

Título: La línea ayuda psicosocial. Una experiencia con la población tunera en la Covid-19.

Title: The psychosocial line helps. An experience with the population from Las Tunas during the Covid-19.

Autores:

MSc. Darién Moisés Otero González. Licenciado en Psicología, Máster en Educación Especial, Profesor Auxiliar, Investigador Agregado. [oterom@nauta.cu](mailto:oterom@nauta.cu)

Lic. Jorge Rueda Gómez.

Lic. Frank Yudier Gómez Cera

Dra. Alba Reyes Castellanos. Especialista de 1er Grado en Medicina Legal. Jefa del Departamento Provincial de Medicina Legal.

Dra. Miulda García García. Especialista de primer grado en Medicina General Integral y Medicina Legal. Profesor asistente

## RESUMEN

**Introducción:** En el 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el brote de Covid-19 como una emergencia de salud pública y en marzo fue caracterizada como pandemia. Es evidente que las alteraciones emocionales y conductuales durante el confinamiento son abundantes y las personas pueden padecer estas manifestaciones psíquicas alterando su salud mental. Considerando que gran parte de la intervención para tratar la pandemia incluyen aislamiento y cuarentena, se ha puesto en jaque las intervenciones psicológicas tradicionales, por lo que especialistas han desarrollado modelos de intervención para abordar los problemas psicológicos, utilizando la vía telefónica, el internet y las plataformas digitales online.

**Objetivos:** Brindar orientación psicológica y ofrecer alternativas para el afrontamiento de estados negativos, minimizar el impacto psicológico y prevenir conductas violentas y suicidas como resultado de la situación de confinamiento en la atención a personas con Covid-19 y sospechosos de la enfermedad o personas de la población en aislamiento social, a través de las distintas redes sociales, la televisión, la prensa, la radio y la vía telefónica.

**Métodos:** Se realizó un estudio descriptivo y prospectivo, conformando un plan de acción para la atención de las personas que lo requirieran, creándose la línea ayuda psicosocial, además de la participación en programas radiales y televisivos, y la publicación en la prensa plana y digital. El universo estuvo constituido por todos los usuarios que utilizaron la vía telefónica en el período comprendido entre abril y junio del 2020.

**Resultados:** Se habían atendido un total de 397 llamadas, existiendo preocupaciones asociadas a la enfermedad y el cuidado de los miembros de la familia. El sexo que más acudió al servicio fueron las féminas. El motivo de llamada más recurrente fue el apoyo psicológico. Se recibieron llamadas de personas con estados depresivos y otras con dificultades en el manejo familiar, llegando a la violencia doméstica.

**Conclusiones:** Desde este servicio se evacuaron dudas, preocupaciones, se ayudó a las personas a resignificar el hecho que les preocupaba y vivenciarlo de forma

diferente, logrando prevenir estados y conductas negativas y teniendo un impacto positivo en la mayoría de los casos.

Palabras clave: salud mental, violencia, confinamiento, línea ayuda psicosocial.

## SUMMARY

**Introduction:** In the 2020, the World Organization of the Health declared the bud of Covid-19 like an emergency of public health and in March it was characterized as pandemic. It is evident that the emotional and behavioral alterations during the confinement are abundant and people can suffer these psychics manifestations altering their mental health. Considering that great part of the intervention to treat the pandemic includes isolation and quarantine, has put on in check the traditional psychological interventions, for that specialists have developed intervention models to approach the psychological problems, using the phone road, the internet and the online digital platforms.

**Objectives:** To offer psychological orientation and to offer alternatives for the confrontation of negative states, to minimize the psychological impact and to prevent violent behaviors and suicide as a result of the confinement situation in the attention to people with Covid-19 and suspects of the illness or people in social isolation, through the different social nets, the television, the press, the radio and the phone road.

**Methods:** Was carried out a descriptive and prospective study, conforming an action plan for the attention of people that required it, being created the psychosocial line helps, besides the participation in radial and television programs, and the publication in the plane and digital press. The universe was constituted by all the users that used the phone road in the period understood between April and June of the 2020.

**Results:** They had been assisted a total of 397 calls, existing concerns associated to the illness and the care of the members of the family. The female was the sex that more used the service. The reason of more recurrent call was the psychological support. Were received call from people with depressive states and others with difficulties in the family handling, arriving to the domestic violence.

