solicite, y teniendo claro que Medicina debe dar dicha comunicación directamente a la persona usuaria con COVID-19.

2. Se deberá coordinar con Trabajo Social los abordajes de las personas usuarias con COVID-19 en fase terminal. En el caso de las familias o personas con vínculo emocional, de esos usuarios, también se coordinará lo necesario con el fin de minimizar los riesgos emocionales y maximizar la eficiencia, calidez y oportunidad de la atención por efectuar.
3. El servicio de Psicología asignará a un profesional de la disciplina para que se desplace al centro de atención telefónico-virtual.
4. El personal de psicología recibirá la información de expediente, condición actual de la persona usuaria con COVID-19 y familiar o red de apoyo que estará presente durante la sesión.
5. Las actividades que desarrollará el personal de psicología serán las siguientes:
  - a. Se realizarán una serie de procedimientos disciplinares orientados al reconocimiento de las emociones que presenta la persona usuaria con COVID-19. Esta intervención tiene como objetivo que la persona usuaria pueda abordar la condición en que se encuentra y el evento de muerte. Se realiza la contención emocional correspondiente a la situación por parte de psicología.
  - b. Con la persona usuaria se podrán analizar, en su condición actual y sobre la situación inminente, diversos temas de su futuro inmediato. La pauta de intervención gira sobre las necesidades emocionales de la persona.
  - c. Si la persona familiar o red de apoyo está presente, se podrán desarrollar los cierres emocionales y las despedidas, facilitando espacios y medios para las despedidas y los rituales simbólico de duelo, entre la persona usuaria y esos familiares.
  - d. Es importante **explorar en el grupo familiar, si ha sido referida por un miembro del personal de salud del establecimiento de salud**, la presencia de sentimientos de culpa por no haber podido estar al lado del ser querido en los momentos finales de la enfermedad. Debe insistirse con la familia de las limitaciones producto de la emergencia y que las mismas no dependían de ellos.
  - e. Preparar a la familia, previa coordinación con el resto del personal de salud, con relación a las circunstancias actuales que se pueden producir respecto **al fallecimiento de su ser querido**. Ayudar a dar sentido a los procedimientos para la elaboración del duelo.

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 8 de 13
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020
		VIGENCIA DEL DECRETO 42227-MP-

- f. Una vez cerrada la actividad con la persona usuaria, el profesional de psicología se reunirá con la red de apoyo o la familia, con el fin de facilitar emociones asociadas al proceso de duelo, muerte y despedida que acaba de desarrollarse.
6. El personal de psicología realizará las anotaciones en la modalidad clínico-administrativa del EDUS y coordinará con el equipo médico lo que corresponda, así como la posibilidad de otra sesión si es necesario.
7. El profesional de psicología, podrá habilitar en una etapa posterior, espacios de manejo de duelo y emociones asociadas, con el personal sanitario que atiende esta etapa del proceso de muerte de las personas usuarias con COVID-19.
8. En caso de sospecha de **duelo complicado**, derivar a psicología según protocolo establecido en cada zona. Facilitar recursos disponibles para acompañamiento y atención al duelo

**B. *Procedimientos específicos para intervención psicológica duelo en personas usuarias con COVID-19 y familiares.***

Las siguientes actividades de intervención sobre las guías específicas que todo servicio de Psicología, que es convocado para este efecto, debe procurar implementar con las capacidades físicas, de bioseguridad y humanas disponibles para su establecimiento de salud.

Disposiciones generales:

- ✓ Se deberá contar con Profesionales en Psicología, para la atención del paciente en caso de ser valorable lo mismo que a los familiares, o se deberán realizar las coordinaciones respectivas para tal fin.
- ✓ Garantizar el acompañamiento de las víctimas, especialmente de los más vulnerables y de los más afectados.
- ✓ Encarar los desafíos éticos que implica una atención sin discriminaciones y evitar la revictimización.
- ✓ Promover la difusión de información y el intercambio de las experiencias y lecciones aprendidas.
- ✓ Evaluación rápida de las necesidades psicosociales de la población en las condiciones específicas del lugar donde se desarrolla la epidemia.
- ✓ Apoyo a las acciones fundamentales de detección temprana, notificación, atención y control de la propagación.
- ✓ Comunicación social: Información y orientación sobre: qué está ocurriendo, qué se está haciendo y qué deben hacer las personas.
- ✓ Transmitir: organización, seguridad, autoridad, moral, sosiego, apoyo y ánimo.

