

AÑO
2022

GUÍA DE ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE
LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA
ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR
PARTE DEL PERSONAL DE SALUD



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVO.....	1
3. ALCANCE:.....	1
4. MARCO LEGAL.....	2
5. GLOSARIO.....	3
5.1 Abreviaturas.....	6
6. METODOLOGÍA.....	6
6.1 ORIENTACIONES TÉCNICAS.....	6
6.1.1 Aspectos Fundamentales para el Manejo del Duelo.....	7
6.1.1.1 Las tareas del Duelo.....	7
1.1.1.1. Los requerimientos del duelo.....	8
6.1.2 Un mejor acompañamiento a los compañeros o familiares de usuarios que estén en proceso de duelo.....	9
6.1.2.1 “Los Rituales de Despedida”.....	9
6.1.2.2 Rituales de Despedida Personales.....	10
6.1.2.3 Rituales de Despedida Sociales a Distancia.....	11
6.1.2.4 Pautas para los Profesionales de la salud.....	12
6.1.2.5 Pautas para Profesionales en Atención a Usuarios en Situación de Gravedad, Últimos Días y Exitus...:.....	14
7. ANEXOS.....	19
8. BIBLIOGRAFIA.....	29
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	31

Orientaciones Técnicas desde la perspectiva psicosocial para la atención y manejo del duelo por parte del personal de salud.

Equipo Directivo

Eliana Ivont Hurtado Sepúlveda
Subsecretario de Servicios de Salud y Aseguramiento

Rosa María Rossi Riveros
Directora de Calidad de Servicios de Salud

Doris Marcela Díaz Ramírez
Subdirectora de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud

Equipo Técnico

Claudia Jeannette Vanegas Torres
Javier Niño Carrillo
Leonardo Fabio Garzón Leguizamón
Marta Sonia Villamizar Romero
Sandra Bibiana Higuera Rodríguez
Profesionales Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

1. INTRODUCCIÓN

Los trabajadores de la salud son plenamente conscientes que entre sus retos más grandes se encuentra el hacer frente al dolor y sufrimiento que padecen las personas ante la posibilidad o confirmación del fallecimiento de un ser querido.

En muchos casos se puede observar que el personal de salud despliega un manejo efectivo frente al usuario o los familiares cuando se trata de comunicar malas noticias, aunque también se puede evidenciar que algunos muestran más una habilidad individual que una competencia resultada de un proceso formativo propiamente dicho; sin embargo, se evidencian dificultades en la competencia comunicativa y relacional con usuarios o allegados en situación de dolor por procesos de duelo. Como resultado de esta circunstancia obtenemos reacciones emocionales conflictivas hacia o, de parte del trabajador de salud y la institución que representa. Así mismo, se generan cargas innecesarias y persistentes en la estabilidad psicológica del personal sanitario.

Como consecuencia se hace necesario adelantar acciones que buscan aumentar la competencia de los trabajadores de salud en sus habilidades relacionales y comunicativas, las cuales se fortalecen desde la perspectiva de la humanización de la atención en los servicios de salud, en el sentido de facilitar la comprensión clara que el duelo se constituye en un momento de verdad para el usuario y sus allegados. En adelante, establecemos el término duelo para referirnos al proceso de aceptación cognitiva, emocional y de identidad que van a vivir aquellas frente al fallecimiento de un ser querido.

2. OBJETIVO

Orientar técnicamente a los prestadores de servicios de salud para el desarrollo, formulación e implementación de estrategias comunicativas, relacionales y de gestión del proceso de duelo, tanto para el personal de la institución como para el trabajo con usuarios.

3. ALCANCE:

El presente documento está dirigido a los trabajadores del sector salud de los diferentes prestadores que operan en el Distrital Capital que se relacionan con usuarios y familiares en proceso de duelo.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

4. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia. Artículo 1.- “Colombia es un estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria... fundada en el respeto a la dignidad humana...” (Asamblea Nacional Constituyente [Const], 1991).

Congreso de la República. - Artículo 1º. de la Ley 100 de 1993 que establece que el Sistema de Seguridad Social Integral, tiene por objetivo garantizar “...la calidad de vida acorde con la dignidad humana...”.

En la Ley 100 en su artículo 1 determina que el Sistema de Seguridad Social Integral. tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

Que en el artículo 153 de la Ley 100 de 1993. En sus fundamentos Sobre los fundamentos de la Ley determina que el sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno, las instituciones prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia.

Que el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece en su artículo 5 los derechos de todas las personas deben ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana. Así mismo establece en el artículo 7, Deberes de las autoridades en la atención al público, Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva institución especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Que la exigencia establecida por la Ley 1438 de 2011 en el artículo 3 establece en como principios del sistema general de seguridad social en salud igualdad, enfoque diferencial y calidad», mencionados en la Ley 100, como parte de una atención humanizada. Así mismo, insta a que las instituciones en salud aseguren el derecho a un trato digno para los(as) usuarios(as).

Así mismo la Ley 1438 de 2011 en el Artículo 107 con respecto a la implementación de un plan nacional de mejoramiento de calidad, impone condiciones al Ministerio de

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

Salud y Protección Social frente al mejoramiento de la calidad en la atención y la obtención de resultados evaluables, reconocidos y direccionados para lograr el compromiso de todos los agentes del sistema.

Que mediante la Resolución 4343 de 2012 se expide la regulación sobre deberes y derechos que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, más conocida como ley de deberes y derechos de los pacientes.

Ley estatutaria 1751 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones, obliga en el Artículo 10, literal o, a no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad.

Que en el Anexo técnico Manual De Inscripción De Prestadores Y Habilitación De Servicios De Salud La Resolución 3100 de 2019 dentro del estándar de talento humano hace referencia al manejo del dolor y cuidado paliativo como elementos importantes para la prestación de un servicio humanizado.

El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en salud define para sí mismo, características de la prestación del servicio de salud que están en la dirección específica de la atención al usuario que, como se evidenció previamente, es una de las formas de respeto a la dignidad humana.

El presente documento es coherente y, se encuentra en la misma línea de trabajo con el cuidado y la protección mental de los trabajadores de la salud descrita en el documento *“Orientaciones técnicas para la protección mental de los trabajadores de la salud, la comunicación sistemática con la familia y afrontamiento del duelo en el marco de la humanización de los servicios de salud”* (Secretaría Distrital de Salud, 2020)

5. GLOSARIO

- Duelo:** El duelo es un proceso natural y muy humano que corresponde a una respuesta psicológica principalmente frente a la pérdida por fallecimiento de un ser amado, pero que se puede vivenciar por otro tipo de pérdidas como pérdidas institucionales, profesionales, de salud, de sueños, de propiedad, entre otras. El duelo implica una sobrecarga emocional necesaria para ajustar el espacio psicológico del doliente, a un nuevo estado mental que sea vivenciado como normal y en el que la pérdida fue superada. El estado mental vivido durante el duelo implica actos comunicativos de parte del doliente y

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

cuyas respuestas pueden alterar el proceso mismo del duelo: “... Frente a una pérdida, el duelo es la respuesta normal, saludable y esperada de una persona. Dicha respuesta se caracteriza por las emociones y sentimientos que es necesario que el afectado exprese...” (Secretaría Distrital de Salud, 2020). En conclusión, el duelo es el proceso de aceptación cognitiva, emocional y de identidad que van a vivir aquellas frente al fallecimiento de un ser querido.

