

COVID-19

Provisión remota de intervenciones de salud mental y apoyo psicosocial (SMAPS)

La pandemia mundial de COVID-19 ha obligado a explorar opciones para proporcionar intervenciones remotas de salud mental y apoyo psicosocial (SMAPS) (a distancia, digitales o en línea), debido a la necesidad de la salud pública de mantener el distanciamiento físico. Si bien los servicios de salud mental requieren profesionales especializados u otros proveedores de atención médica capacitados en salud mental, los actores comunitarios pueden proveer intervenciones psicosociales como la primera ayuda psicológica (PAP) y el apoyo mutuo.

Características clave

- Los servicios de telesalud mental pueden ser eficaces. La telesalud mental es una alternativa viable a la atención en persona para una variedad de trastornos de salud mental. Sin embargo, **las intervenciones deben adaptarse a cada contexto, y la capacitación, el apoyo y la supervisión son cruciales.**
- Las modalidades de telesalud mental y SMAPS remotas pueden incluir: llamadas telefónicas, videoconferencias y mensajería de texto o correo electrónico.
- Es clave **adaptar la tecnología a los usuarios** (por ejemplo, ¿disponen los usuarios de dispositivos para realizar videollamadas?, ¿es mejor el teléfono?)
- Para proporcionar apoyo remoto, las prácticas existentes de SMAPS deberán organizarse y abordarse de manera diferente. **La provisión de servicios remotos puede no ser adecuada para todos los usuarios del servicio;** por ejemplo, cuando las personas tienen dificultades para acceder a los servicios (por ejemplo, las personas con discapacidad pueden requerir adaptaciones específicas), o cuando las personas no pueden tener conversaciones privadas debido a las condiciones de hacinamiento en las viviendas.
- Las leyes y las consideraciones de privacidad de los datos pueden variar según la ubicación y éstas deben cumplirse.
- La telesalud mental debe **integrarse en el sistema general de prestación de atención médica** para garantizar la continuidad de los servicios y que los registros médicos estén completos.

Las intervenciones de telesalud Mental y SMAPS Remotas pueden incluir:

- Intervenciones psicológicas (por ejemplo, individuales o grupales)
- Gestión de riesgos y apoyo a usuarios con problemas graves de salud mental
- Consulta y gestión de la medicación (según normativa de los países), y apoyo a la adherencia al tratamiento y continuación de la medicación
- Otros apoyos remotos (por ejemplo, líneas telefónicas de ayuda)

COVID-19

Consideraciones generales

- Puede haber limitaciones en el diagnóstico, la adherencia y el acceso, por lo que la **capacitación y supervisión continua del personal que brinda la atención es necesaria, y las hacen más eficaz.**
- Es necesario prestar servicios de SMAPS remotos, con intervenciones basadas en la evidencia como la terapia cognitivo-conductual (CBT, por su sigla en inglés) y la activación conductual.
- Las intervenciones SMAPS a distancia se pueden utilizar:
 - En complemento al tratamiento, como de costumbre
 - Combinadas con el tratamiento presencial y remoto
 - Totalmente en línea o en remoto
- Las intervenciones SMAPS a distancia son, en general, aceptables y factibles, incluso para personas con escasos conocimientos sobre el uso de la tecnología; y la adherencia al tratamiento es en general buena.
- Considerar la posibilidad de establecer equipos interdisciplinarios en el primer nivel de atención para complementar la identificación de casos, tratamiento y seguimiento; así como intervenciones psicosociales y clínicas.
- Los servicios remotos con niños y niñas requieren habilidades especiales, por tanto, se debe garantizar la capacitación y supervisión específicas del personal.
- La administración de medicamentos es posible, con una estrecha monitorización remota y debe estar de acuerdo con las regulaciones del país.

Consideraciones específicas antes de establecer servicios de SMAPS a distancia:

- Asegurarse de que el equipo necesario esté disponible para el personal y los usuarios (por ejemplo, teléfono o teléfono inteligente).
- Los proveedores de servicios deben contar con un número de teléfono profesional para comunicarse con los usuarios del servicio, en lugar de usar su propio número personal.
- Considere plataformas que garanticen la confidencialidad en ambos extremos: aquellas con cifrado de extremo a extremo.
- Adherirse a los principios de protección de datos y confidencialidad:
 - Almacenar los datos seguros de los usuarios del servicio en una carpeta protegida con una contraseña en una computadora.
 - Almacenar documentos confidenciales con una contraseña de protección adicional.
 - No se recomiendan las notas o registros clínicos escritos a mano. Si se utilizan, deben almacenarse en un lugar seguro con un candado seguro y acceso limitado para garantizar la confidencialidad y protección de la información.
- El personal de las clínicas u oficinas debe tener acceso a los documentos, con una persona por usuario del servicio asignada como “administrador”.
- Proporcionar instrucciones claras sobre la disponibilidad de los servicios de SMAPS remotos a los usuarios (por ejemplo, frecuencia de las sesiones, cuándo está disponible el personal en línea, qué hacer en situaciones de emergencia, qué hacer cuando el personal no está disponible, qué puede esperar el usuario del servicio y si se espera que el servicio continúe solo en modalidad remota o en combinación con intervenciones en persona).

COVID-19

- Guiar al personal y a los usuarios sobre cómo garantizar la confidencialidad si los servicios se brindan desde el hogar (por ejemplo, considerar una habitación privada en el hogar).
- Establecer procedimientos operativos estándar (POE) e instrucciones claras para el personal y los usuarios sobre cómo actuar en situaciones específicas (por ejemplo, riesgo para uno mismo o riesgo para otras personas).
- Proporcionar reuniones de supervisión periódicas y consultas (interdisciplinarias) para ayudar al personal a lidiar con esta nueva situación.
- Elaborar planes de contingencia para interrupciones de servicios debido a problemas tecnológicos.
- Establecer un sistema de seguimiento que incluya el registro sistemático de datos de cada intervención (datos personales, motivo de consulta, sesiones de seguimiento, etc.), así como información sobre la percepción de usuarios y proveedores, motivos de abandono, etc.

Consulte los siguientes recursos para obtener más orientación

- COVID-19: Teleconsulta durante una pandemia, OPS/OMS: <https://www.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-es.pdf?ua=1>
- Cursos de autoaprendizaje EQUIP de la OMS (disponibles sólo en inglés): <https://whoequipremote.org/>
- Conversaciones de eSalud, OPS/OMS (Pag. 99 – Telemedicina, Gestión y Evolución de Redes)
- Marco de referencia para la implementación de un servicio de telemedicina, OPS/OMS (disponible sólo en inglés): <https://iris.paho.org/handle/10665.2/28414>
- Definiendo indicadores de evaluación para telemedicina como una herramienta para reducir las inequidades en salud: estudio y resultados de una comunidad de práctica, OPS/OMS (disponible sólo en inglés): <https://iris.paho.org/handle/10665.2/28562>
- Directrices de la OMS sobre intervenciones de salud digital (disponible sólo en inglés): <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/operational9>
- Página de OPS/OMS sobre Salud mental y COVID-19: <https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>
- COVID-19: Intervenciones Recomendadas en Salud Mental y Apoyo Psicosocial (SMAPS) durante la Pandemia: <https://www.paho.org/es/documentos/covid-19-intervenciones-recomendadas-salud-mental-apoyo-psicosocial-smaps-durante>

OPS/NMH/MH/COVID-19/20-0032

© Organización Panamericana de la Salud, 2020. Algunos derechos reservados. Esta obra está disponible en virtud de la licencia [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/)