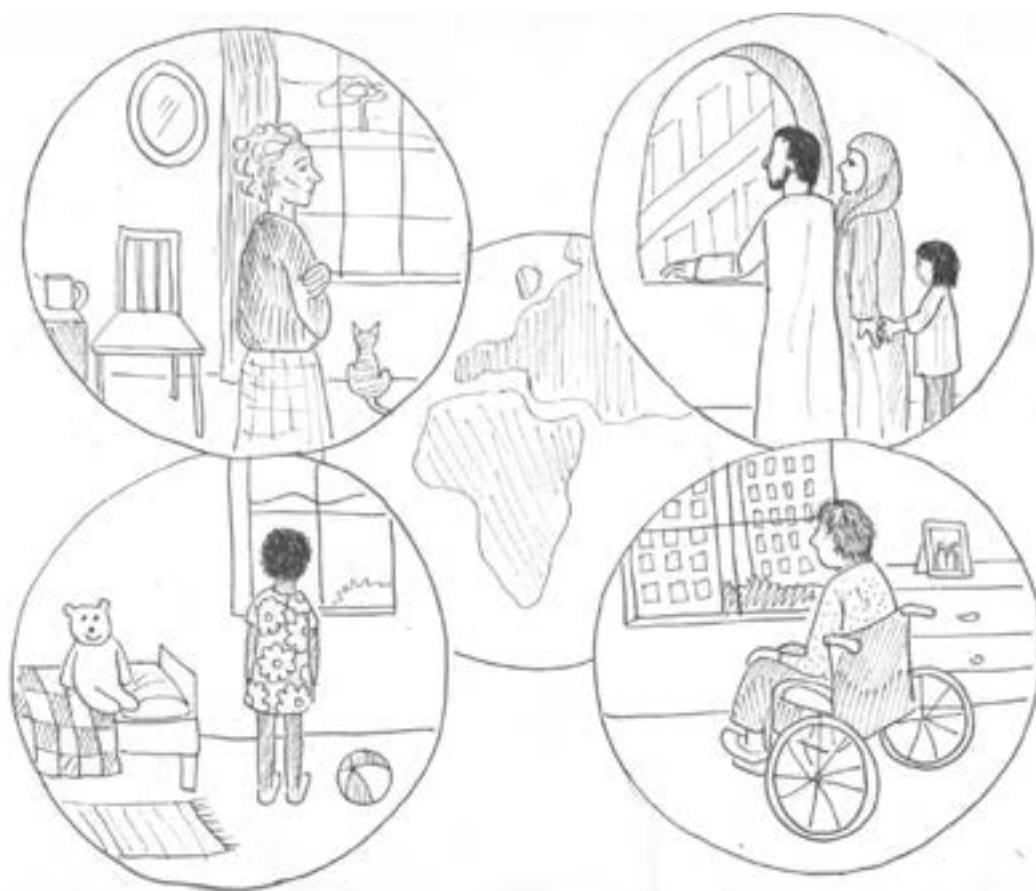


# Pérdida y duelo durante la COVID-19



Junio de 2020

**Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

## Pérdida y Duelo durante la COVID-19

### Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR

A/A Cruz Roja Danesa  
Blegdamsvej 27  
2100 Copenhagen Ø  
www.pscentre.org  
psychosocial.centre@ifrc.org  
Twitter: @IFRC\_PS\_Centre  
Facebook: [www.facebook.com/Psychosocial.Center](https://www.facebook.com/Psychosocial.Center)

---

**Autora:** Daniela Ogliastri

**Ilustraciones:** Aleta Armstrong

---

Nuestro profundo agradecimiento a todas las Sociedades Nacionales que compartieron sus experiencias en la encuesta *Pérdida y duelo durante la COVID-19* realizada en abril y mayo de 2020, así como, a quienes contribuyeron con historias de casos. La guía está inspirada e ilustrada por su trabajo. Asimismo, queremos mostrar nuestro reconocimiento al personal voluntario y contratado de la Cruz Roja y la Media Luna Roja por el apoyo que prestan a las operaciones de respuesta y prevención de la COVID-19 en todo el mundo y, en particular, a quienes perdieron la vida ayudando a otros.

---

Por favor, contacte al Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial si desea traducir o adaptar alguna parte de *Pérdida y Duelo durante la COVID-19*. Cita sugerida: *Pérdida y Duelo durante la COVID-19*. Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR, Copenhagen, 2020.

---

El Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR está alojado en la Cruz Roja Danesa. Agradecemos a la Cruz Roja Danesa y al Ministerio de Relaciones Exteriores de Dinamarca su apoyo en la publicación de estos materiales.

## Psychosocial Centre

 International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies



# Pérdida y duelo durante la COVID-19

Junio de 2020

# Índice

---

<b>Las pandemias como eventos de crisis mayor .....</b>	<b>5</b>
¿Qué es un evento de crisis? .....	5
Factores de protección y Factores de riesgo .....	6
<b>Pérdida .....</b>	<b>8</b>
Diferentes tipos de pérdidas .....	8
Reacciones comunes ante la pérdida.....	9
Pérdida durante la COVID-19 .....	9
<b>Duelo .....</b>	<b>13</b>
Factores de riesgo que pueden dar lugar a un duelo complicado .....	14
Factores culturales que influyen en el duelo .....	15
Duelo durante la pandemia de la COVID-19 .....	16
<b>Consideraciones sobre la pérdida y el duelo para grupos vulnerables.....</b>	<b>18</b>
Niñas, niños y adolescentes; .....	18
Personas adultas mayores .....	19
Personas en movimiento poblacional migratorio .....	21
Personal Sanitario .....	22
<b>Apoyo a quienes han sufrido una pérdida y atraviesan un proceso de duelo .....</b>	<b>24</b>
Apoyo a quienes han experimentado la pérdida de un ser querido durante la COVID-19 ...	24
La salud mental y el apoyo psicosocial en el centro de la respuesta a la COVID-19 ...	29
<b>Cuidado del personal contratado y del voluntariado durante la COVID-19 .....</b>	<b>34</b>
Cómo son afectados el personal contratado y el voluntariado durante la COVID-19 ....	34
Cuidado del personal contratado y del voluntariado durante la COVID-19 .....	35
<b>Recursos adicionales .....</b>	<b>37</b>

---

# Las pandemias como eventos de crisis mayor

A lo largo de la historia, la población mundial se ha visto afectada por diversos eventos de crisis mayor. Las pandemias podrían incluirse entre las más desafiantes. Una pandemia es el brote de una enfermedad que se extiende por una zona geográfica extensa y afecta a un porcentaje excepcionalmente alto de la población. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró oficialmente como pandemia a la enfermedad por el nuevo coronavirus (conocida como COVID-19). Desde entonces, la mayoría de países del mundo han reportado casos confirmados, y la consiguiente cifra de víctimas mortales sigue subiendo.

En la actualidad, las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja están apoyando intervenciones de prevención y respuesta para mitigar el sufrimiento causado por esta crisis mundial.

## ¿Qué es un evento de crisis?

Un evento de crisis es un evento mayor que no pertenece al conjunto de experiencias cotidianas y habituales, y que las personas afectadas pueden percibir como extremadamente amenazador. La magnitud de los eventos de crisis varía desde incidentes individuales hasta grandes desastres.

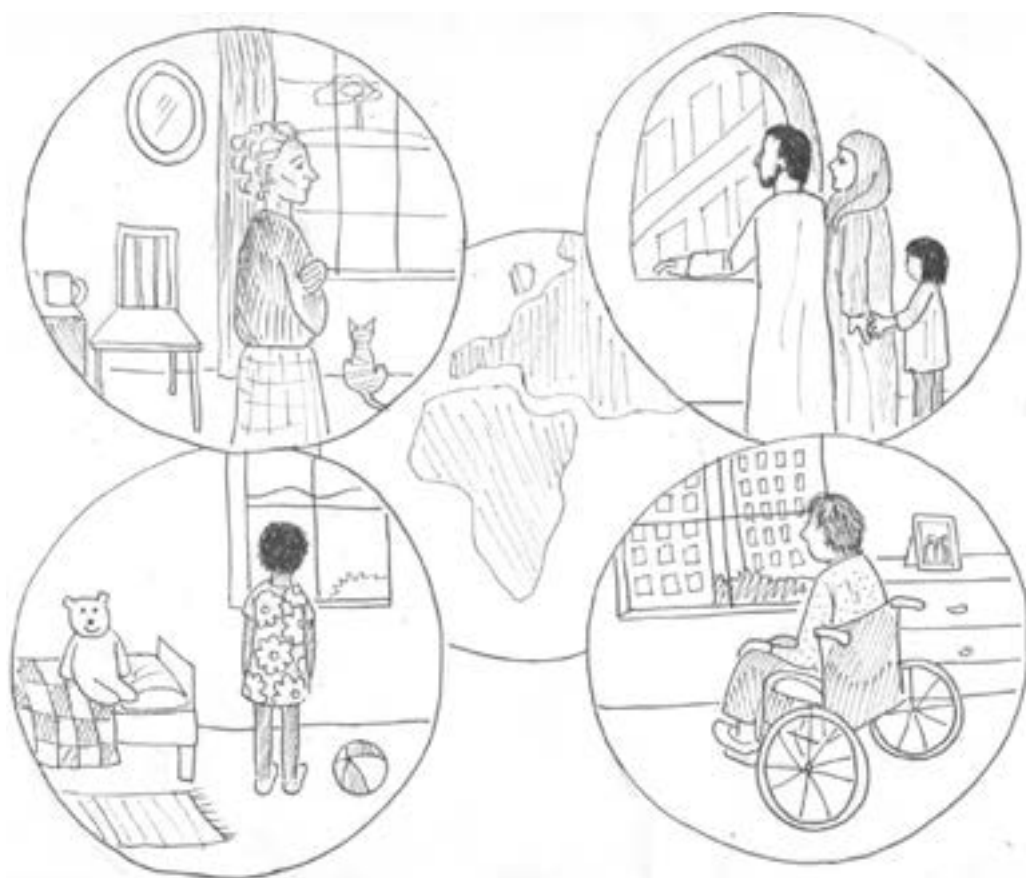
Los eventos de crisis pueden presentar diferentes características, incluyendo:

- Puede que se trate de eventos naturales o de desastres provocados por el ser humano
- Pueden haber sido causados intencionadamente
- Tal vez podrían haber sido prevenidos
- Cuál es el alcance de su impacto
- Cuánto tiempo duran.

Estas características afectan la capacidad de individuos y comunidades para comprender y aceptar la ocurrencia de un evento de crisis mayor y, para hacer frente a sus consecuencias. Por ejemplo, un desastre intencionado, provocado por el ser humano, que podría haberse evitado y que afecta a una comunidad grande durante un largo periodo de tiempo, puede tener un impacto extremadamente negativo en la comunidad afectada y ser especialmente difícil de aceptar y afrontar.

### CRISIS

Una crisis es cualquier interrupción repentina del curso corriente de los sucesos en la vida de una persona, de un grupo o de una sociedad que hace necesaria una reevaluación de los modos de acción y pensamiento. Durante una crisis, puede experimentarse una sensación general de pérdida de los fundamentos normales de las actividades cotidianas.



## Factores de protección y de riesgo

Diversos factores sociales, psicológicos y biológicos influyen en la forma en que los eventos de crisis afectan a las personas y a las comunidades. *Los factores de protección* promueven la resiliencia, ayudan a las personas a afrontar las dificultades y reducen el impacto de los grandes desafíos que enfrentan. *Los factores de riesgo*, por otro lado, pueden aumentar el impacto de las dificultades y hacer que sea más difícil para las personas hacer frente a la adversidad.