**Conclusions:** From this service doubts and concerns were evacuated, was helped people to understand the fact that worried them and life it in a different way, being able

to prevent states and negative behaviors and having a positive impact in most of the cases.

Words key: mental health, violence, confinement, psychosocial line helps.

Introducción

En diciembre del 2019, se informaron casos de neumonía potencialmente mortal en Wuhan, provincia de Hubel, China. A enero del 2020, esta enfermedad denominada COVID se había extendido en 19 países con 11.791 casos confirmados, incluyendo 213 muertes. (1)

Hasta el 20 de junio se reportan 185 países con casos de COVID-19 asciende a 8 millones 634 mil 575 casos confirmados (más de 177 mil 270) y 460 mil 081 fallecidos (más de 6 mil 199) para una letalidad de 5,33 % (-0,04). La región de las Américas reporta 4 millones 282 mil 308 casos confirmados (más de 111 mil 693), el 49,59% del total de casos reportados en el mundo, con 219 mil 072 fallecidos (más de 3 mil 335) para una letalidad de 5,12% (-0,05). (2)

La propagación de epidemias ha sido frecuente en la historia de la humanidad. Ejemplos de ello se encuentra en la peste que devastó Europa en el siglo XIV, los brotes mortales de cólera en el siglo XIX, la epidemia de VIH/sida de los años 80 del pasado siglo, el virus del Ébola que se extendió de África, la desastrosa propagación del Zika en Brasil, el MERS-CoV. (3)

El impacto psicológico del COVID-19 y sus cifras sobre la población es evidente y la perciben como un evento vital estresante ó una situación amenazante, solo un porcentaje significativo experimentará reacciones intensas, principalmente en forma de miedo al contagio, por la prolongación de la cuarentena, la pérdida de seres queridos o por la crisis económica. Todo ello provoca en el ser humano emociones tan comunes y naturales como la ansiedad, el estrés, la frustración y el malestar debido a la incertidumbre de la situación, los riesgos de contagio reales para la salud, y la sobre información a la que estamos expuestos. (4)

La Salud Mental de nuestra población hoy más que nunca se vuelve un asunto de primordial e importante para los psicólogos tuneros. Es por ello que en nuestra provincia cumpliendo indicaciones de la Sociedad Cubana de Psicología, el Ministerio de Salud Pública y la dirección de nuestro país. Nos dimos la tarea de fomentar estrategia de orientación psicológica para la prevención del COVID 19 en la población y personal de salud.

Como iniciativa de nuestra provincia y previo a la apertura del servicio de la Línea

Ayuda Psicosocial por la Sociedad de Psicólogos con la participación de la Dirección Provincial y Municipal de Salud, el Centro Comunitario de Salud Mental, el Gobierno Provincial y Municipal, ETECSA, los compañeros de los medios de difusión masiva y otros se unieron en un esfuerzo mancomunado por prestar atención a nuestra población pudo ser posible tal iniciativa.

Con el objetivo de brindar orientación psicológica y ofrecer alternativas para el afrontamiento de emociones y estados negativos, tanto a profesionales como a la población en general para minimizar el impacto psicológico negativo que puede tener la situación de confinamiento en la atención a pacientes con la Covid-19 y sospechosos de la enfermedad o personas de la población en aislamiento social.

Desarrollo

Situación epidemiológica en la población.

Desde el comienzo de esta impactante epidemia en el mundo, Cuba reporta 2312 (1.5%) de casos confirmados con SARS-CoV-2, para un acumulado de 151 164 muestras estudiadas, que acumulan 85 fallecidos para una letalidad de 3.68%, donde se han recuperado 2103 (91%) de la enfermedad y que coloca a Cuba en el lugar 18 en la región respecto a este indicador. (5).