- **Comprensión del Duelo:** El manejo y comprensión del concepto de duelo permite que, en el momento de interacción con los dolientes, el personal de salud tenga un horizonte definido frente al modo de actuar y qué decir, que incluye: La comunicación durante el proceso, entender que es un proceso natural de ajuste y no tiene carácter permanente, que el proceso genera un estado psicológico especial que desborda la vida interior de la persona y necesariamente se refleja en el comportamiento y en la manera como la persona vivencia su cotidianidad (Colegio Colombiano de Psicólogos, 2020).
- **Dolor Emocional:** El dolor emocional es consustancial a la pérdida y no implica la presencia de un trastorno mental o del comportamiento. Las reacciones que caracterizan sus diversas etapas contribuyen a amortiguar el impacto emocional provocado por la pérdida” (Secretaría Distrital de Salud, 2020).
- **Etapas del duelo:** Se hace necesario que el personal de salud reconozca que el proceso de duelo atraviesa por una serie de etapas emocionales, que pueden presentarse en diferentes órdenes o pueden presentarse de manera simultánea:

La Psiquiatra, en un estudio realizado entre miles de personas víctimas de una enfermedad terminal, resumió las fases de la congoja experimentada por ellas en cinco palabras clave: la negación, la cólera, el pacto, la depresión y la aceptación (Kubler-Ross, 1972).

Negación: Suerte de incredulidad o incertidumbre frente al hecho del fallecimiento del ser amado. Es un rechazo de la verdad. La negación es un mecanismo para no reconocer la verdad. Se dicen mentiras, no se maneja la verdad, no quiere decir, ni que se les diga la verdad a todos. (“*No, no soy yo al que le está pasando esto*”).

Rabia: Ante el reconocimiento de la verdad. Enojo, resentimiento u hostilidad dirigido a extraños, familiares, personal de salud, objetos inanimados o entidades religiosas, debido a sentimientos de impotencia (“*¿Por qué precisamente a mí?, ¿por qué ahora?, por qué no a otros?*”).

Pacto o negociación: Compromiso sobre la verdad. Proceso no lineal en el que las personas van de la negación y la ira, a la aceptación de la pérdida,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

pretendiendo ofrecer tratos a cambio de modificar la realidad de la pérdida. (“*Sí, soy yo... Pero sí... Dios puede intervenir, Dios va a cambiar el destino. Si hago esto puedo obtener el premio de que la pérdida ya no exista...*”).

Depresión: Es el momento de la tristeza auténtica que se da con el abatimiento ante la verdad. Cuando se evidencia que no es posible negociar y la pérdida es una realidad. No sale, no habla, rechaza, es como tener los sentimientos por dentro. (“*Sí, soy yo*”)

Aceptación: La persona vivencia el fallecimiento como una condición natural y asigna nuevos significados a su vida teniendo en cuenta la ausencia. Es una reconciliación con la verdad, con la situación, y si es posible se viven a plenitud los últimos días de una manera positiva. (“*Sí, soy yo y estoy listo*”).

- **Actitud Sana:** Corresponde al personal que interactúa con los sobrevivientes mantener una actitud sana que incluya: asumir que las personas pueden tener diferentes maneras de enfrentar una circunstancia de esta índole, desarrollar una actitud respetuosa frente al silencio de los sobrevivientes, al llanto o a reacciones emocionales inesperadas, favorecer las acciones solidarias y de apoyo entre los familiares y evitar el contagiarse emocionalmente (Organización Mundial de la Salud - Organización Panamericana de la Salud, 2016).
- **Empatía:** Entendido como la capacidad del personal de salud para construir la realidad desde los sentimientos, percepciones y emociones que experimenta el sobreviviente en un proceso de duelo). Así se espera: Comprensión diferencial de los sobrevivientes en términos de religión, etnia, procedencia, condición socioeconómica, orientación sexual y en general de los aspectos que hace del doliente una persona única, mostrar su disposición a un apoyo emocional circunstancial, direccionar a los familiares en las acciones administrativas que requieran, preguntar acerca de sus necesidades e inquietudes, ayudar a ocuparse de sus necesidades básicas a obtener acceso a los servicios y a conectarse con su familia y otras fuentes de su red de apoyo y proteger la persona de cualquier daño (Organización Mundial de la Salud - Organización Panamericana de la Salud, 2016)
- **Comunicación:** El trabajador del área de la salud debe mantener una actitud que invite a la resiliencia, y no a la confrontación, al estrés o la victimización. A continuación, se enumeran algunas acciones que deben ser tenidas en cuenta por el personal de salud al momento de su interacción con usuarios y familiares: Comprender los estados emocionales propios y como estos pueden afectar mediante la comunicación verbal y no verbal la reacción por parte de usuarios y familiares, saber comunicar el sentido pésame, escuchar

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

atentamente a la persona, no obligarla a hablar (Organización Mundial de la Salud - Organización Panamericana de la Salud, 2016).

Evitar usar expresiones como sé fuerte, ánimo, no llores, seguramente Dios lo quiso, el/ella ya está en un mejor lugar. Expresiones como las anteriores invalidan las emociones del otro y pueden generar sentimientos de culpa, aunque éstas son normales.

Expresiones recomendables: Estoy aquí con usted, quisiera decir algo que alivie su dolor, si en algo puedo ayudar aquí estoy para usted, entre otras.

- **Autoconservación:** Es necesario que el personal de atención de salud genere en conjunto con la administración, estrategias para los colaboradores que tengan como objetivo claro y persistente la recuperación de la fatiga emocional que va implícita en el trato de personas que sufren. Algunas de ellas pueden ser: Gimnasio emocional institucional, Apoyo profesional intrahospitalario, Capacitación, Estrategias como mindfulness o yoga (Secretaría Distrital de Salud, 2020).
- **Barreras:** El reconocimiento de las barreras al trato humanizado a las personas en duelo puede impedir conductas negativas del personal de salud frente a los usuarios, entre ellas: Cansancio y fatiga, Carga de trabajo, Turnos extensos, Relaciones intralaborales complicadas, Ideación no propicia, Despersonalización, deshumanización o cosificación del sobreviviente.

5.1 Abreviaturas

APA: Asociación Psicológica Americana
OMS: Organización Mundial de la Salud.
OPS: Organización Panamericana de la Salud.
SDS: Secretaría Distrital de Salud
GMA: Grupos de Mutua Ayuda

6. METODOLOGÍA

6.1 ORIENTACIONES TÉCNICAS

Las siguientes orientaciones pretenden dar elementos técnicos de afrontamiento para los trabajadores de la salud en el manejo de duelo a nivel de los usuarios, sus familias y los propios colaboradores, partiendo de la observación del proceso, su diferenciación individual y proporcionando diferentes estrategias para su acompañamiento.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

En este capítulo queremos compartirles tres **(3) elementos** a manera de ejercicio prácticos que facilitan al trabajador de salud manejar y acompañar procesos de duelo:

- Aspectos fundamentales para tener en cuenta en nuestros procesos de duelo personales.
- Un mejor acompañamiento a los compañeros o familiares de usuarios que estén en proceso de duelo.
- El tercer elemento corresponde a la herramienta de los grupos de mutua ayuda para realizar en nuestras instituciones, el contenido de este elemento se presenta en el **Anexo 1** del Numeral 7 de estas Orientaciones técnicas.