Los factores de protección y los de riesgo están determinados por diversas características individuales y sociales como:

- Salud mental y física
- Autoestima y percepción de la autoeficacia
- Redes sociales y sistemas de apoyo social
- Acceso a información y a servicios básicos
- Acceso a medios de vida

Los factores de riesgo y los de protección específicos pueden variar dependiendo del contexto local. Estos factores deben identificarse para dar un mejor apoyo a la población afectada.

La resiliencia es la capacidad de afrontar la adversidad y recuperarse de eventos de crisis. La resiliencia no es una característica rígida, que una persona tiene o no tiene. Todas las personas tienen recursos, fortalezas, capacidades y habilidades para hacer frente a desafíos y a situaciones difíciles, y estas pueden reforzarse o promoverse. La resiliencia también puede verse influenciada por experiencias vitales individuales y colectivas previas o, por la exposición a eventos de crisis. Las personas que han experimentado tales eventos en el pasado y se han recuperado, pueden ser más resilientes para superar eventos similares en el futuro. Sin embargo, si una persona o una comunidad no ha resuelto o no se ha recuperado por completo de anteriores eventos de crisis, pueden ser más vulnerables a la aflicción cuando se encuentren con otras situaciones de crisis significativas.

Una persona que tiene una buena salud física, que se percibe a sí misma como capaz de enfrentar la adversidad, cuyos medios de vida no se han visto afectados por la crisis y que puede confiar en una sólida red de apoyo social es más probable que prospere mientras enfrenta una crisis importante, que alguien que carece de tales factores protectores.

La experiencia subjetiva de la persona afectada también puede hacer que la situación se vuelva estresante. Las personas pueden percibir la misma situación de un modo muy diferente dependiendo de sus experiencias anteriores, su personalidad, sus niveles de apoyo social y sus circunstancias vitales en el momento de la crisis.

## RESILIENCIA

La resiliencia es la capacidad de una persona o una comunidad de absorber conmociones y reponerse tras experimentar un evento crítico o traumático. La resiliencia no significa que las personas no sufran aflicción a causa de determinados acontecimientos de sus vidas, sino que son capaces de afrontarlos y recuperarse movilizándolo sus recursos.

# Pérdida

La pérdida es el hecho o proceso de perder algo o a alguien. Es una experiencia común; todo las personas sufrirán pérdidas en diversos momentos de su vida. La pérdida es particularmente común en escenarios de crisis. Cuanto mayor sea el impacto de un evento de crisis, mayor será el número de personas de las que puede esperarse que estén expuestas a una amplia variedad de pérdidas.

## Diferentes tipos de pérdidas

Se pueden experimentar muchos tipos diferentes de pérdida a lo largo de la vida. Algunos de los tipos de pérdida más comunes son:

- **Pérdida física:** como pérdida de la salud física, pérdida de las habilidades motoras, pérdida de las extremidades o de otras partes del cuerpo (causada por un accidente o enfermedad);
- **Pérdida psicológica:** como pérdida de la autoestima, pérdida de la seguridad y de la confianza, pérdida de la sensación de control;
- **Pérdida cognitiva:** como pérdida de la memoria, pérdida del habla, pérdida de las capacidades visuales y espaciales;
- **Pérdida social:** como la pérdida de las redes de apoyo, pérdida de la libertad para reunirse, pérdida de relaciones significativas;
- **Pérdidas humanas:** como pérdida de seres queridos o personas que forman parte de nuestra vida;
- **Pérdida espiritual:** como pérdida de la fe, pérdida del sistema de creencias, pérdida de esperanza, pérdida de valores;
- **Pérdida material:** como pérdida de pertenencias;
- **Pérdida financiera:** como pérdida de empleo y de medios de vida, pérdida de ahorros, pérdida de ingresos.

Dependiendo de su naturaleza y del contexto en que se produzca, la pérdida puede ser temporal, duradera en el tiempo o permanente.

Asimismo, puede preverse que ocurra de una u otra forma o, puede suceder de una manera totalmente repentina. Ser capaz de prepararse física y mentalmente para ciertos tipos de pérdida puede ayudar a las personas afectadas a afrontar mejor las consecuencias de la pérdida. Por otro lado, es probable que perder algo valioso o a un ser muy querido de un modo repentino e inesperado haga que a las personas afectadas les resulte más difícil afrontar la pérdida.

La pérdida de seres queridos es, sin duda, uno de los eventos más difíciles y dolorosos en la vida de una persona. Desde el nacimiento, la capacidad para crear y mantener vínculos fuertes y significativos con otros seres humanos, es clave para el desarrollo individual y para las relaciones sociales. Cuando fallece alguien cercano, la pérdida de esa relación puede hacer que nos enfrentemos a emociones fuertes y a un estado general de aflicción.

### APEGO

El apego es un vínculo afectivo profundo y duradero que conecta a una persona con otra, a lo largo del tiempo y del espacio. El apego es esencial para un crecimiento emocional sano y para desarrollar resiliencia.



## Reacciones comunes ante la pérdida

La pérdida puede dar lugar a diferentes tipos de reacciones. Estas reacciones variarán dependiendo de diferentes factores, como la naturaleza de la pérdida, el contexto en el que se experimenta la pérdida y los factores de riesgo y de protección que influyen en la manera de afrontar la pérdida por parte de las personas. Las personas que viven eventos de crisis y hacen frente a pérdidas significativas pueden experimentar estrés en su forma más extrema.

Todas las personas sufren estrés en algún momento de sus vidas. El estrés es una reacción natural ante un desafío o una exigencia que puede representar una amenaza para nuestro equilibrio y bienestar. Tanto si el peligro es real como percibido, las reacciones derivadas del estrés surgen como parte de un mecanismo de defensa natural que nos ayuda a adaptarnos al desafío al que debemos enfrentar. Durante eventos de crisis graves o experiencias de pérdidas significativas, los recursos de afrontamiento pueden verse particularmente desafiados y percibirse como desequilibrados, lo que puede conducir a reacciones de estrés extremo.

Algunas de las reacciones más comunes ante pérdidas significativas incluyen:

- **Reacciones físicas:** dolor de cabeza, de estómago o de espalda, cansancio, alteraciones del sueño, dificultad respiratoria, palpitaciones cardíacas;
- **Reacciones cognitivas:** falta de concentración, pérdida de la noción del tiempo, reducción de la capacidad para resolver problemas;
- **Reacciones emocionales:** conmoción, tristeza, ansiedad, enfado, miedo, parálisis emocional, culpa, irritabilidad;
- **Reacciones conductuales:** conductas de riesgo, abuso de sustancias, aumento de arranques de violencia (físicas o verbales);
- **Reacciones interpersonales:** retraimiento y aislamiento, agresividad, dependencia;
- Reacciones espirituales: desesperanza, sensación de que la vida no tiene sentido.

Estas reacciones forman parte de nuestros mecanismos de afrontamiento. Del mismo modo que existen muchas formas de reaccionar ante los eventos de crisis y pérdida, hay muchas formas de enfrentar el impacto de estos eventos. En general, las personas suelen afrontar la pérdida de dos maneras diferentes: haciendo frente a las dificultades o evitándolas de alguna manera. Afrontar los problemas e intentar resolverlos suele ocasionar una disminución de los niveles de estrés y hace que resulte más fácil adaptarse y seguir adelante. Por otra parte, evitar enfrentarse al motivo de la aflicción durante un periodo prolongado de tiempo, puede causar estragos psicológicos y físicos duraderos.

## Pérdida durante la COVID-19

Múltiples pérdidas pueden producirse simultáneamente, en especial durante eventos de crisis mayores. La pandemia de la COVID-19 está afectando actualmente a personas alrededor del mundo de muchas maneras diferentes. Se trata de un evento de crisis mayor que expone al mundo a desafíos significativos. La mayoría de los países se han visto afectados y, por el momento, son pocos los que no han vivido un brote del virus.

### AFRONTAMIENTO DURANTE EVENTOS DE CRISIS

El afrontamiento permite a las personas superar dificultades, sobrevivir a situaciones extremas de angustia y funcionar física, social y psicológicamente durante el transcurso de una crisis y posteriormente. El afrontamiento es un proceso dinámico. Cambia con el tiempo como consecuencia de cambios individuales y colectivos en el contexto específico en el que se produce la crisis.

En consecuencia, muchas personas han sufrido múltiples pérdidas. Aunque el impacto de estas pérdidas dependerá de las características individuales y el contexto local, puede identificarse un patrón de pérdidas comúnmente compartidas como consecuencia de la COVID-19. Estas incluyen:

- **Pérdida de la salud física** como resultado de haberse contagiado del virus o debido a las dificultades para acceder a los servicios sanitarios a fin de tratar otros problemas de salud;
- **Pérdida del bienestar psicosocial** al experimentar aflicción, miedo, tristeza y ansiedad;
- **Pérdida de la sensación de control** como resultado de la imprevisibilidad y la incertidumbre que caracterizan a la crisis actual;
- **Pérdida del apoyo social** cuando se restringe el acceso a los seres queridos y a las redes de apoyo mediante el distanciamiento físico y el aislamiento;
- **Pérdida de seres queridos** que han fallecido tras contraer el virus o como resultado de otras circunstancias durante la crisis;
- **Pérdida del confort espiritual** como resultado de que los grupos de fe no pueden reunirse o, en caso de que una persona cuestione su fe;
- **Pérdida de rutinas** debido a las medidas de aislamiento y confinamiento que impiden a las personas ir a lugares de estudio o al trabajo, o disfrutar de interacciones diarias y reuniones sociales;
- **Pérdida de libertad** como resultado de restricciones en la libertad de movimiento, de reunión y otras libertades básicas para contener la propagación del virus;
- **Pérdida de medios de vida** como resultado de la pérdida del empleo y de las principales fuentes de ingresos.

Como se ha mencionado antes, muchos de estos tipos de pérdida pueden experimentarse simultáneamente. Experimentar múltiples pérdidas puede ser una situación sumamente difícil de afrontar y puede dar lugar a niveles extremos de ansiedad y de estrés, en especial durante un evento de crisis mayor que afecta a una gran proporción de la población global.

### PÉRDIDAS MÚLTIPLES EN LA CRISIS DE LA COVID-19

Juan y su esposa Ana, ambos mayores de 70 años, llevaban vendiendo fruta y verdura en su pequeño pueblo de Ecuador desde hace más de 30 años. Sus clientes solían acudir a su puesto en el mercado del pueblo todos los sábados. Su trabajo duro les permitía disfrutar de cierta estabilidad y reconocimiento en la comunidad, aunque no siempre lograban cubrir sus necesidades. A pesar de que el virus había llegado a su pueblo, Juan y Ana siguieron trabajando porque no podían permitirse perder su negocio. Juan enfermó, pero se negó a dejar de trabajar. Un día, mientras caminaba hacia el mercado, Juan falleció en la calle. Aunque no estaba contagiada, Ana tuvo que aislarse tras la muerte de Juan. Los vecinos y otras personas de la comunidad tenían miedo de acercarse a ella y muchos ya no compran sus productos. Además de lidiar con la pérdida de su esposo, ahora se enfrenta a una sensación de aislamiento y a dificultades económicas.



## Cinco principios esenciales que promueven el bienestar psicosocial

Las personas que se enfrentan a desastres, tragedias y pérdidas experimentan importantes dificultades a la hora de afrontar la adversidad. Puede que los factores de protección individuales y colectivos se debiliten y, a menudo, los mecanismos que funcionan bien se ven desbordados. Sin embargo, es posible fortalecer y proteger el bienestar psicosocial de las personas afectadas asegurándose de que se promuevan estos «cinco principios esenciales»<sup>1</sup>: (1) sensación de seguridad; (2) calma; (3) autoeficacia individual y comunitaria; (4) conexión social y (5) esperanza. En los últimos años, múltiples investigaciones e intervenciones psicosociales han resaltado la importancia de estos principios como factores protectores clave.