La provincia de Las Tunas con una población de 532 645 habitantes, no quede exenta del impacto de la epidemia en nuestra población, desde el 20 de marzo del 2020. Cuando se comienzan a dar los primeros partes por la Dirección Provincial de Salud Pública del primer caso, tomando las medias y estrategias para enfrentar la propagación del COVID-19 en la población tunera. (2)

Se acondicionaron 26 instalaciones (6 de descanso del personal de salud, 7 de sospechas y 13 para contactos) en cada municipio de la provincia, con 3257 personas ingresadas de ellas 17 con el Covid-19 para una tasa de incidencia acumulada de 3,2 x 100 000 habitantes, de ellos un fallecido para una letalidad de 5,8 %. Se han egresado por alta clínica y epidemiológica 16 pacientes. Se atendieron además 1094 viajeros internacionales, se aplicaron 4417 test rápido y 3925 PSR en tiempo real.

La psicología contra la pandemia del Covid-19

La intervención psicológica especializada ante el COVID-19 debe ser lo

suficientemente dinámica y flexible como para adaptarse rápidamente a las diferentes fases de la pandemia. En las etapas iniciales, los psicólogos clínicos deben colaborar activamente en el tratamiento de la enfermedad, principalmente en aquellos que se hallan en cuarentena pueden experimentar aburrimiento, soledad e ira. En etapas posteriores, es previsible que en algunas personas persista sintomatología hipocondriaca, crisis de ansiedad, depresiva, insomnio, estrés, miedo y soledad. Estos síntomas son compatibles a los que se observan en el síndrome del estrés post traumático (post-traumatic stress disorder, PTSD). (6)

La cuarentena, concebida como la separación y restricción del movimiento de personas que han sido potencialmente expuestas al virus, se han reportado efectos psicológicos negativos. Igualmente, reportan que existirían diversos factores que incidirían en la respuesta de las personas al distanciamiento social, como por ejemplo el tiempo de duración de la cuarentena, temores de infección, frustración, aburrimiento, suministros inadecuados, información inadecuada, pérdidas financieras y estigma.

La importancia de la identificación del comportamiento no solo hace una comprensión más adecuada de la enfermedad, sino que permite diseñar, planificar las intervenciones más efectivas permitiendo en este caso a la psicología poder aportar con todo su conocimiento científico de la Ciencia del comportamiento para el abordaje de esta pandemia.

Diversos modelos psicológicos tales como el de creencias en salud, transteórico, locus de control, autoeficacia, acción razonada, entre otros, intentan explicar cómo adquirimos y mantenemos las conductas en salud. Aunque el factor biológico es esencial (virus, mecanismos biológico involucrados y tratamiento farmacológico u otros disponibles), los factores psicológicos y sociales lo han transformado en un desastre mundial. El rápido avance y el impacto de la enfermedad en diversos ámbitos de la vida de las personas, las familias, las comunidades y la sociedad en general.

Independiente de la etapa de exposición al virus en que pueda estar una persona, ya sea en cuarentena, al haber estado expuesta, en aislamiento, al ya estar infectada, bajo una situación preventiva de distanciamiento social, o bien post alta

del virus, todas las medidas preventivas sugeridas incorporan medidas comportamentales. De esta forma, el pasar de una condición de ausencia de enfermedad a estar enfermo e incluso el éxito o no del tratamiento estará determinado por nuestras creencias (cogniciones), emociones (como predisposiciones a la acción) y finalmente nuestro comportamiento pro o riesgoso para la salud. La evidencia muestra que los mecanismos por los cuales adquirimos, mantenemos y eliminamos nuestros comportamientos son principalmente por medio del aprendizaje, por ende, los comportamientos involucrados en los procesos de salud y enfermedad responden a los mismos mecanismos.

Considerando que gran parte de la intervención para tratar la pandemia incluyen aislamiento y cuarentena, se ha puesto en jaque las intervenciones psicológicas tradicionales cara a cara urgentes de las personas, se ha desarrollado un modelo de intervención para abordar los problemas psicológicos, utilizando por vía telefónica, el internet y las plataformas digitales online (WhatsApp, Skype, Zoom, Facebook) (8) para llevar a cabo una intervención psicológica a los pacientes, sus familias y el personal médico.

El teléfono como Instrumento de ayuda inmediata en el enfrentamiento del COVID-19.

Desde el punto de vista de la atención telefónica en momentos de pandemia, este medio de comunicación ha demostrado ser un excelente vehículo para brindar orientación emocional, darle una forma al caso y determinar cuál es la alternativa o alternativas de salida a la demanda.