6.1.1 Aspectos Fundamentales para el Manejo del Duelo

Para este primer elemento partiremos de 2 conceptos importantes: Las tareas y los requerimientos del Duelo.

6.1.1.1 Las tareas del Duelo

Cuando nos enfrentamos a un proceso de duelo tenemos la opción de participar activamente de él y es allí cuando hablamos de elaboración del duelo, en caso contrario no participamos activamente y en ese caso decimos que vivenciamos el duelo, pero no lo elaboramos. Si, en el momento de duelo participamos activamente de él, tenemos enfrente tres (3) tareas a cumplir durante este proceso: la aceptación cognitiva, la aceptación emotiva y la aceptación de la nueva identidad. Recordemos lo que significa cada una:

- **Aceptación Cognitiva.** Se trata de aceptar en la mente la pérdida, tener la capacidad de ser realistas frente a lo sucedido y de generar posibilidades frente a lo que sé que puedo y lo que me es imposible hacer frente a la situación.
- **Aceptación Emotiva.** Esta tarea se refiere a aceptar en el corazón la pérdida que estamos viviendo. Los tiempos de la mente son diferentes a los del corazón y por esto, esta tarea puede tomar mucho más tiempo que la primera. Se trata de permitirse reconocer y expresar los sentimientos que surgen durante todo el proceso de aceptación de la pérdida (rabia, miedo, tristeza, etc.); y especialmente lograr dar curso y sanar las reacciones de amargura, culpa o resentimiento, así como completar los procesos de perdón.
- **Aceptar el Cambio de Identidad y Reflejarlo.** Se trata de aceptar la nueva

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

identidad, la persona que ahora soy, sin ese objeto o sin ese ser querido y volverme a sentir completa en ese nuevo yo. A partir de la pérdida nos vemos abocados a aceptar que se modifica el “sí mismo” del pasado, tanto a nivel interno como externo.

6.1.1.2 Los requerimientos del duelo

El duelo es un proceso que requiere Tiempos adecuados, Rituales y manifestaciones externas y Procesos psicológicos (Pangrazzi, 2003). El autor los describe de la siguiente manera:

- **Tiempos Adecuados:** El tiempo por sí solo no sana el dolor, el factor decisivo no es el tiempo en sí, sino lo que se hace con el tiempo y cómo este es utilizado para activar respuestas constructivas frente al sufrimiento. Así como el proceso del apego requiere su tiempo, de igual forma lo requiere el proceso de desapego; entre más fuerte sea el vínculo, más dolorosa será la separación.
- **Rituales y Manifestaciones Externas:** “Las experiencias importantes de la vida necesitan “rituales” para no quedar incompletas o inconclusas. Los ritos de las exequias, la notificación de la muerte... las expresiones de condolencia por parte de los amigos..., son formas de “celebrar rituales” que ayudan en la elaboración del duelo.
Es obvio que en los casos donde no hay certeza de la muerte, no se ha podido ver el cadáver o no se han realizado los rituales de separación, se complica el proceso del duelo.
- **Procesos Psicológicos:** La superación de una pérdida está ligada a una serie de tareas psicológicas a realizar: La aceptación de la pérdida, la expresión de sentimientos y la superación gradual de reacciones que bloquean el crecimiento, la adaptación a una vida nueva, el involucrarse en nuevas relaciones o en nuevos proyectos que ayuden a volver a vivir. La no elaboración de una pérdida significativa puede provocar: Enfermedades somáticas, problemas psíquicos o muertes anticipadas” (Pangrazzi, 2003).
Retomemos de Villamizar, Marta Sonia y Clavijo, Juan Carlos: “Adicionalmente, desde nuestra experiencia hemos concluido que es muy importante tener en cuenta el papel del silencio en nuestros acompañamientos a otros; que nuestro ritmo normal de trabajo y realización de las tareas tenga una transformación positiva, en pro de ayudar bien a quienes estén en proceso de duelo, incluso a nosotros mismos. Los efectos emocionales que tiene el recibir la noticia de la muerte de un ser querido, así

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

como asimilarla, requiere de parte de quienes acompañan, un profundo respeto que permita vivir ese momento de manera humanizada. Y es allí donde permitir el silencio es tan importante, dar tiempo a quien pierde a su ser querido para recibir la noticia en condiciones de privacidad y dignidad; brindarle el momento de silencio que requiera para asimilar, sin atafagarle con más información de tipo administrativo o de otro orden diferente al emocional. Dar tiempo a quien sufre para procesar su dolor, el impacto inicial, es uno de los actos de amor más generosos que podemos tener en nuestro oficio como profesionales de la salud” (Villamizar & Clavijo, 2005).

6.1.2 Un mejor acompañamiento a los compañeros o familiares de usuarios que estén en proceso de duelo

Para el *segundo elemento*, sobre ideas para hacer un mejor acompañamiento a los compañeros o familiares de usuarios que estén en proceso de duelo, queremos mostrarles algunas de las pautas que varias profesionales españolas de salud mental y especialistas en duelo y tanatología, construyeron recientemente a raíz de la pandemia COVID 19, y compartieron al mundo a través de la web, con el título: “*Guía para las personas que sufren una pérdida en tiempos del coronavirus - covid-19*” (Vega & Otros, 2020).

Las consideramos son totalmente útiles y creemos que es muy apropiado transcribir algunas de ellas textualmente, como apoyo para los duelos personales que podamos estar viviendo y para las acciones de acompañamiento que realicemos como profesionales de la salud (es muy conveniente que lean la guía completa referenciada en la bibliografía como Vega y otros).

Estas profesionales nos dan una guía muy completa, de la cual extrajimos algunos temas relacionados con nuestro quehacer en la salud: Los rituales de despedida personales y sociales a distancia; pautas para aliviar el estrés, el burnout, la fatiga por compasión y el duelo; y, pautas para profesionales en atención a usuarios en situación de gravedad, últimos días y muerte, en la crisis covid-19. Los transcribimos en su integridad a continuación:

6.1.2.1 “Los Rituales de Despedida”

Son actos simbólicos que nos ayudan a expresar nuestros sentimientos ante una pérdida, a poner un poco de orden en nuestro caótico estado emocional... nos permiten la construcción social de significados compartidos... Al tener una carga

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

simbólica y emocional, permiten conectar con el dolor, ayudan a ir integrando lo que ha sucedido y cómo se está viviendo.

6.1.2.2 Rituales de Despedida Personales

Tal vez en estos primeros momentos no te apetezca compartir socialmente o igual prefieres hacerlo sólo con los más allegados y de una manera más íntima o, incluso, **respetar un modo y espacio propios**. Si es así, estás en tu derecho de hacerlo; siendo necesario comentar al resto de las personas de tu entorno que éste es tu deseo. No obstante, permite que las personas que te quieren estén ahí para ti, deja que te cuiden en la medida de lo posible.