El abordaje debe de estar dirigido en dos aspectos:

1. Abordaje directo al paciente:

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 9 de 13
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020
		VIGENCIA DEL DECRETO 42227-MP-

- ✓ Brindar información veraz y continua al paciente de su diagnóstico y pronóstico.
  - ✓ Proporcionar una atención que garantice el adecuado control de síntomas que evite el sufrimiento innecesario.
  - ✓ Garantizar que la información clínica sea verdadera, se comunique al paciente de forma comprensible y adecuada a sus capacidades y le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad.
  - ✓ Recibir apoyo y contención emocional de parte de personal capacitado.
  - ✓ Recibir apoyo espiritual en caso que así lo solicite.
  - ✓ Poder tener contacto con su familia por algún dispositivo electrónico que no ponga en peligro su salud o la de los demás.
  - ✓ Tener los cuidados necesarios durante todo el proceso y hasta la terminalidad.
  - ✓ En los casos en que no sea posible una atención directa al paciente ya sea por su condición de salud o de aislamiento debe de brindársele la seguridad de que su familia será informada y atendida.
  - ✓ No recibir ningún tipo de discriminación.
2. Abordaje a la familia:
- ✓ Promover el bienestar basado en el alivio de síntomas del paciente, el soporte emocional y la comunicación.
  - ✓ Proporcionar protección y disponibilidad por parte de los profesionales.
  - ✓ Garantizar la realización de una valoración de necesidades para que el paciente y su familia reciban una adecuada atención.
  - ✓ Prestar apoyo psico emocional y social en caso necesario.
  - ✓ Proporcionar una atención que garantice la intimidad y confidencialidad.
  - ✓ Brinda información con respecto a los lineamientos para el manejo del cuerpo y las disposiciones para el funeral. (Lineamientos para el manejo de cadáveres relacionados con la Enfermedad Covid-19)

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 10 de <b>13</b>	
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA          EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON          COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS          PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020	VIGENCIA DEL DECRETO 42227- MP-

- ✓ Seguimiento familiar en el proceso de duelo, ya que, por las circunstancias de muerte, se deberá de proceder a la inhumación y a un ritual de velación en el menor tiempo posible. En algunos casos contrario a las creencias o a las voluntades del paciente y la familia (por ejemplo, la cremación).

En caso de fallecimiento.

- ✓ Obtener información sobre las personas a notificar.
- ✓ Asegurarse que el familiar adulto más apropiado reciba la noticia primero.
- ✓ La notificación se realizará referiblemente de manera directa y en persona.
- ✓ La notificación debe hacerse, preferiblemente, por dos personas.
- ✓ Manejar las reglas comunes de cortesía y respeto.
- ✓ No llevar a la entrevista objetos personales del fallecido.
- ✓ Invitar a los familiares para que se sienten y hacer lo mismo por parte de quienes van a realizar la notificación.
- ✓ Observar cuidadosamente el ambiente para prevenir riesgos y estar preparado para atender niños u otras personas.
- ✓ El mensaje debe ser directo y sencillo. Para la mayoría de las personas las características de la escena le harán prever que algo terrible ha pasado, por lo que no debe prolongarse su agonía o ansiedad.
- ✓ Estar preparado para responder preguntas.
- ✓ Si los familiares lo requieren, debe ayudárseles a informar a otras personas.
- ✓ Escuchar y atender las necesidades inmediatas de los familiares, así como recordarles sus derechos.
- ✓ Informar a la familia que solo se permite el ingreso de un familiar para el reconocimiento del cuerpo por un tiempo limitado de máximo 15 minutos, es preferible que estén acompañados por personal calificado que le brinde algún soporte emocional.
- ✓ Ofrecer privacidad y respeto para que puedan despedirse.
- ✓ Respetar en ese momento cualquier tipo de reacción que puedan tener los familiares.
- ✓ Un apoyo necesario, casi siempre, es transportar a los familiares hacia el lugar donde está el cadáver y asegurar el retorno.
- ✓ Proveer mínimas condiciones de comodidad y garantizar una atención humana en el lugar del reconocimiento de los cadáveres.
- ✓ Informar en qué condiciones se entregará el cuerpo; el mismo estará en dos bolsas en embalaje, la bolsa no transparente se abrirá para el reconocimiento, el cuerpo no se podrá tocar y el familiar debe de tener las medidas de protección requeridas (equipo de protección especial).
- ✓ Los rituales de inhumación deben de realizarse en un lapso de 24 horas, desde la entrega del cuerpo, y se procederá a la cremación. Es importante recordar que el ataúd no podrá ser abierto.

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 11 de <b>13</b>
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA          EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON          COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS          PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020
		VIGENCIA DEL DECRETO 42227- MP-

- ✓ Explicar que el funeral será diferente o talvez no en la forma en que le hubiera gustado ya que no podrán asistir muchas personas. Podrá haber un momento en el futuro para realizar una ceremonia de acuerdo a las creencias de la familia.
- ✓ Se podría preparar algún tipo de escrito para cuando se pueda reunir a los familiares y personas queridas para hacer un homenaje presencial.
- ✓ Se puede recomendar recurrir a las plataformas virtuales para sentirse más cercanos a los familiares.
- ✓ Importante mantener un círculo de seguridad con los familiares cercanos.
- ✓ Se recomienda mantener una base de datos de las personas fallecidas y sus familiares para poder dar seguimiento en el tiempo.

