

Tips para el grupo de contacto de pacientes en aislamiento

Las siguientes sugerencias son medidas de cuidado para el equipo a cargo de los contactos telefónicos, que a la vez resulta de una posibilidad de contención en los llamados que realizan. Entendemos que cuidar al equipo permite que la comunicación sea más eficiente, eficaz y contenedora, lo cual favorecería la adherencia a las medidas adoptadas.

Debemos desarrollar estas medidas para achicar la posibilidad de angustiarse en el marco del llamado.

1. En el marco de la tarea, y teniendo en cuenta la contingencia actual y las posibilidades operativas, se sugiere que cada una de las personas dedicadas a la función pueda cumplir esa tarea 4 horas como máximo y luego cambiar de función.
2. En cada grupo, se sugiere que constantemente una persona integrante del equipo cambie de función y no llame por teléfono. La función de estar presente resulta de sostén para los demás y es el que puede ayudar a resolver alguna situación compleja. Cada integrante del equipo debe pasar una vez por este rol de soporte.
3. En la medida de lo posible, a pesar de la contingencia actual, es importante contar con disponibilidad de tiempo y atención para realizar el llamado. Y llamar cuando sentimos que nos es importante realizar ese llamado. Ello favorece a que nuestro tono de voz sea cálido y contenedor para aquellos con los que conversamos.

Finalmente y muy importante:

Debemos aceptar que muchas veces nos efectuarán consultas o comentarios para los que no tengamos respuesta inmediata. En ese caso, la propuesta para el equipo es:

4. Poder responder: ***“Estoy tomando nota de su pregunta. Voy a consultarla con un equipo de especialistas y me voy a volver a comunicar.”***
5. A partir de esta necesidad de consulta, se define el referente que pueda dar respuesta al equipo. En principio registramos que pueda tratarse de tres tipos de requerimientos:
 - Intervención de especialista psicóloga para contención de paciente es situación de angustia / desborde / ansiedad / entre otros. (Equipo Psicología)
 - Intervención de especialista médica de Epidemiología para consulta por dudas relativas a la situación de epidemiología. (Equipo Epidemiología)
 - Resolución de cuestiones operativas / logísticas. (Equipo Logística)