Por su naturaleza, la crisis actual de la COVID-19 parece estar desafiando estos principios a escala global. La experiencia de la pérdida colectiva causada por esta crisis puede afectar al bienestar individual y colectivo a través de pérdidas fundamentales como:

- **Pérdida de la sensación de seguridad:** la sensación de protección y de seguridad de las personas se ve desafiada por la amenaza real y percibida que el virus representa para la salud y para la vida de las personas
- **Pérdida de la Calma:** sentimientos de miedo, ansiedad y tristeza provocados por la aflicción y la incertidumbre pueden causar agitación e inquietud;
- **Pérdida de autoeficacia individual y comunitaria:** la falta de control asociada con esta crisis puede provocar sentimientos de impotencia que, a su vez, pueden reducir la sensación de autoeficacia y dar lugar a una aparente falta de eficacia a nivel comunitario cuando las sociedades y los sistemas parecen especialmente abrumados;
- **Pérdida de conexión social:** las medidas comunes para contener el virus, como la cuarentena, el confinamiento y el distanciamiento físico, restringen drásticamente la capacidad de las personas de conectar con los demás y de acceder a sus habituales mecanismos de apoyo social;
- **Pérdida de la esperanza:** la sensación de esperanza puede verse particularmente desafiada debido al creciente alcance de la crisis a lo largo del tiempo y, por la imprevisibilidad del retorno a un sentido de normalidad.

### BIENESTAR PSICOSOCIAL

El bienestar psicosocial describe el estado positivo del ser cuando un individuo prospera. Se ve influenciado por la interacción de factores psicológicos y sociales. El bienestar psicosocial fluctúa y puede fortalecerse incluso durante las circunstancias más desafiantes.

1 Five Essential Elements of Immediate and Mid-Term Mass Trauma Intervention: Empirical Evidence (Hobfoll et al.)

# Duelo

El duelo es una respuesta natural a pérdidas significativas, como la pérdida de seres queridos o de cosas que se perciben como esenciales para la existencia de las personas. Es un proceso doloroso que, con el tiempo, ayuda a las personas afectadas a adaptarse a la pérdida. Las personas que pasan por un proceso de duelo normalmente tienen que afrontar emociones nuevas y abrumadoras que van acompañadas por nuevas circunstancias de vida. Como se ha mencionado antes, la pérdida de un ser querido puede ser la más difícil y dolorosa de todas las pérdidas. El duelo por el fallecimiento de una persona con la que estábamos hondamente unidos puede provocar una profunda aflicción.

Algunas de las emociones que más se suelen experimentar durante el proceso de duelo por la pérdida de un ser querido son:

- Conmoción
- Incredulidad o negación
- Insensibilidad
- Tristeza extrema y desesperación
- Añoranza
- Ira
- Resignación o aceptación

Varios factores influyen en cómo y cuándo se expresan estos sentimientos, Entre ellos se incluyen la personalidad del individuo y los recursos que tiene a su disposición, los valores familiares y culturales, el contexto en el que se vive el fallecimiento del ser querido y la disponibilidad de mecanismos de apoyo.

El duelo no se experimenta como una progresión simple en la que la persona que ha sufrido una pérdida significativa mejora poco a poco y de manera constante. El duelo es un proceso que requiere tiempo. Se trata de aprender a aceptar la pérdida; aprender a afrontar las emociones negativas; aprender a afrontar los cambios que conlleva la pérdida, y aprender a continuar con la vida.

## El Modelo de Proceso Dual de afrontamiento del duelo

El modelo de proceso dual de afrontamiento proporciona una explicación útil sobre cómo funciona el proceso del duelo. Según este modelo, el duelo consta de dos principales procesos emocionales: un proceso orientado a la pérdida y otro proceso orientado a la restauración.

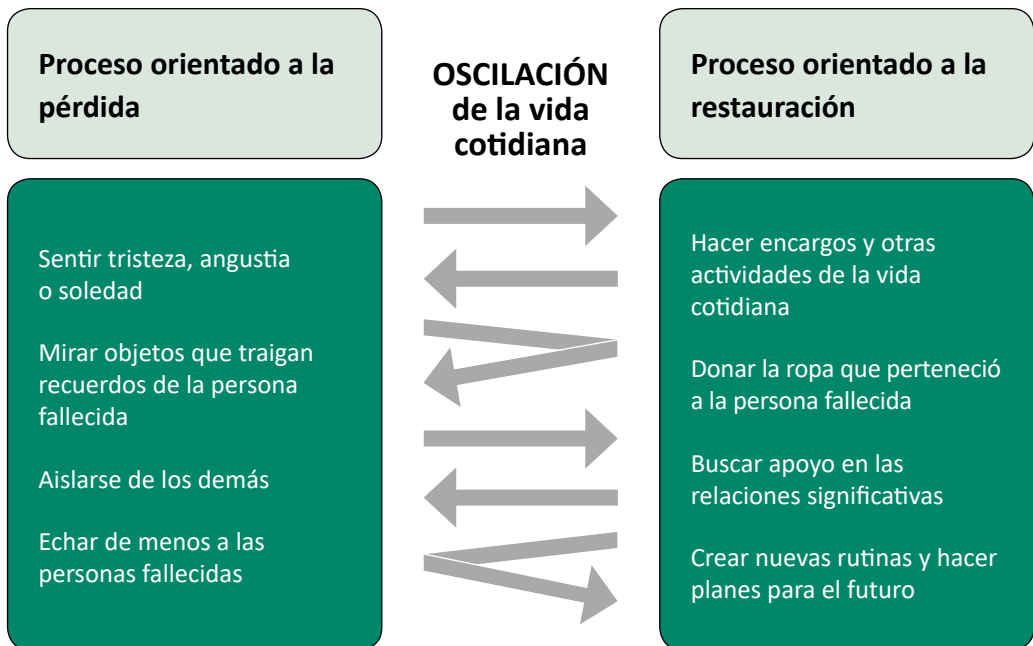
Durante el *proceso orientado a la pérdida*, expresamos nuestro duelo a través de potentes emociones relacionadas con el mismo. Cuando empezamos a reconocer la realidad de la pérdida y hacemos frente a nuestras propias emociones, afrontamos los *factores estresantes orientados a la pérdida*. Entre estos factores estresantes se incluyen pensamientos, sentimientos, acciones y recuerdos que nos provocan dolor y hacen que nos centremos en la pérdida. Ver fotografías antiguas, recordar momentos específicos o incluso un olor familiar que nos recuerda al ser querido, son ejemplos de estos tipos de estrés. Estos provocan emociones intensas, como la tristeza, la ira y la soledad. Este proceso nos ayuda a afrontar y aceptar la realidad de la pérdida.

El *proceso orientado a la restauración* nos permite adaptarnos a las diversas consecuencias que la pérdida puede traer a nuestras vidas y descubrir nuestros nuevos roles y responsabilidades. Varias reacciones pueden estar involucradas en el manejo de tareas de restauración. Pueden variar desde la ansiedad y el miedo a que no podamos manejar el vacío dejado por la ausencia

de nuestro ser querido, hasta una sensación de alivio y orgullo de que hemos dado el valiente paso de participar solos en actividades que solíamos compartir con la persona cuya pérdida provoca el duelo. *Las respuestas orientadas a la restauración* pueden variar desde tareas prácticas, como cocinar o limpiar la casa, hasta modificaciones más significativas, como aceptar un cambio de identidad al pasar de ser cónyuge a viudo o viuda. Sin duda, centrarse en tareas cotidianas puede proporcionar un alivio temporal del agotamiento emocional que supone la pérdida de un ser querido.

En ocasiones, las personas afligidas se enfrentarán a su pérdida. En otras ocasiones, evitarán los recuerdos o buscarán distracciones o alivio concentrándose en otras esferas de sus vidas. El proceso dual de afrontamiento no es un camino directo, ya que en la vida diaria de la persona hay constantes movimientos de retroceso y avance (conocidos como *oscilación*) entre los estados orientados a la pérdida y a la restauración.

Para las personas que pasan por un proceso de duelo es importante intentar encontrar el equilibrio entre hacer frente a emociones extremas, que son reacciones naturales ante la pérdida, y permitirse buscar apoyo y hacer los ajustes necesarios en sus vidas. El hecho de centrarse principalmente en el dolor causado por la pérdida puede dar lugar a agotamiento y a un proceso de duelo complicado. Permitirse continuar viviendo mientras se adaptan poco a poco a la ausencia de un ser querido, puede hacer posible que los afligidos reúnan la fuerza y los recursos necesarios para afrontar la pérdida a su propio ritmo y tiempo.



### Factores de riesgo que pueden dar lugar a un duelo complicado

Durante los primeros meses tras una pérdida, las reacciones asociadas con el duelo complicado son las mismas que se experimentan a lo largo del duelo «normal». Sin embargo, mientras que las reacciones en el duelo «normal» empiezan a cambiar gradualmente y a desaparecer con el tiempo, las vinculadas con un duelo complicado continúan o empeoran. Desafortunadamente, el duelo complicado puede dar lugar a un estado de luto continuado e intensificado que puede evitar que la persona afligida se recupere.

Hay una variedad de factores que pueden aumentar el riesgo de desarrollar un duelo complicado. Estos incluyen:

- El fallecimiento repentino, inesperado o violento de un ser querido, como en el caso de un accidente, asesinato o suicidio;
- Si no se encuentra el cuerpo del ser querido, como en los casos de las personas desaparecidas;
- El fallecimiento de un hijo o de una hija, ya que en este caso la experiencia realmente altera el orden natural del ciclo vital;
- El aislamiento social o la pérdida de un sistema de apoyo o de amistades;
- Experiencias pasadas de duelos no resueltos;
- Sentimientos ambiguos respecto a la pérdida;
- Otros estresores importantes de la vida, como graves dificultades financieras;
- Falta de acceso a entierros tradicionales y a rituales de duelo;
- Muchos tipos de pérdidas produciéndose al mismo tiempo.

### CULPA DEL SUPERVIVIENTE

La culpa del superviviente se produce cuando alguien sobrevive a un evento de crisis, sobre todo en una pérdida repentina, y se pregunta por qué sobrevivió cuando otras personas murieron. También puede asociarse con la sensación de poder haber hecho algo más para evitar la tragedia. Los supervivientes pueden descubrir que los recuerdos de la pérdida de seres queridos dominan sus mentes. Esto también puede suceder cuando no estaban presentes en el momento de la muerte pero reviven la forma en que fueron informados del fallecimiento.

El fallecimiento de un ser querido también puede en sí mismo provocar más pérdidas. Si la persona fallecida era, por ejemplo, la cabeza de la familia, los miembros del hogar que siguen vivos pueden verse afectados también por la pérdida de ingresos, propiedad y estatus social, y esto puede dar lugar a un duelo complicado.

## Factores culturales que influyen en el duelo

Como ya se ha mencionado, existen factores individuales y sociales que influyen en la manera de expresar el duelo en nuestras vidas. La forma en que afrontamos la muerte y lidiamos con ella está fuertemente influenciada por la cultura a la que pertenecemos. La cultura abarca la conducta social, normas, creencias y costumbres asociadas a diferentes sociedades y comunidades. Las diferentes culturas tienen diferentes formas de expresar el dolor, de honrar a las personas fallecidas y de llevar el luto por aquellos han perdido.

Los entierros y rituales funerarios ayudan a las personas en los momentos de duelo. Estos marcan el punto en donde el caos causado por el fallecimiento de un ser querido avanza hacia una fase en donde la aceptación de la pérdida y el duelo se hacen posibles. Los rituales aportan un significado religioso y espiritual, y ofrecen consuelo a las personas afligidas. Los rituales y las ceremonias tradicionales ofrecen un espacio para que la familia, las amistades y otros miembros de la comunidad compartan una pérdida común. Proporcionan momentos cruciales en los que las personas afligidas se sienten apoyadas y otros reconocen su dolor.

El proceso de duelo puede ser complicado en situaciones en donde los rituales tradicionales que apoyan la realización del duelo no puedan llevarse a cabo del modo habitual.

