

## SERVICIO TELEMÁTICO DE APOYO PSICOLÓGICO A SANITARIOS COVID-19

### INFORME

(31/12/2020)

#### ✓ Usuarios e intervenciones

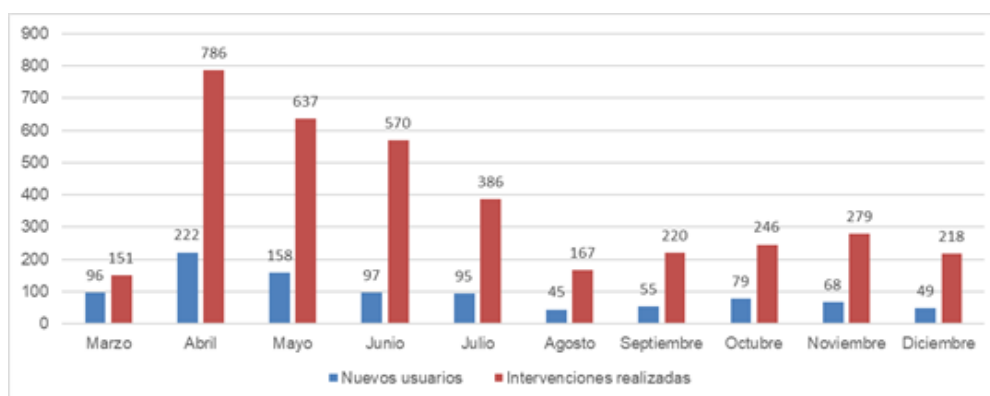
Desde el 16 de marzo al 31 de diciembre se han atendido 984 usuarios, que han recibido un total de 3.720 intervenciones.

Solamente 20 del total de los usuarios se han atendido por vía telefónica y en las primeras semanas de la crisis.

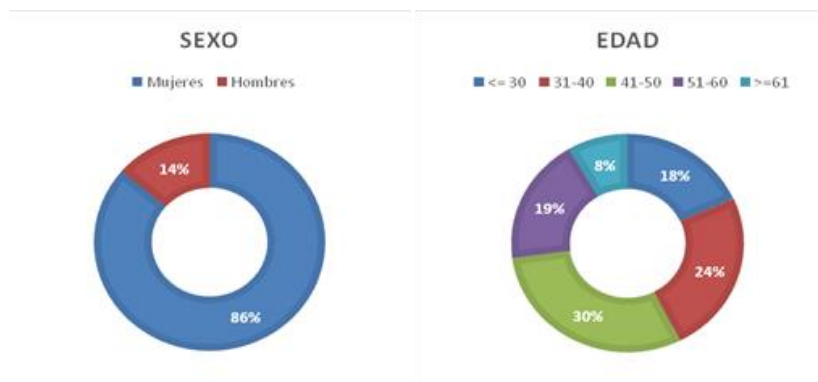
A fecha 15 de diciembre se han dado de alta de tratamiento a 685 usuarios, que representan el 70%.

La media de intervenciones por usuario se sitúa en 3,8.

En el siguiente cuadro se refleja la evolución de usuarios a lo largo de la pandemia:

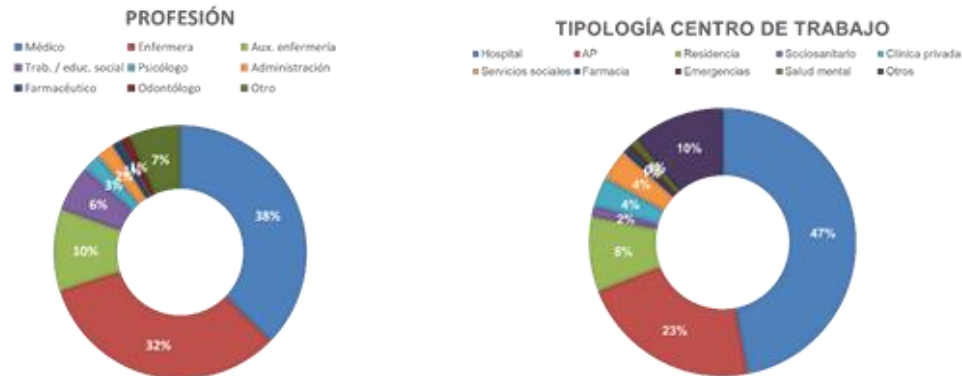


Los usuarios atendidos son principalmente mujeres (86%), con una media de edad de 43,25 años, el 30% de entre 41 y 50 años y el 24% de entre 31 y 40.



