

# Manual para personas acompañantes

## Manual para personas acompañantes

### Introducción y bienvenida

En primer lugar queremos darte la bienvenida como voluntario o voluntaria a la **Comunidad PAMI**.

El aislamiento social, preventivo y obligatorio dispuesto por el DNU 297/20, genera una serie de nuevas problemáticas para todas las personas que debemos quedarnos reclusas en casa. Estas problemáticas se agravan sensiblemente cuando la persona confinada es una persona mayor.

Las personas mayores, además de ser las más vulnerables en este contexto de pandemia del virus COVID 19, por sus condiciones, sufren aún más del aislamiento que el resto de las personas. Por lo pronto, al tener que quedarse en casa quedan imposibilitadas de acudir a centros de ayuda asistencial, oficinas administrativas, talleres de recreación, actividades sociales, etc.

En ese marco, hemos desarrollado un Programa con el objetivo de construir una red de cuidado y contención comunitaria que minimice el impacto negativo del aislamiento social en la salud de las personas mayores.

La herramienta principal para la construcción de esa red son los voluntarios y las voluntarias que, como vos, ponen a disposición de las personas mayores su tiempo, su amor y su compromiso social para mantenernos conectados. Se trata de generar una primera línea de acompañamiento que releve necesidades y demandas otorgando información seria, recomendaciones certificadas, promoviendo actividades de estimulación del movimiento y alfabetización digital.

Tu tarea es sencilla pero esencial: deberás mantener un contacto telefónico o por mail con 10 personas mayores en situación de aislamiento 2 veces por semana, con el objetivo de establecer un vínculo directo que ayude a prevenir enfermedades derivadas de la soledad y el estado de aislamiento. Tu vamos a ayudar a relevar alguna información a través de una planilla de preguntas que te daremos, y que previo análisis de nuestros especialistas, nos servirá para detectar situaciones de riesgo y alta vulnerabilidad.

Desde la institución te iremos acompañando en cada paso de este proceso, brindándote las herramientas de trabajo necesarias, datos de contacto, planillas y cuestionarios, plataformas y actividades socio-preventivas, etc. Estaremos en estrecho contacto a través de una persona trabajadora del Instituto, encargada de seguirte. Las personas seguidoras atenderán tus consultas y dudas, y principalmente para articular soluciones concretas.

## Manual para personas acompañantes

La lucha contra el coronavirus tiene dos protagonistas: el Estado y la sociedad. La indiferencia de la sociedad en este contexto es el arma más poderosa con la que cuenta este enemigo invisible que estamos enfrentando. Por eso queremos reconocer y valorar tu compromiso y participación como acompañante de personas mayores.

### Descripción de las tareas

#### 1. Contexto general para el contacto con la persona acompañada

Cada vez que tomes contacto con alguna de las personas mayores que acompañaras, te sugerimos que tengas especialmente en cuenta el contexto en el que probablemente se encuentre.

Como población vulnerable, es probable que se encuentre atravesando un proceso de angustia y miedo frente al contexto que vivimos, mayor y más sensible que mucho de nosotros. Por eso, te pedimos que hagas tus contactos teniendo en cuenta lo siguiente:

- Respeto y amorosidad, manifestados en el cariño que le pongas al contacto.
- Escucha empática y atenta
- Paciencia, para darle el tiempo y espacio para que la persona que acompañas pueda adaptarse al nuevo contexto
- Una voz clara, pausada y tranquila, chequeando si la persona que acompañas está entendiendo las consignas o preguntas que le haces.
- Compromiso con la salud de las personas que acompañas.

#### 2. Listado general de tareas

1. Brindar información actualizada.
2. Brindar contención y cuidado.

## Manual para personas acompañantes

### TAREA 1: Brindar información actualizada

Somos conscientes que frente a la aparición del Coronavirus y la situación de emergencia que atravesamos como sociedad, hay mucha información circulando. A través de los medios masivos de comunicación, las redes sociales y nuestros propios contactos de whatsapp nos llega minuto a minuto información en los formatos más variados. Mucha de esta información, incluso, viene avalada por especialistas. Pero también sabemos que algunas veces esta información es contradictoria, errónea o falsa.

Es muy importante, en especial en este momento de asilamiento espacial, no transferir información que no provenga de las fuentes oficiales. De esta manera evitamos trasladar información falsa y sumar mayores niveles de preocupación y angustia.

Por este motivo, es fundamental delimitar cuáles son los Organismos oficiales que determinan las pautas generales sobre cuidado, prevención y actuación frente al COVID-19 y actualizan la misma diariamente. A nivel internacional es la Organización Mundial de la Salud (OMS) y a nivel nacional es el Ministerio de Salud de la Nación. A estas pautas oficiales, el Instituto Nacional de Servicios Sociales para Jubilados y Pensionados (INSSJP - PAMI) suma recomendaciones específicas para su población afiliada.