## Duelo durante la pandemia de la COVID-19

La COVID-19 supone una grave amenaza para la salud humana, que a veces conduce a la muerte. La mayoría de países con un brote dentro de sus fronteras, han reportado pérdidas humanas. La cifra de víctimas mortales varía, pero en algún momento se ha estimado que representa hasta el 15 % de las personas infectadas. Desde el brote de la pandemia, han fallecido cientos de miles de personas por COVID-19 alrededor del mundo.

La pérdida masiva y global de seres humanos es una de las consecuencias más críticas de esta pandemia. Debido al alto nivel de contagio y a la rápida propagación de la enfermedad, los Gobiernos alrededor del mundo se han visto obligados a tomar medidas estrictas para contener el virus. En consecuencia, no se ha permitido a los familiares de las personas enfermas ingresadas en hospitales o en cuidados intensivos a causa de complicaciones relacionadas con el virus, visitar a sus seres queridos. En algunos países, puede que pacientes gravemente enfermos estén conectados a ventiladores en un estado de coma inducido en un intento de aumentar sus posibilidades de sobrevivir. Esto hace que, muy a menudo, a los familiares les resulte imposible despedirse.

Los entierros tradicionales y los rituales de duelo, que varían de país en país, también se han visto muy afectados. En algunos casos, los cadáveres se colocan en ataúdes sellados antes de que los familiares puedan ver a la persona fallecida y puedan honrarle según dictan sus tradiciones. Los funerales están limitados a un pequeño número de familiares cercanos y las ceremonias son más breves de lo habitual. Las reuniones y otros rituales de duelo celebrados en ciertas culturas están prohibidos o estrictamente limitados a unos pocos participantes. Este también es el caso cuando alguien fallece por una enfermedad no relacionada con la COVID-19. Las medidas de confinamiento y cuarentena también restringen el apoyo social proporcionado normalmente en estas situaciones.

Estas circunstancias particulares tienden a complicar el proceso de duelo de quienes se sienten afligidos. Esto puede desencadenar algunas de las siguientes reacciones:

- **Conmoción:** vinculada en ocasiones a una muerte inesperada, sobre todo si los familiares no han sido informados del diagnóstico en una fase temprana o si la persona fallecida no era considerada vulnerable al virus;
- **Sentimiento de culpa:** por no haber podido hacer algo para proteger mejor al ser querido o, en ciertos casos, por haber transmitido el virus a la persona que ha fallecido;
- **Ira:** contra el virus, contra el personal sanitario por «no haber hecho lo suficiente» para salvar al ser querido o, contra las autoridades por no haber puesto en marcha unas medidas de protección efectivas con suficiente antelación;
- **Tristeza:** por la repentina o inesperada pérdida de un ser querido, porque el ser querido falleció solo, inconsciente o sufriendo y, por no poder despedirse;
- **Soledad:** por no ser capaz de compartir el dolor con otros del modo habitual y por no poder beneficiarse de la cercanía física y el consuelo que se recibe normalmente en estas circunstancias;
- **Miedo:** a que otro ser querido que haya estado en contacto con la persona fallecida pueda haberse contagiado y fallecer también;
- **Impotencia:** por no tener el control de la vida propia y no poder rendir homenaje a las personas que han muerto;
- **Inmensa aflicción:** asociada con varias pérdidas experimentadas de manera simultánea durante el proceso de duelo por un ser querido.

También puede experimentarse un sentimiento de *duelo colectivo* durante esta crisis en particular, ya que todos estamos enfrentando la pérdida colectiva del mundo que conocíamos. No solo lloramos la pérdida de miles de vidas, sino que estamos de luto también por la pérdida colectiva de la normalidad.



### **DUELO COMPLICADO: CONMEMORACIÓN DEL GENOCIDIO EN RUANDA DURANTE LA PANDEMIA**

El 7 de abril de cada año, Ruanda inicia una serie de eventos conmemorativos que permiten a la población reunirse para recordar el genocidio de 1994, en el que casi un millón de personas fueron asesinadas en 100 días. Durante este periodo de conmemoración, la gente expresa de forma colectiva su dolor y muchos se sienten profundamente afectados por los recuerdos de tan trágica pérdida masiva. Muchas personas también pueden encontrar consuelo en estos actos conmemorativos de duelo colectivo. Tras el brote del coronavirus, los actos conmemorativos no pudieron celebrarse debido a las estrictas medidas de confinamiento. El Gobierno organizó actos alternativos que pudieron seguirse por la radio y la televisión. No obstante, la alteración del contexto habitual en el que la gente se reúne para expresar dolor y apoyarse mutuamente, así como las circunstancias angustiantes que envuelven la actual crisis de la COVID-19, han afectado a la población. La línea de atención telefónica de la División de Salud Mental del Ministerio de Salud, disponible cada año durante el periodo conmemorativo, aumentó el número de operadores y operadoras y amplió los horarios de trabajo debido al incremento en el número de llamadas. La línea de atención telefónica ahora funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

# Consideraciones sobre la pérdida y el duelo para grupos vulnerables

En los países donde se ha declarado un brote de la COVID-19, la mayoría de la población se ha visto afectada de un modo u otro. Algunos grupos de la población han sido identificados como especialmente vulnerables. La evidencia hasta la fecha sugiere que dos grupos de personas se encuentran en un riesgo mayor de manifestar síntomas graves de la enfermedad COVID-19, lo que podría aumentar el peligro de fallecimiento. Estos grupos son las personas adultas mayores (las personas mayores de 65 años en la mayoría de países) y, las personas que padecen afecciones médicas subyacentes, como enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas, cáncer y otras condiciones que afectan al sistema inmune.

Otros grupos de población también han sido identificados como expuestos a una mayor vulnerabilidad durante esta crisis. Estos incluyen:

- Niñas, niños y adolescentes;
- Personas con condiciones de discapacidad mental y física;
- Personas en situación de privación de la libertad y en centros de detención;
- Primeros respondedores y proveedores de atención médica;
- Personas de diferentes grupos étnicos minoritarios y personas de pueblos indígenas;
- Personas que viven en contextos de precariedad, incluyendo aquellas que se encuentran en condición de movimiento poblacional migratorio;

Es esencial que se identifique a los grupos de personas de alto riesgo y se les ofrezca apoyo adecuado para sus necesidades particulares.

Aunque todos los grupos de personas en riesgo pueden sufrir varias pérdidas y pasar por un proceso de duelo durante este tiempo, existen ciertas consideraciones respecto a procesos de duelo específicos que pueden destacarse, como se hace a continuación.

## Niñas, niños y adolescentes;

Desde el inicio de la crisis, las niñas, niños y adolescentes se han visto afectados de muchas maneras diferentes, dependiendo del contexto en el que viven. Las medidas tomadas en el mundo para contener al virus, como el cierre de escuelas, parques y áreas de juego infantil, el autoaislamiento, el confinamiento y el distanciamiento físico; han tenido un impacto directo en el bienestar de niñas, niños y adolescentes.

Como resultado, este grupo ha estado expuesto a múltiples pérdidas. Han sufrido la pérdida de las rutinas diarias, incluyendo el hecho de no poder ir a la escuela. No han podido moverse libremente en su barrio para jugar con sus amistades. No han podido estar con otros miembros de su familia u otras personas importantes durante un largo periodo de tiempo. Puede que algunos niños, niñas y adolescentes hayan corrido el riesgo de sufrir violencia bajo las circunstancias actuales.

Además, muchos niños, niñas y adolescentes pueden haberse visto afectados por el fallecimiento de seres queridos. Esto significa una tremenda pérdida para este grupo y puede ser profundamente angustiante. Sus procesos de duelo y reacciones variarán de manera significativa dependiendo del tipo de relación que tenían con la persona fallecida, su edad y sus experiencias vitales previas, así como otros factores individuales y culturales. La pérdida de las estructuras y rutinas diarias puede hacer que a un niño o a una niña le resulte más difícil afrontar este tipo de pérdida. En estas circunstancias, es esencial que el niño o la niña

reciban una atención afectuosa y constante por parte del padre, la madre, de un familiar o la persona cuidadora en quien confíen y a quien conozcan bien. Es muy importante que reciban explicaciones claras, sinceras y apropiadas para su edad sobre el fallecimiento de una persona querida para que puedan aceptar la realidad de la pérdida y afrontarla de manera positiva.

### LA CAJA DE LOS RECUERDOS Y EL LIBRO DE LOS RECUERDOS: APOYO A LA NIÑEZ EN DUELO

Muchas Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y la Media Luna Roja han apoyado en el pasado a niñas, niños y adolescentes que se encontraban en procesos de duelo tras la pérdida de seres queridos. Así lo hicieron tras la pandemia del VIH-SIDA y en otras situaciones de crisis graves, como desastres naturales y guerras. Los programas de apoyo ayudan a la niñez afectada a crear una *caja de recuerdos* en donde guardan fotografías o pequeños objetos que les recuerdan a la persona fallecida. También puede hacerse un *libro de recuerdos* en el que las niñas, los niños y los adolescentes puedan contar historias, guardar fotografías y hacer dibujos de momentos felices que recuerdan haber vivido con sus seres queridos. Esto les ayuda a expresar los sentimientos asociados a su pérdida y les consuela.



### Personas adultas mayores

Los datos actuales de varios países indican que las personas adultas mayores corren un riesgo mayor de desarrollar síntomas graves de la enfermedad COVID-19, que otros grupos de la población. El riesgo de enfermarse gravemente aumenta gradualmente con la edad. Las tasas de mortalidad registradas en todo el mundo muestran un importante incremento a partir de los 65 años de edad y, la cifra de víctimas mortales más alta se ha alcanzado entre las personas mayores de 75 años. Un gran porcentaje de las muertes de personas adultas mayores se ha producido en residencias geriátricas.

Al correr mayor riesgo, las personas adultas mayores se han visto muy afectadas por la pérdida de la salud y de la sensación de protección durante esta crisis. En algunos países, las medidas de aislamiento y confinamiento son más estrictas para este grupo de edad que para el resto de la población. Por tanto, sufren una importante pérdida de libertad de movimiento y de independencia, lo que puede resultar muy difícil de afrontar. La pérdida del contacto directo con familiares, amistades y otras personas importantes en sus vidas puede aumentar los sentimientos de aislamiento y aflicción. La posible pérdida de la pareja, de familiares o de conocidos que también pertenecen a este grupo de edad en riesgo, puede aumentar la percepción de las personas adultas mayores sobre su propia vulnerabilidad y el miedo a morir. La fragilidad de sus sistemas de apoyo y una reducción de la sensación de autoeficacia, pueden dar lugar a procesos de duelo complicados.

Es muy importante que los sistemas de apoyo existentes antes de la crisis se mantengan fuertes, sobre todo si las personas adultas mayores experimentan un aislamiento y dolor significativos. También pueden crearse maneras alternativas de proporcionar apoyo y consuelo de manera segura a las personas adultas mayores que vivan solas y tengan un contacto cercano limitado con sus familiares, en un momento de duelo. Por ejemplo, cuando estén disponibles, proporcionarles celulares inteligentes, tabletas electrónicas y otros dispositivos digitales que aseguren el acceso al apoyo a distancia. Aunque esta opción puede resultar desafiante debido a que algunas personas adultas mayores no se sienten cómodas con la tecnología, puede resultar muy efectiva si se les brinda soporte para utilizar estos dispositivos.

También se debe prestar especial atención a los familiares que cuidan de personas adultas mayores en casa, tanto si estas se encuentran en fase terminal por la COVID-19 como si sufren otras complicaciones de salud. Existe una guía específica sobre el cuidado al final de la vida en el hogar, disponible para personas cuidadoras durante estos tiempos difíciles.