- Es **una situación excepcional**. Piensa que más adelante, si lo necesitas, puedes llevar a cabo la ceremonia o ritual que te hubiera gustado realizar en este momento, o alguna otra alternativa. Se trataría de aplazarlo un tiempo.
- **Prepara un escrito** para cuando puedas reunir a todos tus seres queridos y hacerle un pequeño homenaje presencial tal como te hubiera gustado. O bien, puedes grabar en vídeo y compartirlo en estos momentos a aquellas personas que consideres a través de redes sociales, WhatsApp, etc.
- **Utiliza técnicas narrativas terapéuticas**. Puedes escribir una **carta**, dirigida bien a tu ser querido fallecido contándole cómo te sientes con todo lo ocurrido, o bien a una emoción concreta (Carta a mi tristeza, rabia, etc.) a Dios, a la Vida, a otras personas. Otra opción es escribir **poemas y mensajes** cuyo contenido sea algo que le diríamos a esa persona, como si estuviera aquí, recuerdos positivos, sentimientos de agradecimiento, de disculpas, etc. O bien, **recopilar textos escritos por otros** autores con los que nos sentimos identificados. También puedes **elaborar un diario** donde expresas todo lo que vas sintiendo cada día. Lo que se cuenta y se expresa, existe y nos ayuda a tomar consciencia de la realidad de la pérdida y de nuestros afrontamientos durante el proceso.
- **Realiza dibujos**, que te permitan, cuando las palabras se atascan, expresar de manera simbólica tu sentir.
- Se puede destinar un rincón de una habitación, que resulte más tranquila o íntima, como **rincón del recuerdo**. Colocar una foto de la persona fallecida u objeto que simbolice la relación con esa persona. Adornar ese rincón como más te guste: flores, velas, música, sillón cómodo, etc. Cada vez que desees (tanto tú como las personas que conviven contigo) puedes ir al rincón a estar en silencio, rezar/orar, expresarle lo que sentimos, hablarle diciéndole cómo te sientes ahora que no está, como crees que será tu vida a partir de ahora, recordar momentos que compartieron juntos, las cosas te gustaban de el/ella y cuáles no, explicarle

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

por qué han tenido que despedirle de esta manera, explicarle cómo te hubiese gustado haber hecho el funeral y entierro, etc.

- Si en estos momentos te sientes con fuerza, utiliza **fotos o vídeos** que puedan ayudarte a conectar con los recuerdos. A algunas personas les ayuda recopilar este material gráfico y audiovisual y crear álbumes o minidocumentales honrando la huella de vida compartida. Si esto no es posible para ti, queremos que sepas que es normal no poder ver estos recuerdos por un tiempo. Cada persona tiene su propia forma de elaborar y afrontar su proceso de duelo y su propio tiempo para ello.
- Construye una **caja de recuerdos**, para guardar los recuerdos de tu ser querido. Decórala a tu gusto. Esta sugerencia la puedes llevar a cabo con otros miembros de la familia que convivan contigo (por ejemplo, los niños/as).
- Cuelga de tu balcón, ventana o puerta **algún objeto/cartel/señal** que te recuerde a tu ser querido o simbolice su marcha. Te proponemos confeccionar una banderola tibetana con telas o trozos de papel y cuerda, en cada banderola se puede escribir un mensaje de recuerdo para la persona fallecida y colgar donde prefieras. Esta sugerencia la puedes llevar a cabo con toda la familia y amigos/as que así lo deseen.

6.1.2.3 Rituales de Despedida Sociales a Distancia

- **Realiza una reunión previa:** Sea cual sea el ritual que se decida hacer, es importante que antes se haga una reunión para compartir qué es lo que necesita cada uno, ya que sus necesidades pueden ser diferentes y, lo mejor, es que entre todos/as se llegue a un acuerdo, siendo flexibles. Dada la situación de confinamiento en la que nos encontramos, esta reunión podrá llevarse a cabo por las personas que se encuentren conviviendo juntas y/o a través de llamada telefónica o video llamada, con los miembros de la familia que no pueden estar presentes. El objetivo es hacer algo sencillo donde todo el mundo se sienta a gusto. Que cada persona pueda expresar lo que le gustaría hacer en una posible ceremonia virtual (incluidos niños, ancianos y personas con discapacidad psíquica).
- **Realiza una ceremonia o encuentro virtual:** Propón un encuentro virtual en alguna plataforma online (Skype, Zoom, etc.) que te permita conectar con un buen número de personas y elaborar un ritual donde cada uno pueda llevar un objeto o frase que represente a la persona fallecida y dar espacio para que pueda compartir lo que deseen. Construye una ceremonia a tu medida y a la de tu familia. Si eres creyente, tal vez el párroco o guía espiritual de tu comunidad pueda ayudarles realizando esta ceremonia en la distancia (video llamada,

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

grabación para la familia). Se puede elegir una pieza musical, adornar con dibujos de los niños, fotos, poesías, redactar un texto donde se expresen los recuerdos y sentimientos dirigidos a la persona fallecida, encender una vela mientras se dicen unas palabras hacia el ser querido ausente. Dejar un minuto de silencio para expresar el amor, el perdón, y la gratitud.

- **Publica en tu muro/red social** y escribe, a modo de homenaje, acerca del legado de vida que te ha dejado. Y así, al compartirlo, tus contactos tendrán la oportunidad de poder expresarte sus condolencias y apoyo, acompañarte a través de palabras, música e imágenes.
- **Realiza una actividad simbólica conjunta y coordinada.** Por ej. suelta globos (biodegradables) a la misma hora con tus seres querido que quieran honrarle, compartiendo este momento desde sus ventanas, balcones, azoteas, etc. En su interior pueden ir papelititos con mensajes o no. ¿Recuerdas la sugerencia de realizar banderolas tibetanas? Este sería un buen ritual para llevar a cabo con los que están en la distancia.
- **Comparte recuerdos y momentos especiales**, repara tareas pendientes: Quizás puedas pedir a tus amigos y familiares que compartan algún momento especial, anécdota o historia que te ayuden a conocerlo/a un poco más. También podrías subir una foto de él /ella al estado de WhatsApp o redes sociales.
- **Construcción de una página** (web, Facebook) o grupo de WhatsApp, etc., donde familiares, amigos y conocidos puedan expresar sus condolencias y homenajear al fallecido.
- Es importante **incluir a los niños/as, personas mayores y personas con discapacidad**, en los rituales, explicándoles con naturalidad, de acuerdo con su edad y su condición, lo que se va a realizar y de qué manera pueden participar. Toda persona necesita sentirse amada y dar amor, ser cuidada y cuidar, sentirse segura y aportar seguridad, sentirse validada, reforzada, comprendida, respetada y acompañada en sus procesos vitales; por eso, también necesita devolver recíprocamente lo que se le da. Permitamos que todos los miembros de la familia, sin exclusión, puedan sentirse integrados y sostenidos en estos momentos difíciles. Construyamos redes en vez de muros”.

6.1.2.4 Pautas para los Profesionales de la salud

“PARA ALIVIAR EL ESTRÉS, EL BURNOUT, LA FATIGA POR COMPASIÓN Y EL DUELO EN LOS PROFESIONALES (Sanitarios/as, Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Servicios Sociales, personal de Funerarias, etc.)