Este tipo de atención telefónica se viene dando hace más de cuatro décadas sobre todo en los EE.UU., y en Europa, donde existen líneas con especialización en: anorexia, bulimia, suicidio, SIDA, problemas en la adolescencia, consumo de drogas, etc. Cuba comienza a prestar estos servicios entre el 2000 y 2005 con la línea de ayuda VIH/Sida y la línea ayuda confidencial antidroga (103). A través de este canal, la ayuda es inmediata y puede ser el punto de inicio de todo un proceso, vale decir del tratamiento, por medio del cual el paciente puede superar, resolver o por lo menos atenuar su problema.

¿Qué se entiende por intervención telefónica de ayuda?

Los distintos servicios que se prestan a las personas en las líneas telefónicas de ayuda son (7):

1- Información: Es la entrega de datos respecto de una situación. Deberá existir un sistema que permita al consejero encontrar rápidamente la información requerida. Generalmente al dar la información se da la posibilidad al llamante de continuar la conversación, pues el sujeto puede buscar algo más, ya sea más información o comprensión.

2- Consejo: Se da al ofrecerle al sujeto un curso de acción a seguir. En respuesta a una pregunta o a una situación expuesta por el llamante, se puede sugerir un camino de acción. Aquí hay un llamante que busca hablar con un consejero con más información que él sobre un tema en específico y sobre los procedimientos a seguir.

3- Defensa, protección: Esto requiere que la persona que responde el teléfono apoye o actúe en defensa del llamante, o de la persona por la que llama el sujeto (esto especialmente en el caso de los niños). Para ser un defensor el consejero tiene que tener conocimiento sobre el tema que se desarrolla, saber interpretar las necesidades del sujeto y conocer los procedimientos para buscar las líneas de acción pertinentes.

4- Apoyo: Consiste en dar apoyo al sujeto durante su proceso de búsqueda del equilibrio. Esto implica el apoyo emocional como también el uso de algunas técnicas de intervención. Para poder brindar un real apoyo será necesaria la empatía, la que principalmente consiste en que el consejero sea capaz de ponerse en el lugar de los llamantes.

5- Befriending (siendo amigable): El befriending es apoyo emocional incondicional dado por un ser humano a otro. En él no se requiere un acuerdo previo entre los dos sujetos y no hay requisitos para poder recibirlo. Implica el uso de habilidades de la escucha activa y es la forma menos directiva del trabajo en la atención telefónica. El llamante es oído, escuchado y estimulado a hablar más si así lo desea.

6. Orientación Profesional: servicio en el que un orientador entrenado trabaja con un cliente, o con un grupo de clientes, por teléfono, para ayudarlo a explorar situaciones personales, problemas o crisis en una relación terapéutica de solo una o varias sesiones.

Un servicio telefónico de orientación implica una gran penetración en la comunidad, puesto que para un sujeto la opción de encontrar ayuda está tan cerca como un teléfono disponible. La existencia de estos centros telefónicos pudiera implicar un elemento de ayuda único.

Desde el comienzo de la pandemia, el aislamiento social y por la rápida propagación y contagio que representaba para la población en nuestro país, el gobierno cubano emite un grupo de medidas con el objetivo de frenar los contagios, se suspenden muchos servicios de consultas en los centros de salud, entre ellos los de psicología solo se dejaron los prescindibles en algunos programas priorizados para la atención psicológica.

En esta nueva atapa de enfermedad que enfrenta el mundo los psicólogos cubanos juegan un papel importante en el enfrentamiento de la pandemia a raíz del confinamiento social, en ayudar y orientar desde la psicología a la población, personal médico, trabajadores de la salud directos con la enfermedad y la recuperación de los pacientes con el COVID-19, a través de las líneas telefónicas creadas por todo el territorio cubano.

#### Experiencias de la Línea Ayuda Psicosocial Las Tunas

En la provincia de Las Tunas, es una experiencia y una práctica cotidiana en estos días de brindar ayuda psicológica por las distintas redes sociales, televisivas, prensa, radiales y telefónicas con resultados significativos ya que es una práctica mundial desde que comenzó la manifestación de la pandemia.