### **APOYO A LAS RESIDENCIAS GERIÁTRICAS EN LA CRISIS DE LA COVID-19**

En Francia, como en otros países, un gran porcentaje de las personas adultas mayores fallecidas por complicaciones derivadas de la COVID-19, han muerto en residencias geriátricas. Como parte de la operación de respuesta de emergencia, la Cruz Roja Francesa está ofreciendo apoyo específico a estas instituciones por todo el país. Al poner a disposición de las personas residentes tecnologías que permiten la comunicación y facilitan el contacto con sus seres queridos, el personal voluntario de la Cruz Roja Francesa trata de reducir el creciente aislamiento experimentado por las personas adultas mayores que viven en residencias geriátricas durante la crisis. El programa también apoya al personal voluntario y a cuidadores profesionales que trabajan en estas instituciones, a través de sesiones formativas específicas que proporcionan, entre otros recursos, herramientas sobre cómo hacer frente al duelo. También se proporciona apoyo psicosocial a las personas residentes y al personal de las residencias a través de la línea de atención telefónica de la Cruz Roja Francesa, que funciona ininterrumpidamente.





## Personas en movimiento poblacional migratorio

Las personas migrantes, las desplazadas internamente y las refugiadas, a menudo enfrentan situaciones que suponen un desafío importante para su capacidad de afrontar dificultades. Normalmente sufren pérdidas en muchos aspectos diferentes de sus vidas. Para las personas en movimiento poblacional migratorio, la pérdida de su hogar o de su país natal, de su estatus, del entorno social y de la identidad social; puede tener un impacto profundo en su bienestar. La experiencia de abandonar el hogar o el país bajo presión es sumamente angustiante y, en algunos casos, puede dar lugar a un *duelo cultural*.

Durante la crisis actual, la fragilidad de estas condiciones de vida precarias puede aumentar y complicar aún más la experiencia de la pérdida y el duelo. Las pérdidas pueden incluir la pérdida de libertad para las personas confinadas en centros de detención debido a las medidas de confinamiento, la pérdida de ingresos para las personas que experimentan dificultades en sus nuevos países de residencia y la pérdida de esperanza para las personas forzadas a volver a su lugar de procedencia mientras intentan sobrevivir. Un mayor miedo a morir, a morir fuera de casa y a perder a los seres queridos que viajan con ellas o que se han quedado en su país de origen, pueden, naturalmente, provocar fuertes reacciones de estrés. Afrontar el fallecimiento de un ser querido bajo estas circunstancias es especialmente difícil y puede resultar en un duelo complicado.

El apoyo proporcionado a esta población en riesgo, debe tener en consideración sus condiciones de vulnerabilidad y necesidades particulares, y debe garantizar, en todo momento, su protección y derechos básicos.

## DUELO CULTURAL

El duelo cultural es la experiencia de una persona o de un grupo de personas en situación de desarraigo, que resulta de la pérdida de estructuras sociales, valores culturales e identidad propia. Las personas afectadas pueden seguir viviendo en el pasado, sufriendo sentimientos de culpa por abandonar su cultura o tierra natal, sintiendo dolor cuando los recuerdos del pasado empiezan a desvanecerse (aunque descubren que las imágenes del pasado, incluyendo algunas traumáticas, invaden constantemente su vida cotidiana), anhelando cumplir obligaciones con la persona fallecida y, sintiéndose azotadas por ansiedades, pensamientos insanos e ira que merman su capacidad de seguir adelante con la vida cotidiana. No es una enfermedad en sí misma, pero sí es una respuesta comprensible a una pérdida catastrófica de la estructura social y de la cultura.

## PERSONAS EN MOVIMIENTO POBLACIONAL MIGRATORIO

Aproximadamente cinco millones de personas han abandonado Venezuela en los últimos años como resultado de la agitación política, la inestabilidad socioeconómica y la continua crisis humanitaria, lo que ha dado lugar al mayor desplazamiento externo de la historia reciente de Latinoamérica. La inmensa mayoría de los 2,2 millones de personas venezolanas que han salido de su país, han permanecido en la región latinoamericana. Miles de ellas han atravesado varios países de Sudamérica a pie, algunas sin siquiera conocer su destino final. Muchas personas venezolanas migrantes y refugiadas están viviendo en condiciones de precariedad en los países de acogida. La crisis de la COVID-19 ha intensificado la precariedad debido a las medidas de confinamiento, ya que muchas personas ya no pueden trabajar como jornaleras y, algunas, no pueden permitirse una vivienda. Tras el brote del virus en la región, miles de personas venezolanas están caminando de vuelta a casa en búsqueda de protección. La Sociedad de la Cruz Roja Venezolana lleva prestando apoyo a las personas venezolanas que se encuentran en movimiento poblacional migratorio, desde el inicio de la crisis interna del país. Para que el personal voluntario pueda prestarles mejor apoyo, su formación incluye conocimientos sobre duelo cultural. Esta experiencia también ha ayudado a la Sociedad Nacional a adaptar su apoyo actual a quienes están en proceso de duelo por la pérdida de seres queridos a causa de la COVID-19, tanto dentro del país como a distancia.

## Personal Sanitario

El personal sanitario se encuentra en la primera línea de la pandemia. Están expuestos a un alto riesgo de contagio y, suelen carecer de equipos de protección personal apropiados. Además, sufren altos niveles de estrés y agotamiento. En ciertos contextos, el personal sanitario es estigmatizado y están expuesto a actos violentos en su contra. Muchas personas de este grupo se han contagiado y, en consecuencia, algunas han fallecido. En contextos en los que los sistemas de atención sanitaria se han visto especialmente abrumados y sus capacidades superadas, algunos trabajadores y trabajadoras sanitarias se han enfrentado a dilemas a la hora de decidir quién debería recibir tratamiento y acceder a ventiladores o camas de cuidados intensivos, por ejemplo. Esta situación concreta, sumada a la pérdida de vidas masiva, puede dar lugar a sentimientos de culpa por no haber podido salvar a más pacientes.

Debido a las estrictas medidas de control y prevención del contagio en los entornos sanitarios que impiden que los familiares visiten a las personas enfermas de gravedad, miembros del personal sanitario suelen ser las únicas personas presentes cuando fallece un paciente con COVID-19. La situación puede ser sumamente angustiante si atienden a varias personas enfermas de gravedad al mismo tiempo, sobre todo, si se carece de la formación necesaria para proporcionar cuidados paliativos. En estas circunstancias, puede que el

personal sanitario tenga que comunicarse con las familias preocupadas, transmitir mensajes de despedida a quienes estén en fase terminal e informar a las familias cuando sus seres queridos hayan fallecido, al tiempo que, también tratan de afrontar sus propias emociones.

Es evidente que el personal sanitario está en riesgo de sufrir importantes niveles de pérdida y duelo. Se les debe ofrecer apoyo específico, sobre todo cuando notifican que sufren de agotamiento físico y mental.

### APOYO A FAMILIAS Y AL PERSONAL SANITARIO

La Sociedad de la Cruz Roja Japonesa gestiona 91 hospitales en Japón. Cuando los casos confirmados de COVID-19 se extendieron por todo Japón, muchos hospitales recibieron pacientes con COVID-19.

Un director comercial fue hospitalizado tras confirmarse su diagnóstico positivo de COVID-19. Su esposa y e hija fueron identificadas como contactos directos y tuvieron que autoconfinarse durante dos semanas. Aunque el paciente estaba inconsciente, se estableció una comunicación regular usando una tableta electrónica para que la esposa pudiera mirar a su pareja y hablar con él. Todos los días se le daba información actualizada sobre su estado de salud, por vía telefónica. Esto fue algo que la familia apreció enormemente. Por desgracia, un par de semanas después, la esposa recibió una llamada informándole de que su pareja se encontraba en fase terminal y, que podría visitarlo por última vez, si así lo deseaba. No podría tocarlo y solo le permitiría verlo a través de un plástico transparente que cubría su cama. Aunque la esposa no pudo acercarse a su pareja, le permitieron estar cerca de él y compartir con él, sus últimos momentos.

Se creó una sala de relajación para el personal en primera línea de atención, a fin de garantizar su seguridad emocional y reducir la acumulación de estrés entre las personas proveedoras de atención médica. La sala es utilizada para descansos y existe la opción de hablar con un psicólogo o una psicóloga, o con personal de enfermería formado en apoyo psicosocial, si fuera requerido. Se han celebrado reuniones con quienes han interactuado con pacientes que fallecieron por COVID-19, a fin de proporcionarles el espacio para reflexionar sobre su labor desde una perspectiva operativa y emocional. Este espacio ayudó al personal en primera línea de atención a evaluar su trabajo y a expresar su angustia e impotencia. Las reuniones también sirvieron para vincular a quienes presentan reacciones de estrés con apoyo adicional.



# Apoyo a quienes han sufrido una pérdida y atraviesan un proceso de duelo

## Apoyo a quienes han experimentado la pérdida de un ser querido durante la COVID-19

Como se ha explicado antes, la pérdida de un ser querido es una de las experiencias más difíciles que viviremos en nuestra vida. El duelo es un proceso normal, pero puede complicarse debido a los diferentes desafíos que ha presentado esta crisis. Proporcionar apoyo apropiado en cada fase del proceso, puede ayudar a quienes atraviesan un duelo a afrontar mejor su dolorosa pérdida.

### Apoyo para aquellos cuyos seres queridos han contraído el virus

Uno de los mayores miedos que la gente puede sentir es el de perder a un ser querido o la vida propia por el virus. Descubrir que un ser querido ha contraído el virus y ha enfermado, puede aumentar significativamente este miedo, sobre todo si el ser querido pertenece a un grupo de riesgo identificado. Aunque muchas personas alrededor del mundo se han recuperado de la enfermedad tras superar un estado crítico, las fases avanzadas de la enfermedad representan una amenaza real para la vida de las personas.

Es esencial ofrecer apoyo a los familiares de las personas ingresadas en cuidados intensivos o, a los familiares de las personas que han contraído el virus y reciben tratamiento en casa. Ofrecer el tipo de apoyo adecuado de manera oportuna puede ayudar a los familiares a afrontar mejor sus emociones y, prepararse para la posibilidad de perder a su ser querido. Nunca es fácil prepararse para este tipo de pérdida, especialmente cuando es inesperada y sucede en un breve periodo de tiempo. Sin embargo, permitirse reconocer la posibilidad de perder a alguien, puede ayudar en el proceso de duelo en caso de que esa persona fallezca.

Es importante que los familiares reciban noticias con regularidad sobre el estado de salud del ser querido y, que se les informe cuando se haya hecho un diagnóstico terminal. Siempre que sea posible, teniendo en cuenta el cumplimiento de las medidas de control y prevención del contagio, debe brindarse la oportunidad a los familiares de ver a su ser querido para despedirse o, de enviarle mensajes a través de quienes le ofrecen cuidados paliativos. Estar presente en el momento de la muerte, ya sea física o virtualmente, puede ser especialmente importante para algunas personas a la hora de iniciar su proceso de duelo.

También es esencial ofrecer apoyo a quienes transmiten los mensajes y apoyan a las personas afligidas en este momento crucial. Debe ofrecerse formación básica sobre cómo informar a alguien del fallecimiento de un ser querido, así como apoyo para el manejo de las emociones subsiguientes.

### Funerales seguros y dignos

Los procesos del final de la vida y los rituales funerarios se han visto especialmente alterados durante la COVID-19. Las normativas sanitarias sobre cómo manejar los cadáveres desde el momento de la muerte, varían de país en país. En este momento, en la mayoría de los casos no se permite que los familiares vean el cuerpo porque este se incinera o entierra en un ataúd sellado. En muchas culturas, ver el cuerpo es un acto que ayuda a las personas afligidas a reconocer y a aceptar su pérdida. Algunos rituales tradicionales también requieren que los familiares cercanos participen en la preparación del cuerpo como una



forma de honrar a la persona difunta. Sin embargo, con el objetivo de limitar el riesgo de contaminación, estos rituales están prohibidos en este momento. Desafortunadamente, estas restricciones afectan en gran medida al proceso de duelo de las personas afligidas.