### Información de prevención, cuidado y actuación ante el COVID19

Es el propio PAMI quien enviará a los voluntarios de manera periódica la actualización de la información oficial proveniente de estas fuentes con el objetivo de poder transmitir y reforzar en cada llamado y comunicación información **CONFIABLE**. Por otro lado, es importante que la información sea **SIMPLE Y CLARA**, teniendo en cuenta que algunas personas mayores pueden tener dificultades para escuchar o comprender la información. En este sentido, es necesario hablar de modo pausado, en tono alto y confirmar que la persona haya recibido y entendido el mensaje.

Esta información general buscará que la población afiliada:

- Incorpore prácticas de **PREVENCIÓN y CUIDADO** frente al COVID19.
- Tenga conocimiento de cuáles son los **SÍNTOMAS DE ALERTA y CÓMO ACTUAR** frente a la presencia de estos síntomas.

Poder garantizar el acceso a esta información es vital, así como también poder determinar si las personas afiliadas contactadas están

## Manual para personas acompañantes

en condiciones de incorporar dichas prácticas. En caso de que se detecten inconvenientes para que las personas afiliadas realicen de manera autónoma o con ayuda de algún conviviente estas acciones de prevención, las mismas deberán ser consignadas e informadas.

### **Información institucional y prestacional**

Por otro lado, además de la información referida al COVID19, el PAMI instrumentó una serie de medidas para poder agilizar y garantizar el acceso a ciertos trámites y gestiones prestacionales que se ajusten a la situación de aislamiento decretada. En este sentido, las personas acompañantes contarán con material informativo actualizado de modo periódico para poder orientar a las personas afiliadas sobre los circuitos y canales de gestión prestacional del PAMI.

## Manual para personas acompañantes

### TAREA 2: Brindar contención social y afectiva

El aislamiento social, preventivo y obligatorio es una medida de cuidado social y colectivo e implica que nos cuidamos entre todos y todas. No implica reclusión ni encierro en soledad, sino que nos invita a generar nuevas formas de encuentro que no sean a través del contacto físico, como por ejemplo las llamadas telefónicas.

Sabemos que el aislamiento puede acompañarse de reacciones afectivas como el sentimiento de soledad y otras manifestaciones de angustia. Por eso queremos que vos, como acompañante, cuentes con herramientas para escuchar, contener y conectar a las afiladas y afiliados que sufran algunas de esas situaciones.

En los llamados telefónicos que realices, se van a poder dar prioridad a las personas con necesidades básicas urgentes, contener desde la escucha y también identificar aquellas personas con sufrimiento subjetivo grave.

**Tu llamado brindará apoyo afectivo a través de la escucha activa**, facilitará el acceso a la información y promoverá la calma. Para lograrlo, estas son algunas cuestiones importantes a considerar:

- 1- Las situaciones de epidemias modifican la vida cotidiana de todas las personas y pueden generar distintas expresiones del sufrimiento o padecimiento subjetivo (temores, miedo al contagio, etc) y pueden tener diferente niveles de intensidad.
- 2- Pueden aparecer diferentes reacciones emocionales como miedo, sensación de abandono, temores, problemas para dormir. Son esperables que aparezcan y no son manifestaciones de patologías o enfermedades.
- 3- Es importante que tengas presente y puedas transmitir que esta situación es PROVISORIA y las medidas de cuidado también. Pronto la persona podrá recuperar el ritmo y características de su vida cotidiana.
- 4- Destacar que existen pautas de cuidado de la salud mental durante el aislamiento: por ejemplo mantener rutinas y conservar los vínculos, desarrollar actividades que ayuden a expresar miedos, ansiedades y preocupaciones, conservar el humor y la ternura sirven para mitigar la ansiedad.
- 5- Es importante que transmitas interés en la escucha, organización, apoyo y ánimo. Mantén la calma y la paciencia y ofrecé información concreta y simple y sé honesta/o de lo que sabes y aquello que no.

## Manual para personas acompañantes

- 6- Recordale a la persona a vincularse con actividades colectivas también protegen su salud mental e invítala a participar de actividades en plataformas virtuales, grupos de whatsapp, etc.
- 7- Aclará que la/lo volverás a llamar en unos días y que si necesita comunicarse antes puede hacerlo al 138.

También es importante que identifiques algunas **PAUTAS DE ALARMA** muy importantes y que requieren la intervención de un apoyo experto (servicios de salud mental) inmediato.

- Personas gravemente afectadas en su autonomía por su cuadro de padecimiento subjetivo (aislamiento extremo).
- Personas susceptibles de hacerse daño a sí mismas (ideación suicida).
- Personas que puedan hacer daño a otras.