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

Al estrés normal de nuestra labor asistencial, hay que añadirle el esfuerzo personal de autorregulación para poder estar y dar lo mejor de ti estos días, la sobredemanda asistencial (en algunas zonas del país rozando el colapso), la falta de recursos materiales y humanos, la gravedad de la situación, la soledad y el aislamiento de alguno de nuestros usuarios, así como la muerte de muchos de ellos.

Estas situaciones pueden producir en un primer momento, respuestas de estrés agudo, que afectan a varios niveles y se caracterizan por:

- a) Nivel fisiológico: náuseas, fatiga, escalofríos, mareos, dolor de cabeza, taquicardia, ...
- b) Nivel emocional: ansiedad, miedo, irritabilidad, shock emocional, ...
- c) Nivel cognitivo: hipervigilancia, pensamientos intrusivos, confusión, ...
- d) Nivel comportamental: incapacidad para descansar, para comer o ingesta compulsiva, habla acelerada, gritos, ...

Estas respuestas son normales, pero con el tiempo se pueden convertir en respuestas de estrés postraumático. Para prevenir y/o paliar la sintomatología que puedas estar experimentando ahora y la que se pudiera desarrollar. Te proponemos:

- Una vez acabado el turno, propiciar una reunión de equipo (defusing y/o debriefing) donde se puedan compartir los hechos vividos, los sentimientos y emociones experimentadas, cosas a mejorar y a felicitar. Esta reunión favorecerá la ventilación emocional y la cohesión grupal.
- Apóyate en tus compañeros/as, en tus amigos/as y familia. Es normal que sobreprotejas a estos últimos para no “contaminarles”, pero recuerda que “solo/a eres una gota, juntos somos un océano” (Ryunosuke)
- Si hacías alguna práctica de meditación, intenta practicar al inicio y fin de la jornada o quizás puedas incorporar alguna práctica de relajación con respiración. Te recomendamos que incorpores esta práctica a tu vida diaria.
- Comienza el día con un discurso interno y externo positivo y optimista, sin dejar de ser realista con la situación. Termínalo agradeciendo lo recibido y lo aportado por tu parte en el día de hoy, cultiva la compasión, la actitud bondadosa y comprensiva hacia ti mismo/a y hacia los demás.
- Consuela y consuélate, permítete momentos de conexión con el dolor y párate a dejar fluir el desbordamiento emocional que puedas estar experimentando en estos momentos.
- Indaga en tu necesidad y dale respuesta en la medida de lo posible para que te sientas capaz de regularte, de sostener la situación y solucionar aquello que depende directamente de ti.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

- Utiliza a los profesionales de la Salud Mental que están disponibles para ti si así lo consideras.
- Cuida y cuídate, come sano, intenta descansar lo suficiente, haz algo de deporte, desconecta de las noticias y del trabajo por tiempos, comparte momentos distendidos con la familia y amigos/as, busca un espacio para ti donde estar solo/a si lo necesitas.
- Saca tu sentido del humor, en su justa medida, puede resultar una buena estrategia para liberar emociones y tensiones.
- Cuando un usuario/usuario o persona conocida fallezca, puedes utilizar aquellos rituales y consejos de los múltiples que hemos compartido en esta guía y acomodarlos a tus necesidades como profesional, pero, sobre todo, como persona. Si te apetece y así lo sientes, escríbeles una carta de condolencia (en esta guía te presentamos un modelo) y/o realiza una llamada cercana para valorar necesidades y compartir tu sentir, esta medida puede ser llevada a cabo de forma individual o desde tu servicio. Las familias lo agradecerán.

Finalmente, te proponemos algunas pautas a llevar a cabo en la medida de lo posible en tu práctica profesional, bien si trabajas en el ámbito hospitalario o sociosanitario, con el fin de que tengas una herramienta útil que te ayude a seguir realizando tu labor asistencial de la forma más humana posible y reduzca tus respuestas de estrés. Así como un modelo de carta de condolencia para que aquellos profesionales/servicios/unidades que lo deseen puedan mostrar desde el respeto y el afecto, su apoyo y consuelo a las familias.

6.1.2.5 Pautas para Profesionales en Atención a Usuarios en Situación de Gravedad, Últimos Días y Exitus...:

“Este último apartado pensamos que puede ayudar, tanto a usuarios y familias, como a profesionales de la salud, reduciendo su incertidumbre y mejorando su respuesta psico-emocional y física ante las situaciones a las que están expuestos. Es de gran importancia la labor de los profesionales de la salud.....tanto para facilitar al usuario que pueda irse tranquilo/a y de alguna manera acompañado/a, como para que los familiares puedan pasar por estos momentos sintiendo que acompañan y expresan su sentir al familiar que está en los últimos días de su vida” (psicología de la salud, 2020). Para ellos a continuación damos unas pautas para que en la medida de lo posible puedan ser utilizadas por los profesionales que se encuentran atendiendo estas situaciones.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

6.1.2.5.1 Cuando el Usuario entre en Situación de Últimos Días

Llamar a los familiares. Cuando se dé información por teléfono hay que tener en cuenta algunas recomendaciones:

- Identificarnos
- Darle la información clara y progresiva
- Buscar un momento donde puedas dedicar unos minutos a la llamada
- Hacerlo desde un lugar donde no haya mucho ruido y le puedas dar la información con la mayor tranquilidad posible.
- Darle opción a preguntar y responder sus preguntas, si no tenemos la información que necesita se lo comunicamos, si pensamos que es posible darle esa información en otro momento se lo hacemos saber, esto le dará tranquilidad.

Información básica que dar a los familiares:

- Situación en la que se encuentra el/la usuaria en cuanto a evolución, posible sedación paliativa y pronóstico.
- Si es posible, sería conveniente que se le diera la posibilidad de ver al usuario. Si es así, tendríamos que explicarles en qué condiciones podrían hacerlo e informarles que puede ser la última vez que vean a su ser querido por tanto que piensen como quieren que sea esta visita (hablarle de algún tema, traerle algo especial...) todo ello cumpliendo siempre las medidas de seguridad para que no haya ningún riesgo de contagio.
- Informarle a la familia de la atención que va a tener su familiar por parte del equipo médico y de enfermería
- Si es posible y la familia opta por ver a su familiar, explicarle que puede ser acompañado por algún sanitario o si fuera posible por alguien del equipo de Salud Mental. También en este caso es conveniente hacerle una pequeña descripción de la situación, como van a ver a su familiar para que sepan que se van a encontrar.
- Transmitir a la familia que el usuario está informado del motivo por el cual no está acompañado por sus seres queridos.
- Se informará de la disponibilidad presencial y telefónica, y si fuera posible que pueden hacerle llegar algún recuerdo u objeto significativo para el usuario.
- Si el usuario es incapaz de comunicarse contactaremos primero con el equipo de enfermería para recoger las últimas comunicaciones que haya hecho y repetir dicha información a los familiares, con quienes seguiremos

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

procediendo

Información para dar al usuario (si sus condiciones lo permiten):

- Informarle de la preocupación y la presencia de sus familiares en la distancia.
- Ofrecerle la posibilidad de transmitirle a sus familiares algún mensaje y facilitarlo con los medios con los que contamos.
- Darle la opción de que pregunte y exprese lo que necesita.
- En definitiva, se trata de hacer de mediador y transmisor de información en la medida de lo posible para que ambas partes se sientan acompañadas e informadas, de esta manera evitamos la incertidumbre, sentimientos de abandono y soledad, facilitando el bienestar y el acompañamiento entre usuario y familiar.