Es esencial que se proporcione información clara a la familia desde el momento de la muerte sobre cuáles serán los siguientes pasos. Esto puede incluir información sobre cómo se puede facilitar la visión del cuerpo a través de un vídeo, fotografías o vista directa desde una distancia segura cuando sea posible y lo solicite la familia. Si se puede elegir entre incineración o entierro, se debe dejar claro a los familiares de la persona fallecida que existe esta posibilidad. Tener el control sobre esta decisión puede reducir el impacto negativo que esta situación puede tener en el proceso de duelo. Si existen prohibiciones específicas, también es esencial que se expliquen los motivos de estas medidas a las personas afectadas.

Cuando se celebren funerales, es esencial que los familiares puedan participar y que se tengan en cuenta y respeten los rituales culturales y religiosos en la medida de lo posible. Es muy importante ofrecer información a las personas afligidas sobre las normativas específicas que rigen los funerales, incluyendo las restricciones que estén en vigor en ese momento. Los rituales funerarios ayudan a quienes han perdido a un ser querido a aceptar el hecho de que la persona ha fallecido y, a representar mentalmente la muerte. Para aquellos a los que no se les ha permitido asistir físicamente al funeral, deben ofrecerse soluciones alternativas que les permitan estar presentes simbólicamente. Por ejemplo, podría fotografiarse el funeral o proporcionar el enlace a una transmisión de vídeo para la ocasión, de modo que los familiares cercanos puedan estar presentes.

Los rituales funerarios permiten que las personas afligidas honren a sus seres queridos y se despidan de ellos. Existen muchas formas de despedirse para quienes no puedan asistir al funeral. Pueden pedir a alguien que vaya a asistir al funeral que transmita un mensaje en su nombre leyendo algo que hayan escrito. También pueden enviar flores o realizar algún otro gesto simbólico que tenga significado para ellos.

Las personas encargadas del manejo de los cadáveres y de la organización de los rituales funerarios también pueden verse afectadas por la alteración de los procedimientos estándar. Ellos también quizá necesiten apoyo específico durante esta crisis.

### RESISTENCIA FAMILIAR Y CONDUCTAS DE RIESGO

Puede que las familias actúen en contra de las restricciones impuestas a las prácticas funerarias debido a la COVID-19 porque desean presentar honrar a sus seres queridos de la forma que sienten que es más apropiada. Esto podría ocurrir porque no creen en la información oficial sobre el virus o, porque desconfían de ella en algún modo. Esta conducta puede tener graves consecuencias, ya que pondría su salud y sus vidas en peligro. Es esencial que las autoridades locales, las personas líderes de la comunidad, las personas líderes religiosas y otros actores relevantes; difundan mensajes de sensibilización explicando por qué son necesarias las medidas de protección.

### Rituales de duelo alternativos

Los rituales de duelo ayudan a las personas a reconocer y a aceptar la muerte de un ser querido. Son un aspecto importante del proceso de duelo y pueden variar dependiendo de factores individuales, sociales y culturales. Una vez que se ha llevado a cabo la incineración o el entierro, otros rituales de duelo pueden celebrarse días, meses y años después de la muerte del ser querido, en el curso de la vida cotidiana de las personas afligidas.



### APRENDIENDO DEL BROTE DEL ÉBOLA

En el norte de Liberia, la comunidad Nyankolitahun se vio muy afectada por la enfermedad del virus del Ébola. La gravedad de la infección afectó a los rituales funerarios y de duelo practicados durante cientos de años. A los familiares no se les permitía acercarse a los cuerpos ni llevar a cabo las habituales prácticas tradicionales de sepultura y de duelo por las personas difuntas, como ver el cuerpo, bañarlo y hacer velorios.

Las familias de las personas fallecidas tuvieron que encontrar nuevas maneras de expresar su duelo por sus seres queridos. En acuerdo con los equipos funerarios y con las personas líderes de la comunidad, los familiares cercanos de las personas fallecidas podían quedarse a unos cincuenta metros de la tumba, desde donde podían rezar, llorar y presenciar cómo se introducía el cuerpo en la tumba. Fue un momento triste y doloroso que también contribuyó en la recuperación de los familiares en duelo.

Las personas líderes de la comunidad, las personas líderes religiosas, las familias en duelo, y el voluntariado de la Cruz Roja de Liberia movilizaron a la comunidad y, acordaron construir un monumento en medio de la comunidad para conmemorar la vida de todas las personas que murieron por Ébola. Las familias contribuyeron con algo de dinero y materiales, así como con trabajo voluntario, para construir una lápida conmemorativa en la que se grabaron los nombres de las personas fallecidas. Cerca de esta lápida conmemorativa hay una iglesia que celebra actos de oración y ceremonias todos los años. Las personas miembro de la comunidad y los familiares se reúnen allí, hacen una ofrenda floral, limpian la lápida y rezan como medio de curación para recuperarse de la dolorosa pérdida de sus seres queridos.

Durante la actual crisis, sin embargo, algunos de estos rituales tradicionales también se han interrumpido. Por ejemplo, en muchas culturas los *velatorios* se organizan tanto inmediatamente después del fallecimiento de la persona, como, después de que la persona haya sido enterrada o incinerada. Estas reuniones permiten a los miembros de la familia congregarse y compartir su dolor. Los velatorios también permiten que las amistades y otros miembros de la comunidad honren a la persona fallecida y muestren su apoyo a la familia. A través de este apoyo, la pérdida y tristeza de las personas afligidas es reconocida y, con ello, aliviada.

Las restricciones en vigor durante la pandemia prohíben terminantemente o limitan de manera significativa estas reuniones tradicionales. En estas circunstancias, las personas afligidas pueden sentirse preocupadas por no poder honrar públicamente a sus seres queridos. Quizá se angustien porque no pueden recibir consuelo de su comunidad como es costumbre. Las personas que atraviesan un proceso de duelo por el fallecimiento de un ser querido debido a causas no relacionadas con la COVID-19, también pueden verse afectadas por la situación, puesto que las restricciones suelen aplicarse a todas las personas por igual.

Es importante que las personas que están en duelo se sientan apoyadas por sus seres queridos y por sus sistemas de apoyo habituales. Mantener la conexión durante este evento crítico de la vida es complicado debido a las restricciones en vigor. Los familiares pueden encontrar maneras de ofrecer consuelo psicológico o de reunirse virtualmente con otras personas que compartan su dolor para apoyarse mutuamente. Es crucial que cada persona encuentre su propia manera de realizar el duelo por sus seres queridos fallecidos, conmemorar sus vidas y despedirse hasta que puedan avanzar poco a poco y, adaptar sus vidas a la ausencia de estos.

Estas son algunas alternativas que permiten a las personas, a las familias o las comunidades afrontar el proceso del duelo y, que pueden adaptarse a contextos culturales específicos:

- Realizar rituales individuales o conjuntos en casa (por ejemplo, creando un espacio conmemorativo en el hogar, vistiendo de luto, etc.)
- Escribir cartas de despedida, que se podrán compartir o mantener en privado;
- Crear páginas web conmemorativas en las redes sociales o en plataformas especializadas;
- Posponer los rituales funerarios hasta que se relajen las restricciones;
- Organizar actos conmemorativos comunitarios cuando se relajen las restricciones;
- Plantar un árbol en memoria de la persona difunta;
- Crear una caja de recuerdos o álbumes fotográficos de recuerdos;
- Celebrar rituales religiosos/espirituales en casa y hacer planes para celebrarlos también en lugares de culto cuando se relajen las restricciones.



## DESPEDIDA DE LOS SERES QUERIDOS

Claudia, de 28 años, es la hija menor de una familia de cinco miembros que depende económicamente de ella. A Claudia le preocupaba la salud de sus padres, porque era consciente de que pertenecen a un grupo vulnerable. Una tarde al regresar del trabajo, le dijeron que su padre tenía fiebre y sentía presión en el pecho. Su estado no mejoró y fue hospitalizado.

La noticia del fallecimiento de su padre y la organización del funeral se produjeron tan rápidamente que todo parecía irreal. Debido a las restricciones de seguridad, la familia no pudo llevar a cabo los rituales esenciales vinculados a la fe de su familia. Claudia empezó a notar que se le formaba un nudo en la garganta, sentía opresión en el pecho, no era capaz de llorar y tenía pesadillas frecuentes. Decidió contactar con la línea de atención telefónica de la Cruz Roja de Paraguay unos días después de la muerte de su padre, porque se sentía abrumada y totalmente aislada.

Tras proporcionársele primeros auxilios psicológicos, el equipo de salud mental estableció un seguimiento regular y, poco a poco, ayudaron a Claudia a reconocer y a admitir sus sentimientos y las reacciones normales que estaba experimentando debido a la pérdida. Fue capaz de identificar su dolor por no haber podido despedirse de su padre. Claudia sabía que los demás miembros de la familia sentían lo mismo, pero no hablaban sobre la situación. Con el apoyo de una persona del voluntariado, Claudia pensó en un ritual que podía llevar a cabo. Escribió una carta de despedida a su padre y, después de unos días, cuando pudo leer la carta sin llorar, se sintió preparada para hablar a su madre sobre su tristeza y planificar un ritual familiar con el que honrar a su padre. Un domingo por la mañana, la familia de Claudia se reunió en su jardín y leyeron sus cartas de despedida una a una, antes de quemarlas y enterrar las cenizas en un lugar donde más tarde plantaron un guayabo, porque la guayaba era la fruta favorita de su padre.

Claudia mantiene el contacto con el servicio de apoyo de la Cruz Roja a través de la aplicación de WhatsApp. Tras la crisis, le gustaría reunirse con la persona del voluntariado que la apoyó en ese momento difícil y la ayudó cuando nadie más sabía «cómo despedir a un ser querido en tiempos de coronavirus».

## Apoyo psicosocial sensible a la fe

El apoyo psicosocial sensible a la fe, se refiere a la perspectiva sobre cómo la fe impacta al bienestar y a los mecanismos de apoyo en los escenarios humanitarios a nivel de organizaciones, comunidades, familias e individuos. El fomento espiritual de las personas, las familias y las comunidades, así como el compromiso de las comunidades de fe y de los líderes religiosos locales durante las épocas de duelo individual y colectivo en situaciones de crisis, son factores importantes que deben tenerse en cuenta. La fe, independientemente de la naturaleza o de las afiliaciones religiosas, puede ser un factor de protección importante para quienes están en proceso de duelo por la pérdida de un ser querido.

## Apoyo práctico para familias en duelo

Como ya se ha mencionado, la pérdida de un ser querido puede resultar en múltiples pérdidas dentro del hogar, sobre todo, si la persona fallecida era la cabeza de familia. Por tanto, al apoyar a las personas en duelo, es importante tener en consideración también las necesidades prácticas y financieras que puedan tener quienes sobreviven a esta pérdida.

## EL KIT DE CONDOLENCIAS

Durante el brote de Ébola, la Cruz Roja de Guinea distribuyó kits de condolencias para familias que habían perdido a un ser querido a causa del virus. Los kits contenían arroz, azúcar, aceite, jabón y otros productos básicos. El personal voluntario de apoyo psicosocial, entregaba los kits a las familias en duelo, escuchaban sus historias y reconocían su dolor. El tan necesitado apoyo práctico era también una oportunidad para establecer vínculos con las familias afectadas y con la comunidad en general.

## Apoyo y colaboración con las autoridades locales

En ocasiones, puede ser necesario apoyar a las autoridades para que comprendan mejor la importancia de informar e incluir a las familias de personas enfermas en estado crítico o fallecidas por complicaciones de la COVID-19, en las diferentes etapas del proceso. El apoyo y la colaboración con las autoridades locales y con otras agencias relevantes puede facilitar la realización de funerales y de otros rituales conmemorativos seguros y dignos, cuando sea posible. Esto también puede verse como una buena medida preventiva para evitar complicaciones que afecten a la salud mental de la población afectada.