Nos dimos a la tarea de hacer un plan de acción para la atención a los casos que presentaran alguna alteración psicológica dada por el propio aislamiento creando la línea ayuda psicosocial, la línea ayuda desde las casas de los psicólogos, los programas radiales, televisivos y periodístico de orientación y atención psicológica a la población tunera, posterior incorporándose la línea confidencial antidroga (103) convida 2020, en apoyo a todos estos servicios de orientación vía telefónica.

Con más de 70 programas radiales (Hoy por Hoy, Por una vida mejor) y televisivos (Déjate Ver) entre una y dos frecuencias a la semana, reportajes en el periódico 26 de nuestra localidad (semanario 26, periódico digital tiempo 21), con diferentes temas dirigido la familia, aislamiento social, aprendizaje, stress, acompañamiento, optimismo, adulto mayor, niños, adolescentes, factores de riesgo, etc. Además, prestando nuestros servicios psicológicos en los centros de aislamientos, puestos de mandos, pesquisas, atención primaria y secundaria de salud.

Llama la atención, que, por la demanda de nuestros servicios de intervención psicológica por los distintos medios, se concibe crear las plataformas digitales online (whatsapp, facebook, correo electrónico). Estas se integran a las modalidades de trabajo enfocadas desde la telepsicología. (8)

Desde la creación de dichas plataformas el 24 de abril del 2020, su interacción tuvo un alcance favorable con más de 2000 personas alcanzadas, en las interacciones con las publicaciones más de 1500 personas y me gusta la página más de 3000 personas, teniendo un impacto favorable en las intervenciones online en la población.

Hasta el día 25 de junio se han atendido un total de 397 llamadas (ver tabla 1.1), en los rangos de edades entre 0-9(5), 10-19(10), 20-29(47), de 30-39(35), de 40-49(51), de 50-59(78), de 60-69(80), de 70-79(32) y demás de 80(14).

Frente de ayuda	Llamadas recibidas
Municipio Puerto Padre (Delicias)	3
Centro de Aislamiento Jobabo	52
Psicólogos Puesto Mando CPHE	111
Línea Ayuda Psicosocial	62
LCA CONVIDA 2020 (103)	169
Total	397

Tabla 1.1. Comportamiento de llamadas por los servicios de vía telefónica.

Como se puede observar los rangos de edades comprendidas entre los 50-59 y 60-69 son los que más llamadas reciben lo que en nuestra opinión está dado a que son estas personas adultas mayores las que principalmente se mantienen en casa cumpliendo esta etapa de aislamiento social, lo que al cambiar sus rutinas diarias impacta negativamente en su salud mental y provoca en ellos la necesidad de acudir a nuestros servicios.

Además, el rango de edad comprendido entre 20-29, 40-49 y 30-39, ellos constituyen parte de la población laboralmente activa, que ahora recibe el impacto psicológico del aislamiento social y la carga de tener a todos los rangos de edades conviviendo al mismo tiempo en un mismo espacio, lo que en algunos casos detona preocupaciones, no solo con la enfermedad sino con todo lo que significa cuidar a todos los miembros de la familia y también la lucha cotidiana con las necesidades del hogar.

No menos importante son las llamadas que hemos recibido del rango 70-79 y 80 que refieren estar solas en casa mientras lo más jóvenes trabajan, lo que les hace acudir al servicio. De nuestros niños y adolescentes se han recibido pocas llamadas, lo que no quiere decir que estos grupos etáreos no estén sufriendo el impacto sino que no reconocen su necesidad del servicio, tengamos en cuenta que normalmente asisten a nuestras consultas llevados por sus padres y no por reconocer en ellos mismos su necesidad.

El sexo que más acude al servicio son las féminas que acumulan 248 llamadas y los hombres 104, siendo esto resultado de los roles asumidos por las mujeres de cuidadores del resto de la familia. Lo que puede ser causante de su necesidad de apoyo psicológico.

El motivo de llamada más recurrente es el apoyo psicológico con 172 llamadas, que hasta el momento están en su mayoría relacionadas con la enfermedad, pero también con las escaseces y desabastecimiento, y con la gran responsabilidad de mantener a todos los integrantes de la familia con los mismos ingresos que tenían o con una reducción del 60 % y teniendo que pagar los productos que se ofertan. Estas personas cuidadoras y cuidadas en algunos casos tienen padecimientos, edades avanzadas, jubilados, etc.