Por otro lado, la mayor parte de ellos son de Cataluña (84%), seguidos por Madrid (7%).

Respecto a su profesión, el 32% son médicos, el 32% enfermeras y el 10% auxiliares de enfermería. Prácticamente la mitad (47%) trabajan en hospitales, seguido de centros de atención primaria (23%).



La tipología de demanda expresada es principalmente sufrimiento emocional (76%).

Es importante tener en cuenta que se presumía una demanda inicial muy superior a la recibida. Las hipótesis que mantenemos son las siguientes:

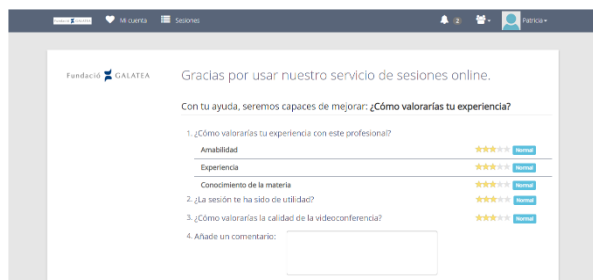
- Los profesionales de la salud están educados para el cuidado de sus pacientes más que para el autocuidado tomando conciencia de sus limitaciones.
- Mientras se sienten necesarios en la primera línea de acción, no contemplan la posibilidad de pedir ayuda aun cuando se sientan vulnerables.
- Hay mayor resiliencia en los profesionales de la salud de la previsible.
- Será en una etapa posterior (tercera o cuarta ola), que muchos profesionales de la salud, más conscientes de sus dificultades a nivel emocional, decidan pedir ayuda. De hecho, ya existen diferentes estudios a nivel internacional que apuntan a que, entre un 55-60% de profesionales de la salud, pueden presentar sintomatología de estrés postraumático en el primer trimestre del 2021.

#### ✓ Rapidez de la respuesta

Salvo en contadas excepciones en que el usuario no respondía en el teléfono de contacto que había facilitado, podemos decir que el terapeuta ha contactado en el límite de tiempo fijado, sea para ofrecer la atención o para fijar la cita en el horario más conveniente para el usuario.

#### ✓ Valoración de los terapeutas por parte de los usuarios

Tras cada sesión se propone al usuario que haga una valoración del trabajo del terapeuta en cuanto a su amabilidad, experiencia y conocimiento. Asimismo, se pregunta sobre la utilidad de la sesión.



A 31/12 disponemos de 702 valoraciones de usuarios, con los siguientes resultados:

Media de las valoraciones hasta el 31/12 (escala 1 a 5)	
Amabilidad	4,9
Experiencia	4,8
Conocimientos	4,8
Utilidad	4,7

✓ **Valoración de la videollamada a través de la plataforma por parte de usuarios y terapeutas**

Asimismo, al finalizar la sesión se pide la valoración de la calidad de la videollamada, que los usuarios valoran con una media de 4,2, mientras que los terapeutas de 3,5 (escala 1 a 5).

✓ **Continuidad asistencial**

En cuanto a la continuidad asistencial del servicio, desde la Fundación Galatea se han podido llevar a cabo las siguientes derivaciones a:

- Programas asistenciales para trastornos severos y adicciones de la Fundación Galatea (PAIMM-PAIME, RETORN, etc.): 16 enfermeras, 13 médicos, 2 psicólogos, 2 trabajadoras sociales, un odontólogo, un farmacéutico y un veterinario (36 derivaciones en total).
- Psiquiatra del servicio de TeleApoyo para el resto de profesionales: 12 pacientes.
- Servicio de Soporte Emocional de la Fundación Galatea: 176 pacientes derivados.
- Otros servicios: 23 pacientes derivados a grupos terapéuticos.