## La salud mental y el apoyo psicosocial en el centro de la respuesta a la COVID-19

En 2019, el Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja adoptó una política en materia de salud mental y de necesidades psicosociales, como una prioridad en operaciones alrededor del mundo. Asimismo, es un hecho ampliamente reconocido por las principales organizaciones que la salud mental y el apoyo psicosocial (SMAPS) deben integrarse como una prioridad en los programas de prevención y respuesta durante esta crisis.

Aunque la mayoría de personas pueden hacer frente a las experiencias de pérdida y duelo durante la pandemia por sí solas o, con un apoyo psicosocial básico, otras necesitarán un apoyo psicosocial más focalizado, apoyo psicológico o atención especializada en salud mental para superar la aflicción. Diferentes niveles de necesidades deben ser atendidas, así como debe proporcionarse apoyo conforme a las capacidades y a los recursos disponibles.

## Apoyo psicosocial básico

El apoyo psicosocial básico incluye actividades de apoyo psicosocial específicas en respuesta a la COVID-19, así como, un trabajo continuo basado en la comunidad. El personal voluntario puede identificar a las personas afligidas, incluyendo a las afectadas por el proceso de pérdida y duelo, cuando proporcionan apoyo psicosocial o se relacionan con miembros clave de la comunidad.

El apoyo psicosocial básico se fortalece mediante la integración de los "cinco principios esenciales" mencionados anteriormente, en intervenciones desde el inicio inmediato de una crisis hasta varios meses después del evento. Estos principios se aplican al apoyo tanto colectivo como al individual. Estos promueven un mejor funcionamiento emocional y social tras la exposición a niveles extremos de estrés y reducen el riesgo de complicaciones en la salud mental entre la población afectada.

En respuesta a la COVID-19, puede promoverse *una sensación de seguridad* (el primer principio) ofreciendo información precisa mediante varias plataformas como redes sociales, páginas web especializadas, emisoras de radio o actividades de divulgación masiva. Proporcionar apoyo psicosocial básico en estos tipos de actividades puede ayudar a reducir el miedo que sienten las comunidades locales y puede empoderarlas, para tomar las medidas de protección apropiadas a fin de aumentar su *sensación de seguridad*. Esto es especialmente relevante en este momento, cuando muchas personas temen haber contraído el virus y necesitan información precisa sobre cómo acceder a atención médica.

Reducir el miedo al virus también puede ayudar a las personas a recuperar una *sensación de calma* (el segundo principio esencial) para reforzar el bienestar psicosocial. Promover actividades colectivas e individuales para ayudar a las personas a recuperar *un estado de calma* en situaciones angustiantes, es esencial. Las actividades de apoyo psicosocial básico pueden incluir ejercicios de respiración sencillos y otras formas físicas de relajación y alivio del estrés. Estas actividades pueden realizarse de forma individual, o bien, ofrecerse en grupos cuando sea seguro hacerlo. Estas aportan beneficios al aumentar el bienestar físico y emocional, y proporcionan fortaleza para afrontar la adversidad.

Recuperar una sensación de control en medio de la incertidumbre también puede ayudar a las personas, ya que al ser informadas y tranquilizadas pueden aumentar su *sensación de autoeficacia*, que es el tercer principio. Proporcionar apoyo psicosocial básico animando a las personas a mantener sus rutinas habituales o a establecer nuevas rutinas porque su vida cotidiana se ha visto trastornada por la pandemia, quizá les ayude a centrarse en lo que pueden lograr día a día. Intentar mantener un ritmo saludable en la vida cotidiana, también puede influir positivamente en la alimentación, en el sueño y en otras funciones básicas que son esenciales para el equilibrio físico y emocional. En lugar de centrarnos en los elementos del futuro que no podemos controlar, es importante tratar de hacer «la siguiente cosa correcta» con las opciones que tenemos, paso a paso. Se aplican los mismos principios a nivel comunitario. Dentro de la comunidad, promover las actividades colectivas que aumenten la conciencia, la solidaridad y los objetivos en común, también puede aumentar la tan necesitada *sensación de eficacia a nivel comunitario* durante la pandemia.

El cuarto principio, *la conexión social*, se centra en el apoyo psicosocial básico dado por actividades que refuerzan los sistemas de apoyo y los ponen a disposición de quienes los necesitan durante la pandemia. Esto es crucial para la vida de cada persona y para las comunidades en las que viven. La construcción de *conexión social* permite que las personas miembro de la comunidad se apoyen mutuamente y, hace que las comunidades sean más resilientes cuando afrontan la adversidad. También ayuda a las personas a sentirse apoyadas cuando hacen frente a los desafíos más difíciles.

La sensación de conexión social y de pertenencia a un grupo evita que las personas se sientan aisladas y, puede restaurar la *sensación de esperanza* (el quinto principio) incluso si el futuro parece impredecible y, en ocasiones, desalentador. Las actividades de apoyo psicosocial básico en las que las personas comparten historias positivas sobre nuevas formas de solidaridad que están surgiendo en plena crisis, pueden restablecer la confianza en recuperar una sensación de normalidad y prosperidad en un futuro próximo.

## Primeros Auxilios Psicológicos

Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) son actualmente la forma más común que tienen las Sociedades Nacionales de proporcionar apoyo psicosocial básico a las personas afectadas por la COVID-19, incluyendo a quienes se encuentran en los procesos de pérdida y de duelo. Los PAP pueden ofrecerse tanto de forma remota, usando líneas de atención telefónica y plataformas en línea, como mediante el apoyo in situ, cuando las medidas de prevención y control del contagio lo permitan.

Las Sociedades Nacionales han tenido algunos problemas a la hora de ofrecer PAP durante la pandemia. Estos incluyen:

- Escasa experiencia o escasa infraestructura para el apoyo a distancia, puesto que el apoyo directo o in situ, es la forma más común que tiene el voluntariado de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para ofrecer apoyo durante las situaciones de crisis.
- Dificultad para identificar las necesidades cuando se ofrece apoyo a distancia, puesto que las necesidades basadas en el contexto y las señales no verbales, que son fuentes de información relevantes, son más difíciles de identificar a distancia.
- Dificultad para crear sistemas de apoyo entre pares y de supervisión remota. Durante el confinamiento, los equipos de voluntarios y voluntarias están dispersos y, resulta más difícil tener acceso a la supervisión directa, al apoyo grupal y al aprendizaje entre pares.
- Falta de formación y de habilidades en apoyo para el duelo, ya que la formación sobre PAP no siempre incluye información detallada sobre cómo apoyar a quienes han perdido a un ser querido.

Aunque los principios de acción fundamentales de los PAP (*mirar, escuchar y vincular*) también se aplican al apoyo proporcionado a personas en duelo, las siguientes consideraciones son específicas para cuando se ofrece PAP a quienes han experimentado la pérdida de un ser querido:

- Expresar interés y comprensión, p. ej., decir que lamentamos la pérdida de la persona;
- Escuchar con atención a la persona que está en proceso de duelo y aceptar sus sentimientos y reacciones, sean cuales sean;
- Prestar toda la atención a la persona aunque el apoyo se proporcione de forma remota;
- Animar a no autoaislarse todo el tiempo, sino a tratar de estar con los seres queridos con los que se convive o, mantenerse en contacto de forma remota con otros familiares y otros sistemas de apoyo;
- Animar a tomar pausas de las emociones dolorosas sugiriendo, por ejemplo, actividades que permitan tomarse un descanso de vez en cuando y recomendar no concentrarse en sus emociones todo el tiempo.
- Ayudar a reconocer que la situación es real y dar ánimo diciendo que volverán a haber momentos y días felices en el futuro, aunque resulte difícil de creerlo durante el tiempo del duelo;
- Apoyar a la persona en aniversarios y días conmemorativos, ya que estas ocasiones pueden desencadenar el dolor relacionado con la pérdida.

También es importante tener en mente que:

- Es importante asegurar a la persona que pasa por un proceso de duelo que lo que siente es normal;
- Es mejor evitar decir a la persona afligida lo que debería sentir o hacer;
- No hay una forma correcta de vivir el dolor;
- No hay un calendario establecido para vivir el dolor;
- Como persona dando apoyo, no juzgue ni se tome de manera personal las reacciones de la gente en proceso de duelo, puesto que este puede conllevar conductas y emociones extremas que quizá le resulten a usted difíciles de comprender;
- No presione a nadie para que supere el duelo ni le haga sentir que su duelo está durando demasiado tiempo, ya que eso puede ralentizar el proceso;
- Los aniversarios y las conmemoraciones pueden desencadenar el dolor relacionado con la pérdida, incluso años después.

## PROGRAMA INTEGRADO DE ATENCIÓN DE CONDOLENCIAS

La Cruz Roja Americana ha creado el *Centro de Asistencia Familiar Virtual*, un sitio web en el que las personas que han perdido a seres queridos a causa de la COVID-19 pueden contactar con la Cruz Roja para solicitar, por ejemplo, una llamada de apoyo y de condolencia. También existe la opción de recibir apoyo remoto inmediato de la Cruz Roja si alguien está considerando el suicidio. A través del sitio web se ofrecen otros recursos como el apoyo a distancia para los deudos a través de líneas de atención telefónica, recursos nacionales para asesoramiento sobre el duelo y apoyo basado en la fe, e información práctica sobre las consecuencias legales y financieras de las pérdidas relacionadas con la COVID-19.

## Apoyo psicosocial focalizado

El apoyo psicosocial focalizado incluye la promoción de la salud mental positiva, el bienestar psicosocial y las actividades de prevención con una atención centrada en grupos, familias y personas de grupos de riesgo. El apoyo psicosocial focalizado puede ser provisto por el personal contratado y el personal voluntario de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, que ha sido formado y supervisado, y, por las personas miembro de la comunidad que han sido entrenadas.

Si las personas que han recibido apoyo mediante PAP o han sido identificadas a través de otros canales expresan la necesidad de recibir apoyo continuado, es posible derivarlas a grupos de apoyo que se han creado específicamente para quienes están en proceso de duelo. Algunas Sociedades Nacionales cuentan con los recursos y la capacidad técnica para organizar grupos que ofrecen apoyo psicosocial focalizado a las personas en duelo. Algunos de estos grupos utilizan enfoques basados en la experiencia previa, tales como apoyo a familias de personas que han cometido suicidio y, el apoyo a familias que han perdido a un ser querido en la epidemia del Ébola.

## GRUPOS DE APOYO DE LA COMUNIDAD

Para apoyar a las familias en duelo que habían perdido a seres queridos durante el brote del Ébola y evitar su exclusión debido al estigma, la Cruz Roja de Guinea organizó grupos de apoyo de la comunidad. invitó a participar tanto a las personas miembro de las familias en duelo como a las de las comunidades vecinas no afectadas. Personas del voluntariado de apoyo psicosocial facilitaron el diálogo en los grupos, siguiendo los principios de confidencialidad, respeto y apoyo mutuo. Este espacio fue una oportunidad para fortalecer vínculos entre las personas miembro de la comunidad y, para permitir que los deudos se sintieran incluidos y apoyados.

## Apoyo psicológico y servicios especializados de salud mental

El apoyo psicológico incluye actividades de prevención y tratamiento para personas y familias que experimentan aflicción psicológica más complicada y, para personas en riesgo de desarrollar trastornos de la salud mental.

Para algunas personas, su dolor puede ser tan abrumador que les resulte imposible afrontarlo. Si una persona no asimila sus pérdidas, quizá no sea capaz de seguir con su vida. En esta situación, la persona puede continuar sumergida en la tristeza y quedarse



atrapada en una realidad que era compartida con la persona fallecida. Si es así y no hay una mejoría en los primeros seis meses tras la muerte del ser querido, se debe derivar a esa persona para que reciba ayuda profesional, pues es posible que desarrolle depresión debido al duelo no procesado. Las posibles complicaciones en el proceso del duelo pueden deberse a trastornos de la salud mental ya preexistentes.