Le continúa búsqueda de información relacionada con la enfermedad con 47 llamadas

y relacionado con el funcionamiento de servicios, instituciones, organismos, medidas adoptadas por los diferentes sectores con 29 llamadas a los que se les han brindados los teléfonos de contacto para la posible solución de sus problemas. Otro indicador que no se queda detrás son las quejas que acumulan un total de 51 llamadas.

Estas en su mayoría están relacionadas con el funcionamiento de comercio minorista y mayorista (bodegas, tiendas), las colas, los servicios de mensajería que funcionan con personas de la misma comunidad, específicamente con personas adultas mayores que no han sido incluidas y no se les permite hacer colas, familias que no han sido tomadas en cuenta. Los precios de los productos y el maltrato recibido en algunas instituciones por algunos de los pacientes que acuden al servicio. Tensiones que recaen en los cuidadores.

El manejo familiar también recibe 29 llamadas. Estás encausadas en personas que tienen familiares que han sido diagnosticados con anterioridad con Trastornos Mentales y ahora detonan en crisis, personas con trastornos que llaman deprimidas por la situación, en crisis por haber recibido maltrato de los familiares con los que conviven y otros buscando orientación de cómo tratar a los niños que tienen ahora en casa.

Relacionado con las adicciones se recibió 5 llamadas. A estas personas le brindo todas las posibles vías de solución, así como los servicios especializados a los que pueden acudir de acuerdo con su necesidad. Hemos clasificado 4 en otras que estuvieron relacionadas con violencia intrafamiliar.

En el caso de las manifestaciones clínicas los síntomas presentados en las personas recogen 270 llamadas de preocupación, 103 con ansiedad, 29 deprimidos, 4 por abuso de sustancias, 4 víctimas de violencia, entre trastornos del sueño, alucinaciones, irritabilidad, agresividad, miedo, fobias se atendieron 48 llamadas y 3 con ideas suicidas que han sido derivados al Puesto de Mando para su posible solución.

Se atendido 29 personas diagnosticadas anteriormente con enfermedades mentales como (ver tabla 1.2):

Trastorno	Cantidad Personas
Ansiedad	4
Ansioso Depresivo	5
TDAH	1
Psiquiátrico sin especificación por la persona que llama.	2
RMM o DIM	1
DIL	1
Hipocondría	1
Ansiedad Fóbica Específica	1
Demencia	1
Depresión.	11
Trastorno de la Personalidad	1
Total	29

Tabla 1.2: Trastornos mentales atendidos.

En algunos casos nos ha llamado el propio paciente y en otros los familiares que los cuidan. Estos familiares especifican que los pacientes en años anteriores sufrieron crisis pero las habían superado, desconociendo que estas situaciones despiertan tenciones que de no ser tratadas en tiempo detonan nuevas crisis.

La valoración o conducta tomada hemos ofrecido orientación y apoyo positivo a 243 personas, hemos ofrecido vías de contacto con consejos municipales y otras instituciones y organismos a 47, tenemos en seguimiento a 47 y hemos clasificado a 15 como en Remisión.

A modo de conclusión, los diferentes frentes de trabajo que abrió la provincia para ayudar a nuestra población superar el impacto negativo de la Covid-19 es de la psicología han tenido un impacto positivo. Desde este servicio se evacuan dudas, preocupaciones, se le ayuda a la persona a resignificar el hecho que les está

preocupando y vivenciarlo de forma diferente. La mayoría de los pacientes que llaman dicen sentirse satisfechos con el servicio.

Además, mencionar el valor decisivo de los profesionales de salud mental, en particular de los psicólogos clínicos, en las distintas fases de la pandemia que de forma voluntaria dieron su paso en el enfrentamiento de la pandemia para favorecer la salud y el bienestar humano.