6.1.2.5.2 Cuando el Usuario Fallezca

El objetivo de todas estas recomendaciones es facilitar, dadas las circunstancias, que los familiares puedan sentirse acompañados, informados y puedan tener posibilidad de estar cerca de alguna manera de su familiar fallecido. La actitud del profesional sanitario es muy importante, un gesto, una mirada de cariño, unas palabras de comprensión hacen que el familiar se sienta acogido y atendido en estos momentos tan difíciles. Al igual, que cuidar al profesional ofreciéndole alternativas que redunden en su bienestar psico-emocional y reduzcan posibles respuestas y sintomatología traumática.

6.1.2.5.3 Ejemplo de cómo dar Malas Noticias por Teléfono

En estas circunstancias será el médico o persona formada para dar noticias complicadas, está claro que la emergencia sanitaria está cambiando la forma de comunicar noticias difíciles. En situaciones normales, se da de forma presencial, en ese momento el soporte emocional de la presencia ayuda. Dada las circunstancias, en estos momentos la noticia ha de darse de forma telefónica. Mostramos un ejemplo con algunas indicaciones que pueden ayudar a hacerlo de forma adecuada: ¿Qué podemos decir a los familiares de un usuario que ha fallecido?

Hay que ser proactivo/a, intentando contestar a las preguntas que seguramente nos planteen sin usar tecnicismos, éstos aumentan la distancia con el familiar, debemos tener en cuenta el uso de un lenguaje sencillo, que todos podamos entender.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

Antes de realizar la llamada, te aconsejamos tomar un momento para respirar y concentrarnos en la tarea a realizar para poder estar lo más presente y activo en la comunicación con el familiar.

Hay tres pasos a realizar en la llamada:

- **“Apertura:** al iniciar la llamada, habrá que tener en cuenta el tono de voz, que sea amable, cercano y evitar hablar de forma acelerada a pesar de lo difícil de esta comunicación. Hay que comunicar quienes somos, profesión, planta en la que trabajamos, incluso si ya hemos hablado con la misma persona con anterioridad. Considerar tener que repetir el mensaje varias veces por el posible estado de confusión o shock del familiar. Si la persona está sola en casa, la invitamos a sentarse, si por el contrario está acompañada, además de sentarse que esté cerca de los/as acompañantes” (FUNDASIL, 2020).
- **“Dar la noticia:** Al comunicar la noticia, debemos ser claros, decir el nombre de la persona fallecida y el parentesco con la persona que recibe la noticia. “Señora González, le pido que se siente en una silla, puesto que le voy a dar una mala noticia, su padre D. Agustín González, hace dos horas, tras el agravamiento clínico de su estado ha fallecido. Siento mucho tener que comunicarle esta triste noticia.” (FUNDASIL, 2020)
 “En este punto es importante comunicar cómo la persona falleció: si pudo estar acompañada, si el protocolo lo impidió, comunicarles que no sufrió ayudado de la sedación en sus últimos momentos, que siempre estuvieron atentos/as y cercanos/as a pesar de la distancia física. Esto es fundamental porque lo primero que necesitan saber los familiares es que la persona no haya sufrido.” (FUNDASIL, 2020)
 “Marta, quiero comunicarle que su ser querido no ha sufrido, que ha fallecido tranquilo, ya que la sedación le ayudó a no sufrir”
 A continuación, dejamos unos momentos para el silencio, el llanto o expresión emocional o resolver dudas, acogiendo y validando la reacción emocional.
- **“Cierre de la llamada:** Podemos ofrecer más información de tipo técnico o práctico, como por ejemplo indicando que puede llamar al psicólogo/a del hospital en los próximos días, recursos habilitados para ello, para que tengan unos momentos para volver a encontrar la calma y gestionar la carga emocional.” (FUNDASIL, 2020)
 “Finalmente, como profesional, tomémonos un minuto para respirar y apoyarnos en algún compañero/a si necesitamos expresarnos, para poder regular nuestra emoción y continuar con nuestra labor profesional.” (FUNDASIL, 2020)

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

6.1.2.5.4 Modelo de Carta de Condolencias

Familia de*:

“Estimada familia: En estos momentos, especialmente tristes por la pérdida de una persona tan especial como nombre del/a usuario, en los que es complicado decir una palabra que pueda aliviar su dolor, queremos transmitir nuestras condolencias. Todo el equipo humano que ha trabajado en la atención de nombre del/a usuario, somos conscientes de las difíciles circunstancias que han tenido que soportar, debido a la crisis de salud que atravesamos, y queremos expresarles nuestro agradecimiento por la comprensión y colaboración que han mostrado en todo momento ante nuestras normas y recomendaciones. También decirles, que nos queda la satisfacción de haberles podido acompañar en esta tarea, a veces tan difícil, de cuidar a una persona enferma. Lo hemos hecho con todo nuestro mejor interés y dedicación. Entendemos que las limitaciones de aislamiento que impone esta crisis han hecho mucho más difícil que ustedes hayan podido acompañar a su ser querido como les habría gustado en condiciones normales. También somos conscientes de lo difícil que debe ser no poder expresar o recibir todas las muestras de cariño y acompañamiento que surgen entre su familia y amigos. Confiamos en que en un futuro próximo puedan realizar los ritos, funerales, reuniones o despedidas, que consideren importantes, para honrar como crean necesario a su ser querido. Hasta que eso sea posible, los animamos a que desde su intimidad busquen la forma de hacer pequeños rituales y homenajes.

A veces crear un pequeño rincón, un “altar”, con una fotografía suya, con una vela, música en su honor, hacer una pequeña lectura, poder compartir las emociones, los recuerdos, con las personas que tenemos al lado, nos puede ayudar. Esto nos sirve como forma de homenaje y acompañamiento. También les puede servir de ayuda, crear un grupo en redes sociales donde poder compartir todos estos sentimientos, fotografías entrañables, música, anécdotas. Se trata de crear un espacio en el que podamos expresar sin miedo nuestras emociones, y sentirnos a la vez acogidos por el cariño y la comprensión de nuestros familiares y amigos. También puede suceder que para alguno no sea el momento de crear espacios, lo cual es respetable, puede darse tu tiempo y compartir cómo se siente” (FUNDASIL, 2020).

Las heridas emocionales no tienen fecha de caducidad. En el duelo siempre hay tiempo. Estamos seguros de que, cuando el dolor que sienten no sea tan intenso, se darán cuenta de lo valiosa que ha sido su forma de cuidar, acompañar y honrar a nombre del/a usuario. Sepan que estamos a su disposición por si consideran que podemos ser de ayuda. No duden en ponerse en contacto con nosotros con total confianza. Les mandamos el mejor de nuestros abrazos, de todas y cada una de las personas que formamos el equipo. Con afecto y reconocimiento,

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

Firmas”

PD: Les colocamos a su disposición estas herramientas que tenemos en nuestra institución y que pueden apoyarlos en su proceso. Entrevistas con profesional y grupos de mutua ayuda en el duelo. Encuentran descripción anexa.”