Algunas Sociedades Nacionales cuentan con psicólogos y psicólogas trabajando como personal contratado o voluntario. Otras, han establecido acuerdos de colaboración con organizaciones externas que proporcionan apoyo psicológico y atención especializada de salud mental. Es importante que se identifique y localice el apoyo específico destinado a personas y familias que están en proceso de duelo, para fines de remisión.



# Cuidado del personal contratado y del voluntariado durante la COVID-19

## Cómo son afectados el personal contratado y el voluntariado durante la COVID-19

El personal contratado y el voluntariado de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, pueden ser afectados, como cualquier otra persona, por múltiples tipos de pérdida y duelo durante este tiempo. Las medidas de protección implementadas en diferentes países para limitar la propagación del virus hacen que resulte muy difícil continuar trabajando como de costumbre. Muchas actividades cotidianas se han cancelado, mientras que otras se ofrecen a distancia. El personal contratado y el voluntariado pueden experimentar fuertes sentimientos de pérdida e impotencia por no poder llevar a cabo las actividades como de costumbre. Su rol y su participación en el apoyo a quienes lo necesitan, son una parte importante de quiénes son y contribuyen a definir su identidad.

El personal contratado y el voluntariado, también pueden tener sentimientos ambiguos y debatirse entre su deseo de apoyar a otros y, el miedo a contraer el virus y contagiar a su familia. En algunos casos, quienes apoyan a las personas que tienen el virus o están en cuarentena, sufren el rechazo de sus seres queridos o de sus comunidades. Puede que algunas personas tengan miedo a estar expuestas al virus por estar en contacto cercano con el personal contratado y con el voluntariado. A algunas personas incluso, se les ha pedido que elijan entre su trabajo durante la COVID-19 y sus familias. El personal contratado y el voluntariado que están participando en las operaciones de prevención y respuesta también pueden verse estigmatizados y sufrir actos violentos en su contra, mientras ofrecen apoyo a las personas afectadas.

Lamentablemente, el personal contratado y el voluntariado, también están perdiendo a seres queridos por la COVID-19 y están experimentando dolor mientras continúan participando en actividades de apoyo. Algunas personas han contraído el virus y han enfermado mientras cumplían con su labor y, trágicamente, algunas de ellas han muerto como consecuencia.



## Cuidado del personal contratado y del voluntariado durante la COVID-19

Deben crearse sólidos y constantes mecanismos de apoyo para el personal contratado y el voluntariado antes, durante y después de su participación en las operaciones de prevención y respuesta. El personal contratado y el voluntariado, deben sentirse valorados y cuidados durante todo este proceso.

Recientemente, hemos elaborado una guía sobre cómo hacer frente a algunos de los actuales desafíos experimentados por el personal contratado y por el voluntariado, y cómo garantizar que se cuide del personal contratado y del voluntariado a lo largo de la crisis de la COVID-19 (consulte los recursos).

Algunas de las consideraciones esenciales que deben tenerse en cuenta son:

**Antes** de participar en cualquier actividad, el personal contratado y el voluntariado deben recibir información y formación sobre la COVID-19 para protegerles al desempeñar su labor. Esto incluye información sobre el contexto, sobre el virus, los mecanismos de protección existentes y los protocolos implementados durante la respuesta. También es importante permitir que el personal contratado y el voluntariado expresen sus sentimientos en lo concerniente a su implicación en la respuesta y reconozcan que también pueden sentirse afectados por el miedo y la incertidumbre asociados a la pandemia. Esto puede ayudar a reducir el estrés vinculado a la crisis.

**Durante** la respuesta, debe garantizarse en todo momento la seguridad individual del personal contratado y del voluntariado. Deben organizarse a diario reuniones informativas y de seguimiento con información actualizada sobre la respuesta y, dejar un espacio para verificar el estado del bienestar del personal contratado y del voluntariado. Reuniones regulares de equipo deben ser organizadas con un tiempo de duración suficientes para permitir que el personal contratado y el voluntariado puedan hacer preguntas, puedan compartir logros, sugerencias, preocupaciones, temores o amenazas y dilemas éticos, en un entorno seguro y confidencial. Supervisión de apoyo y sistemas de apoyo entre pares deben ser establecidos. Debe recordarse al personal contratado y al voluntariado, los consejos básicos de autocuidado y las estrategias positivas de afrontamiento. Debe programarse tiempo para descansar, relajarse o disfrutar de actividades de ocio.

**Después** de la operación de respuesta, deben organizarse sesiones de lecciones aprendidas para tratar los logros y compartir conocimientos útiles para futuros eventos similares. Debe proveerse información sobre dónde acceder a servicios de apoyo psicosocial y de salud mental. Es importante asegurarse de que el personal contratado y el voluntariado, sepan cómo reconocer en sí mismos los signos de estrés prolongado, y cuándo deben buscar mayor apoyo. Organice eventos para reconocer el compromiso del personal voluntario, envíe cartas de reconocimiento y entregue certificados o incentivos para homenajearles por su contribución.

Actualmente, las Sociedades Nacionales de todo el mundo están implementando actividades de apoyo específicas para el personal contratado y el voluntariado que participan en las operaciones de prevención y respuesta a la COVID-19. Algunas de las actividades más comúnmente realizadas son:

- Líneas de atención telefónica que, en algunos casos, funcionan las 24 horas del día
- Contacto activo y regular y llamadas para verificar el estado de las personas
- Sistemas de apoyo entre pares
- Apoyo individual o grupal
- Apoyo especializado en salud mental, cuando es necesario

Debe prestarse especial atención a aquellas personas de entre el voluntariado y del personal contratado que han perdido a un ser querido y, a quienes han sufrido otras pérdidas significativas durante la crisis. Algunas de las medidas que pueden tomarse son:

- Que los compañeros y compañeras expresen sus condolencias
- Apoyo económico si es posible y, cuando sea necesario
- Tiempo libre para estar en duelo
- Ayudar a organizar el funeral u otros rituales de duelo cuando se relajen las restricciones
- Apoyo entre pares y apoyo individual especializado, cuando sea necesario

El personal voluntario de la Cruz Roja y la Media Luna Roja que ofrece apoyo a las personas afligidas por un duelo también necesitan apoyo y formación específicos. Es esencial que se enseñen habilidades para el apoyo de personas que han perdido a un ser querido, que se establezcan mecanismos de remisión para un apoyo especializado y que existan sistemas de apoyo entre pares y de apoyo individual específicos para el personal contratado y el voluntariado, que ofrecen apoyo a los deudos.

### DUELO SUSPENDIDO - APOYO AL VOLUNTARIADO

Mario, de 42 años, no está casado y vive con sus padres. Es hijo único y los tres mantienen una relación muy estrecha. Tiene un buen empleo y trabaja la mayor parte del tiempo desde casa. Mario se unió como voluntario a los servicios de ambulancia de la Cruz Roja Italiana cuando tenía 20 años y está orgulloso de formar parte de estos servicios. En tiempos de normalidad, trabajaba como voluntario una vez a la semana, pero durante la respuesta a la COVID-19 duplicó sus horas de servicio para llevar a las personas enfermas al hospital. Respetó el protocolo de protección para evitar contagiarse y contagiar a sus padres.

El padre de Mario contrajo el virus y enfermó. Aunque lo hospitalizaron enseguida, falleció de COVID-19 dos semanas después. Mario y su madre no resultaron contagiados, pero tuvieron que hacer cuarentena. Debido al confinamiento, no se pudo celebrar el funeral. Mario no dejaba de repasar cada momento de su trabajo en el servicio de ambulancia, intentando descubrir qué error pudo haber cometido para que su padre se contagiara. Aunque no pudo encontrar ninguno, se sentía culpable por la muerte de su padre.

Tras la cuarentena, Mario regresó a la rutina del servicio de ambulancia. Cuando llevaba a personas adultas mayores con COVID-19 al hospital, y veía despedirse a los familiares, probablemente por última vez, se acordaba de su propia pérdida. Al final de cada turno, Mario empezó a sentirse saturado e impotente. Lloraba y compartía su ansiedad con otras personas del voluntariado. La unidad de apoyo psicosocial empezó a llamarlo dos veces por semana. Aceptaron largos silencios durante las llamadas y le ayudaron a identificar y a aceptar sus sentimientos, así como a comprender que, con el tiempo, se adaptaría a su pérdida. Gracias a este apoyo, Mario ha logrado superar sus sentimientos de culpa. Cuando se relajaron las restricciones, pudo celebrarse finalmente el funeral de su padre. Mario se ha dado cuenta de que ha estado viviendo una «vida suspendida» durante un tiempo y ahora puede llevar mejor su proceso de duelo gracias al apoyo continuado.

En este momento desafiante, quizá encontremos consuelo en el hecho de que la crisis actual es una experiencia ampliamente compartida. Esta particular sensación de conexión puede aumentar la empatía y la solidaridad entre grupos poblacionales y dar lugar a nuevos tipos de apoyo que pueden ayudar a los individuos y a las comunidades a encontrar la fortaleza necesaria para afrontar mejor esta crisis y, renovar una sensación de esperanza.

# Recursos

## Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR

Puede encontrar recursos relacionados con la COVID-19 y SMAPS en diferentes idiomas en el [sitio web del Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial](#). En el sitio web también hay una formación en línea adaptable sobre PAP para la COVID-19.

- *Guía de Primeros auxilios psicológicos para las Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja*. 2018.
- *Conjunto de herramientas para el cuidado de los voluntarios*. 2016.
- *Acciones clave para el cuidado del voluntariado durante la COVID-19: consideraciones psicosociales y de salud mental*. 2020.
- *Primeros Auxilios Psicológicos a Distancia durante la COVID-19*.
- *Supervisión de apoyo durante la COVID-19*.
- *Voluntariado en respuesta a la COVID-19: personas voluntarias espontáneas*. 2020.
- *Prevención del suicidio durante la COVID-19*. 2020.

## Recurso de la FICR

- *Adapting and supporting community burials during COVID-19: implementation guide*. 2020. (versión en inglés)

## Recurso del CICR

- *Mental Health and Psychosocial Support for Vulnerable Groups during the COVID-19 Pandemic*. (versión en inglés)

## Recursos del Comité Permanente entre Organismos (IASC)

- *Nota Informativa sobre Cómo abordar la salud mental y los aspectos psicosociales del brote de COVID-19, versión 1.5*. 2020.
- *Basic Psychosocial Skills: A Guide for COVID-19 Responders*.

## Otros recursos

- Child Protection Cluster and MHPSS Collaborative for Children and Families: *Communicating with Children about Death, and helping Children cope with Grief*. 2020. (versión en inglés)
- The Lutheran World Federation and Islamic Relief Worldwide: *A faith-sensitive approach in humanitarian response: Guidance on mental health and psychosocial programming*. 2018. (versión en inglés)
- HelpAge International: *COVID-19: el cuidado al final de la vida en el hogar. Orientaciones para familiares y amigos*. 2020.
- Universidad de Oxford: *COVID-19 Communication Support. Supporting healthcare professionals, care staff and families to communicate the death of a relative*. 2020. (versión en inglés)

## **Psychosocial Centre**



International Federation  
of Red Cross and Red Crescent Societies

### **Centro de Referencia para el Apoyo Psicosocial de la FICR**

A/A Cruz Roja Danesa

Blegdamsvej 27

2100 Copenhagen Ø

[www.pscentre.org](http://www.pscentre.org)

[psychosocial.centre@ifrc.org](mailto:psychosocial.centre@ifrc.org)

Twitter: @IFRC\_PS\_Centre

Facebook: [www.facebook.com/Psychosocial.Center](https://www.facebook.com/Psychosocial.Center)