## Bibliografía

- 1- Poudel Adhikari, S., Meng, S., Wu, Y., Mao, Y., Ye, et al. A Literature Review of 2019 Novel Coronavirus During the Early Outbreak Period: Epidemiology, Causes, Clinical Manifestation and Diagnosis, Prevention and Control. 2020. Preprints. doi:10.20944/preprints202002.0060.v1
- 2- De la peste negra al coronavirus: cuáles fueron las pandemias más letales de la historia. [Internet]. 2020 [cited 2020 Abril 15]. Available from: <https://www.infobae.com/america/mundo/2020/03/18/de-la-pesto-negra-al-oronavirus-cuales-fueron-las-pandemias-mas-letales-de-la-historia/>
- 3- Dirección Provincial de Salud Las Tunas. Informe valorativo al consejo de defensa provincial sobre el enfrentamiento a la Covid-19. [cited 2020 junio 22].
- 4- Serrano Barrera, O. R. Análisis filogenético del receptor humano del coronavirus SARS-CoV-2 e implicaciones en la biología de la infección. Revista Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta Vol. 45, número 3, ISSN 1029-3027 | RNPS 1824 mayo-junio 2020.
- 5- Centro Nacional de Información de Ciencias Médicas. Biblioteca Médica Nacional. Infecciones por Coronavirus. Diagnóstico y Tratamiento. Bibliomed Suplemento Especial [Internet]. 2019 [cited 2019 Enero]. Available from: <http://files.sld.cu/bmn/files/2020/01/bibliomed-suplemento-especial-enero-2019.pdf>
- 6- Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales. 5ta Edición. Asociación Americana de Psiquiatría. Editorial Médica Panamericana, España. Hempel, S. Atlas de las Epidemias. [cited 2020 Abril 10]. Available from: <https://www.casadellibro.com/libro-atlas-de-las-epidemias/9789463593663/11416644>
- 7- Möller Zamorano, M. D. Intervención en crisis realizada telefónicamente por

personal voluntario no profesional. Tesis de maestría. Universidad de Chile. Recuperado de [www.bibliodrogas.gob.cl/biblioteca/documentos/TRATAMIENTO\\_CL\\_6564.PDF](http://www.bibliodrogas.gob.cl/biblioteca/documentos/TRATAMIENTO_CL_6564.PDF).

8- Lorenzo Ruiz, A., Díaz Arcaño, K y Zaldívar Pérez, D. La psicología como ciencia en el afrontamiento a la COVID-19: apuntes generales. Anales de la Academia de Ciencias de Cuba; Vol. 10(2): especialCOVID-19. Recuperado de <http://www.revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/839/855>

9- Ministerio de Sanidad. Informe sobre los aspectos éticos en situaciones de pandemia: el SARS-CoV-2. España. 2020.

10- Breve historia de las pandemias globales: cómo hemos luchado contra los mayores asesinos. Infosalud [Internet]. 2020 [cited 2020 Abril 20]. Available from: <https://m.infosalud.com/salud-investigacion/noticia-breve-historia-pandemias-globales-hemos-luchado-contra-mayores-asesinos-20200322075937.html>

11- Inchausti, F., García-Poveda, N. V., Prado Abril, J y Sánchez Reales, S. La Psicología Clínica ante la Pandemia COVID 19 en España. Clínica y Salud. Avance online. <https://doi.org/10.5093/clysa2020a11>. 2020.

12- Pérez, A. Coronavirus: Información, Síntomas y Tratamiento. [Internet]. Ediciones Master. [cited 2020 Abril 16]. Available from: <https://www.casadellibro.com/libro-coronavirus-informacion-sintomas-y-tratamiento/9788496319998/11448457>

13- Cardona Arias, J. A., Higueta Gutiérrez, L. F. Impacto HIV/AIDS on Quality of Life: Meta-Analysis 2002 2012. Revista Especializada Salud Pública [cited 4 April 2020];88:87-101.

14- Rojas Valero, M., Giraldo Waagner, P y Montes Bravo, C. Consejería telefónica, consejo psicológico e intervención. Centro de Ediciones de CEDRO. Recuperado de [www.repositorio.cedro.org.pe/bitstream/CEDRO/262/1/6046-DR-CEDRO.pdf](http://www.repositorio.cedro.org.pe/bitstream/CEDRO/262/1/6046-DR-CEDRO.pdf)

15- Vargas, C. A., Higueta Gutiérrez, L. F y Cardona Arias, J. A. Meta análisis sobre calidad de vida relacionada con la salud de enfermedades infecciosas. Revista Archivos de Medicina [Internet]. [cited 2020 Abril 03]. Available from: <https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/metaanlisis-sobre-calidad-de-vida-relacionada-con-la-salud-de-enfermedades-infecciosas>