Las estrategias y el modelo de carta transcritos fueron adaptados al idioma español ajustado para Colombia. Esperamos con esto apartes transcritos de la guía haber proporcionado Tips claves para el acompañamiento de los duelos.

7. ANEXOS

Anexo No. 1. La herramienta de los grupos de Mutua Ayuda

Tercer elemento de estos aportes prácticos, la herramienta de los **grupos de mutua ayuda** para realizar en nuestras instituciones.

Es importante partir de la fenomenología de los grupos, recopilada por Arnaldo Pangrazzi en su libro: “El grupo, lugar de Crecimiento” (Pangrazzi, 2001). Resumimos algunos aspectos claves del libro en los siguientes cuadros:

Tabla 1. Resumen de aspectos relacionado con la vivencia en grupos por parte de los individuos.

La vida de cada individuo se caracteriza también por la experiencia vivida dentro de los diversos grupos, entre otros:	La pertenencia a estos grupos:	Muchas ciencias se han ocupado del fenómeno del grupo, entre ellas:
La familia	Educa a vivir	La sociología
Los compañeros de colegio	Favorece la socialización	La psicología
La parroquia	Dilata los horizontes del conocimiento	La antropología
Los amigos	Crea vínculos afectivos	La psiquiatría
Los colegas del trabajo	Promueve lo gregario y la creatividad	La política
Los compañeros de diversión	Estimula el diálogo...	La historia
El club o las asociaciones a las que pertenecen.		La economía ...

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	

Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez

Tabla 2. Estructura de los grupos y lugares en los cuales generalmente se desarrollan.

Todos los grupos tienen una constitución y una estructura peculiares que incluyen los siguientes aspectos:	Cada uno de estos aspectos tiene múltiples implicaciones. Por ejemplo, si consideramos “dónde”, no nos referimos solamente al lugar físico donde el grupo se encuentra, sino los diversos ámbitos en los que la realidad del grupo está presente, entre otros:
Porqué - Finalidad/ estatuto	La universidad
Quién - Identidad de los participantes	El hospital
Que - Contenidos y contextos de actividad	La iglesia
Cómo - Estructura organizativa	La fábrica
Dónde - Lugares de reunión	La escuela
Cuando - Frecuencia de las reuniones	La cárcel...

Pangrazzi nos recuerda que una persona puede pertenecer a grupos con *objetivos* diferentes, entre otros: los grupos culturales, los grupos recreativos, los grupos religiosos o de espiritualidad, los grupos políticos, los grupos de estudio o formación, los grupos terapéuticos, los grupos caritativos, los grupos de ayuda mutua, los grupos de crecimiento personal, los grupos asociativos, los grupos con intereses particulares (ecología, protección de los animales, etc.), los grupos de categorías especiales (grupos de jóvenes, de célibes, de profesionales, de ancianos, de familias...)

Cada uno de estos grupos puede articularse en un haz de ramificaciones. Por ejemplo, los **grupos de ayuda mutua** pueden abarcar una variedad de problemáticas, entre otras:

Consumidores SPA	Familias de Suicidas	Padres que han perdido sus hijos
Divorciados personas de Luto	Dialíticos	Víctimas de violencias sexuales
Enfermos de Cáncer	Mastectomizadas	Familiares de enfermos de Alzheimer
Discapacitados	Cardiópatas	
Enfermos de Sida	Viudos/as	

Específicamente, al respecto de los **Grupos de mutua ayuda**, resaltan aspectos trabajados por el autor, que resumimos en los siguientes cuadros:

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	

Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez

Tabla 3. Posibles misiones y objetivos de los grupos de ayuda mutua.

RAZON DE SER DE LOS GRUPOS DE MUTUA AYUDA	OBJETIVOS DE LOS GRUPOS DE MUTUA AYUDA
Potenciar los recursos personales y de grupo	APOYO EMOTIVO. (compartir sentimientos, necesidades, etc.)
Reestablecer el control de la propia vida	APOYO SOCIAL. (apertura a otros, aceptación, refuerzo positivo, etc.)
Crear solidaridad entre personas unidas por problemas similares	INFORMACION – EDUCACIÓN (aprender de las experiencias de los otros para elaborar el propio duelo)
No son grupos sociales, culturales, ni terapéuticos	DESARROLLAR LAS CAPACIDADES PARA AFRONTAR Y RESOLVER LOS PROBLEMAS (confianza personal, iniciativa, confrontación, etc.)
No buscan satisfacer todas las necesidades	

Tabla 4. Beneficios y efectos positivos de los grupos de ayuda mutua.

BENEFICIOS DEL GRUPO DE MUTUA AYUDA	EFFECTOS POSITIVOS DE LOS GRUPOS DE MUTUA AYUDA
Desarrollo de relaciones significativas	Sentirse menos solo para afrontar los sentimientos y las dificultades provocadas por una pérdida
Comunicación horizontal más que vertical	Aprender comportamientos constructivos en la elaboración del duelo a través de la confrontación y el compartir con otros
Caída de las defensas psicológicas	Aprender a expresar y a manejar sentimientos
Conciencia que otros tienen sentimientos y problemas análogos	Recuperar la confianza en sí mismo y valorar las capacidades personales para enfrentar el duelo
Intercambio de informaciones sobre los diversos modos de afrontar el duelo	Estímulo y motivación para emprender una nueva vida
Nuevo sentido de pertenencia y de socialización	Aceptación de la realidad
Proceso de adaptación a la propia situación	
Estímulo para iniciar nuevas amistades	

Aspectos Estructurales y Organizativos de los Grupos de Mutua Ayuda

Es importante definir el **tipo de grupo** que queremos y podemos ofrecer en nuestra Institución, teniendo en cuenta su clasificación:

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p>			
	<p>ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD</p>			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
<p>Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez</p>				

Tabla 5. Tipos de grupos según la identidad de los participantes.

GRUPOS HETEROGENEOS:	GRUPOS HOMOGENEOS:
En un mismo grupo: Viudos / viudas, Padres que han perdido un hijo, Familiares de suicidados, Separados, Divorciados, Madres de un enfermo de Sida. O con Diferentes pertenencias étnicas, religiosas, socioeconómicas.	Los participantes comparten un horizonte social semejante y una experiencia común de duelo. (Ej. Padres que han perdido un hijo, Mujeres separadas, Familiares de un enfermo de COVID)

Tabla 6. Tipos de grupo según su estructura.

1. GRUPOS ABIERTOS Y CONTINUATIVOS:	2. GRUPOS LIMITADOS EN TIEMPO Y NUMERO
El grupo tiene un calendario regular de encuentros en el curso del año, es abierto a la entrada y salida de los participantes, aseguran la continuidad de los contactos y la disponibilidad de ayuda. Tiene un enfoque más libre, dependiendo de las exigencias de los participantes	El grupo se encuentra por un número determinado de encuentros (8-10) para permitir a los participantes de reflexionar y compartir sobre temáticas específicas concernientes al duelo. Tiene un inicio y un final del proceso de cada participante, con tareas específicas.

