

## **Protocolo “Galfasó” para acompañamiento de familiares internados a distancia**

### **Adaptación para situación de Covid 19. Abril de 2020**

Es importante considerar la necesidad que tiene, tanto un paciente internado en situación de aislamiento como su familia, de mantener algún tipo de contacto. Considerando que por la situación específica de la Pandemia por Covid 19, esto se hace imposible en muchos casos es que se pensó este protocolo adaptado del original.

**El objetivo** es restablecer de manera breve y específica el contacto a través de un teléfono móvil o una Tablet entre ambas partes (paciente y familia directa) El restablecimiento de la comunicación favorece la recuperación del paciente por sentirse contenido y acompañado por sus seres queridos, facilita la contención de la familia y evita excesivos desbordes emocionales. Por otro lado facilita la información directa a los familiares sobre cómo y dónde está siendo asistido su familiar, disminuyendo el litigio y enojo que se genera ante mal entendidos o suposiciones.

**Modalidad:** se realiza a través de una videollamada por whatsapp. Este protocolo puede realizarlo todo profesional, empleado o voluntario que forme parte de la institución donde el paciente este internado. Antes de llevar adelante la videollamada se deberá pactar con ambas partes que se trata de un protocolo, no de una llamada libre, y que la misma será muy breve, de aprox. 3 min. Se insistirá en que se trata de una instancia de acercamiento y no de diálogo.

**La persona** que llevara adelante el protocolo deberá realizar una videollamada desde su teléfono al teléfono del familiar “referente” (donde puede haber más de una persona) y dirigirse a donde el paciente este internado ( su habitación, o sector específico) Y establecer contacto con el directamente

**Duración:** una vez establecido el contacto entre paciente y familia, la duración es de aprox 3 minutos

### **Recomendaciones:**

Llamar al paciente por su nombre de pila o sobrenombre (preguntar a la familia si no se conoce) Saber que es muy posible que las personas lloren, se angustien o se muestren muy tristes. Permitir que esas emociones aparezcan, son normales y naturales. Tener previsto pañuelos de papel para ofrecer al

paciente. En caso de que el paciente se encuentre en una UTI, o sala común, enfocar la cámara de tal forma que no se pueda ver a otras personas o situaciones que puedan angustiar a la familia

### **Pasos:**

- 1- Ingresar a la habitación del paciente y preguntar si quiere iniciar la videollamada con su familia (especificar quien/es serán los que estarán comunicándose). En caso afirmativo, recordarle que la misma será muy breve y guiada por usted.
- 2- Iniciar videollamada y establecer el contacto primero entre el profesional y la familia, y comunicar que ya hemos iniciado. Luego enfocar en un segundo momento al paciente. No enfocar a otros pacientes, salvo que haya acuerdo previo de hacerlo.
- 3- Dejar aprox un minuto de libre expresión
- 4- Interrumpir con calma y con seguridad. -Preguntar a la familia que le quieren decir al paciente en breves palabras -Preguntar al paciente que le quiere decir a la familia en breves palabras
- 5- Construir juntos un recuerdo agradable “fuerte”: comida preferida, hobby, actividad, etc. “que es lo que más le gusta a XX”
- 6- Facilitar la despedida rápida y terminar la videollamada delante del paciente (evitar que pueda creer que se seguirá hablando de él cuándo se retire de la habitación)

### **Importante:**

Al finalizar la comunicación asegurarse que el paciente se encuentra compensado emocionalmente, puede estar triste, pensativo, etc, evitar dejarlo solo si está muy angustiado o agitado. Indicarle respiración (si puede realizarla) para calmarse, o facilitar la búsqueda de imágenes agradables que le permitan calmarse.

Es de suma importancia que quien realizo el protocolo luego de concluido el mismo pueda poner en práctica alguna técnica breve de autocuidado emocional.

Este Protocolo incluye conceptos de primeros Auxilios Emocionales, En caso de necesitar información, pueden solicitar colaboración de la RED PAE para consultas sobre la coordinación de la técnica y otras técnicas

: Facebook “RED PAE” o [aligalfaso@sion.com](mailto:aligalfaso@sion.com)