#### Pacientes en visita domiciliar:

Ante la posibilidad de contagio en pacientes vulnerables por su diagnóstico y en casos de terminalidad en el programa de visita domiciliar se recomienda lo siguiente:

- ✓ Mantenerse informado por medio de fuentes confiables.
- ✓ Reducir al máximo las visitas al hogar.
- ✓ Extremar las medidas de higiene para reducir la posibilidad de contagio.
- ✓ Es importante mantener informado al paciente de lo ocurre en la medida de lo posible si su condición lo permite, sin crear una sensación innecesaria de peligro extremo, para no aumentar el nivel de ansiedad en el paciente.
- ✓ Recurrir a los nuevos sistemas de atención que está ofreciendo actualmente la Institución (atención telefónica, teleconsulta, atención por otras aplicaciones y monitoreo).
- ✓ En caso de contagio con COVID-19 Estar consciente de la posibilidad de recurrir a la sedación paliativa ya que no serían pacientes candidatos a un tratamiento en Unidades de Cuidados Intensivos, esto por su condición previa y sintomatología refractaria y lo que esto puede representar para el cuidador y la familia.
- ✓ En caso de que sea indicada una sedación paliativa se debe de informar la paciente (en caso de que esté consciente y competente para la toma de decisiones) y a los familiares antes de realizar tal procedimiento.
- ✓ Importante que la familia esté informada y con los adecuados elementos de protección, para poder despedir a su familiar una vez dado su consentimiento.
- ✓ Considerar atención psicológica a la familia.
- ✓ Proporcionar atención espiritual.
- ✓ Reflejar en la historia clínica el motivo de sedación y consentimiento implícito, explícito o delegado.

#### **Responsable del cumplimiento:**

Profesionales de Psicología de los tres Niveles de Atención.

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 12 de <b>13</b>
<b>DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020  VIGENCIA DEL DECRETO 42227-MP-

### **Responsable de verificar el cumplimiento:**

Director de Centro de Salud  
 Dirección de Red de Servicios de Salud  
 Directores de Red Integrada de Servicios de Salud  
 Coordinadores de Red de Psicología  
 Coordinación Nacional de Psicología

### **Contacto para consultas:**

Correo: [cnsps\\_ars@ccss.sa.cr](mailto:cnsps_ars@ccss.sa.cr)

Teléfono: 2539-1090

### **Personal que colaboró en la redacción de diferentes componentes lineamiento**

Dr Alfonso Villalobos Pérez  
 Dr Eduardo López Bermúdez  
 Dra Ileana Villalobos Ramos  
 Dr. Javier Rojas Elizondo  
 Dra. Marta Vindas González

### **Referencias:**

- Caja Costarricense de Seguro Social (2020). *Lineamiento para el Manejo de cadáveres relacionados con la enfermedad COVID -19* (L.G.M. DDSS. AAIP-230320).
- Caja Costarricense de Seguro Social (2020). *Lineamiento Técnico versión 2 sobre la categorización de las personas objeto de atención en los servicios de psicología de la Consulta Externa de los tres niveles de atención de la C.C.S.S. ante la condición epidemiológica COVID-19.*
- Clínica Universitaria de Navarra. Versión 2.0 (22 de marzo 2020). *Guía rápida de apoyo y control sintomático en pacientes avanzados con COVID-19.*
- Grupo de Trabajo de la Guía de Práctica Clínica sobre Cuidados Paliativos (2008). *Guía de Práctica Clínica sobre Cuidados Paliativos*. Madrid: Plan Nacional para el SNS del MSC. Agencia de Evaluación de Tecnologías Sanitarias del País Vasc. Guías de Práctica Clínica en el SNS: OSTEBA Nº 2006/08
- Guía para las personas que sufre una pérdida en tiempos del Coronarivirus (COVID-19).* (S.f.). Pautas elaboras por profesionales especialista en duelo y pérdidas.
- Instituto Provincial de Bienestar de Córdoba (s.f.). *Protocolo y Guía de Intervención Psicológica con pacientes terminales.*

	<b>CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL</b> <b>GERENCIA MÉDICA</b> <b>DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD</b>	Página 13 de <b>13</b>
DIRECCIÓN DESARROLLO DE SERVICIOS DE SALUD	<i>LINEAMIENTO TÉCNICO PARA LA INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA  EN PROCESOS DE DUELO CON PERSONAS USUARIAS CON  COVID-19 EN FASE TERMINAL, SUS FAMILIARES O LAS  PERSONAS CON VÍNCULOS EMOCIONALES Y FUNCIONARIOS</i>	CÓDIGO: L.GM.DDSS.07042020
		VIGENCIA DEL DECRETO 42227- MP-

- Jean Allouch (2011) *Erótica del duelo en tiempos de la muerte seca*. Primera Edición. Buenos Aires Argentina, Editorial el cuenco
- Rosenberg, Marshall. (2015) *Comunicación No Violenta. Un lenguaje de vida*. Tercera edición ampliada. Barcelona, Editorial Acanto.
- Slaikeu, Karl, (1996) *Intervención en crisis. Manual para práctica e investigación*. Segunda Edición. México Distrito Federal, Editorial Manual Moderno.