Para su funcionamiento es clave definir algunas **NORMAS**, según la particularidad de la Institución, del lugar donde se vaya a realizar y si la modalidad es presencial o virtual. Sugerimos por ejemplo las siguientes normas para un grupo presencial:

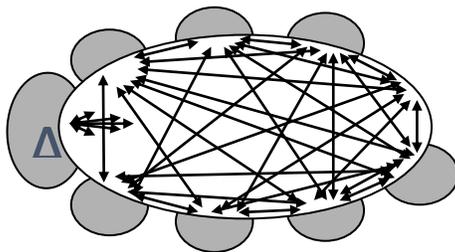
Puntualidad	Mantener la confianza y confidencialidad
No dar consejos sino compartir experiencias	Respetar la variedad de reacciones y acercamiento al duelo
No generalizar sino personalizar "Yo"	No fumar, ni comer (algo de tomar)
No interrumpir sino hablar uno a la vez	

Un actor definitivo es el **animador del grupo**, para lo cual Pangrazzi hace varios aportes que resumimos en el siguiente cuadro:

Tabla 7. Funciones del animador de un grupo

EL ANIMADOR DE UN GRUPO		
CARACTERISTICAS	ROLES FUNCIONALES Tareas para desarrollar:	ROLES DEL ANIMADOR (Relaciones para promover)
Disponibilidad	Iniciar	Estimular
Motivaciones	Informar	Empatizar
Buen conocimiento de sí	Verificar	Focalizar
Capacidad de facilitar la comunicación y la interacción positiva	Coordinar	Confrontar
Empatía	Sintetizar	Educar
Tenacidad	Concluir	Animar
		Establecer límites
		Armonizar

El autor nos diferencia los **estilos de animador**, graficándolos así:



Grafica 1
Animador que origina interacciones y la participación de los miembros

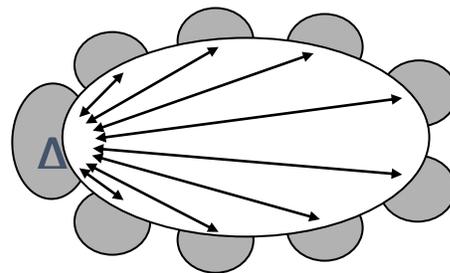


Gráfico 2
Animador Narcisista que se pone al centro del grupo

Para cerrar, el animador de un grupo de mutua ayuda, no necesariamente debe ser profesional de la salud mental; sin embargo, si es importante que tenga entrenamiento en acompañamiento Psicoafectivo en el duelo, en relación de ayuda y en grupos de mutua ayuda.

El grupo pasa por diferentes fases que resumimos en el siguiente cuadro:

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

Tabla 8. Fases de desarrollo de un grupo.

FASES DE DESARROLLO DE UN GRUPO				
CONOCIMIENTO RECÍPROCO	ESTRUCTURACIÓN	CONFIANZA RECÍPROCA	TRANSICIÓN	COHESION
Presentación	Finalidad / Objetivos	Compartir Experiencias	Conflictos Y Tensiones	Cooperación y Apoyo Mutuo
Expectativas	Normas	Verbalizar los Sentimientos	Lucha Por El Control	Confrontación Constructiva
	Responsabilidad	Interacción Positiva	Asumir Roles	

Como pauta para la organización de las reuniones, retomamos de una experiencia en nuestra ciudad, que nos sirve de referencia para la implementación en las Instituciones de salud: “De acuerdo con nuestra experiencia de implementación de los grupos de mutua ayuda, sabemos que es importante tener una estructura para la realización de la misma, por lo que proponemos para el caso de los grupos limitados en tiempo y número (Villamizar & Clavijo, Formación y entrenamiento en acompañamiento Psicoafectivo, Cartilla Módulo 3 “Grupos de mutua ayuda en el duelo”, 2021):

Estructura de una Reunión

- Acogida
- Mensaje de reflexión u oración (según sean las características de los participantes)
- Recordar reglas del grupo
- Presentación del tema
- Desarrollo individual de la Guía correspondiente al tema del día
- Compartir libre en plenaria de las respuestas
- Conclusión
- Cierre con Mensaje de reflexión u oración (según sean las características de los participantes)

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

Para la Primera reunión, se agrega a este orden del día, un mensaje de bienvenida y la exposición de las finalidades del grupo, así como la presentación de los participantes.

Una idea de mensaje de bienvenida, que es el que utilizamos en nuestros grupos, puede ser:

Bienvenido a este grupo, donde esperamos puedas encontrar espacio para expresar tu duelo, hacernos partícipes de tu historia y escuchar la de otros. Cada uno trae aquí sus propios recuerdos, angustias y soledades. El encuentro con otras personas que comprenden tu dolor se transforma en manantial que conforta y da solidaridad. La expectativa es que cada uno pueda expresar aquí su propia humanidad, encontrar comprensión en los otros y elaborar gradualmente su propio duelo. Tenemos presente que cada persona está en una fase diferente del duelo: aceptamos y respetamos las diferencias, aprendiendo los unos de los otros, conscientes que la vida lleva a cada uno a descubrir y a reafirmar el propio modo de afrontar y superar el dolor” (Pangrazzi, 2003).

Y para cerrar esta útil herramienta, que puede ser utilizada dentro de nuestras instituciones, para dar un acompañamiento humanizado a los duelos, les sugerimos temáticas y modos de publicitarlos:

Para las **temáticas** que se pueden abordar, proponemos algunas ideas:

Modos de decir adiós	Pensamientos, recuerdos y relación con la persona difunta	La oración y otros recursos espirituales
Reacciones físicas y psicológicas de la pérdida	Cómo afrontar las fiestas	¿Podré ser todavía feliz?
Relaciones con la familia y los amigos	El uso del tiempo libre	Los medios económicos y el trabajo
El más allá: ¿Hay una vida después de la muerte?	La vida solos y los contactos sociales	La sociedad y la muerte
Cómo convivir con la soledad	Cómo desarrollar una autoestima positiva	Intuiciones que brotan del dolor
Cómo manejar la cólera, la depresión, la culpa		

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	

Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez

Y en cuanto a las maneras de **publicitarlo**, algunas ideas:

Difusión por redes sociales y pagina web de la institución	Invitación personal directa
Invitación directa a familiares a sus sistemas de mensajería o correos (WhatsApp, por ej.)	Invitación personal directa
Afiches, plegable o prospecto en el hospital	Anuncios en los medios de comunicación interno. Anunciar en otros Hospitales

Te animamos a utilizar esta herramienta de los grupos de mutua ayuda como una alternativa viable dentro de las instituciones para dar un acompañamiento humanizado al proceso de duelo superando la dificultad que pueda tener una atención persona a persona y aprovechando la ventaja que tiene la ayuda mutua como ya se ha descrito dentro del texto.

7.2 Anexo 2. Ficha Resumen para el personal de Salud

El Duelo es el Sufrimiento Emocional por una Pérdida.

Comprender desde el lugar del otro, significa tener clara una reacción de nuestra parte para cada acción de quien está en duelo.

ACCIÓN	REACCIÓN
Cada familiar tiene su propia historia: Educación Hábitos Miedos Dolores	Observar Reconocer Escuchar plenamente Mantener contacto visual
Cada persona puede reaccionar de diferente manera: Ira Llanto Enojo ...	Mantener equilibrio con respecto a la emoción de la persona
Expresa verbal y no verbalmente Expresión emocional Nivel normal de comprensión puede sufrir alteraciones	Use un lenguaje respetuoso pero apropiado para la plena comprensión de la persona.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	

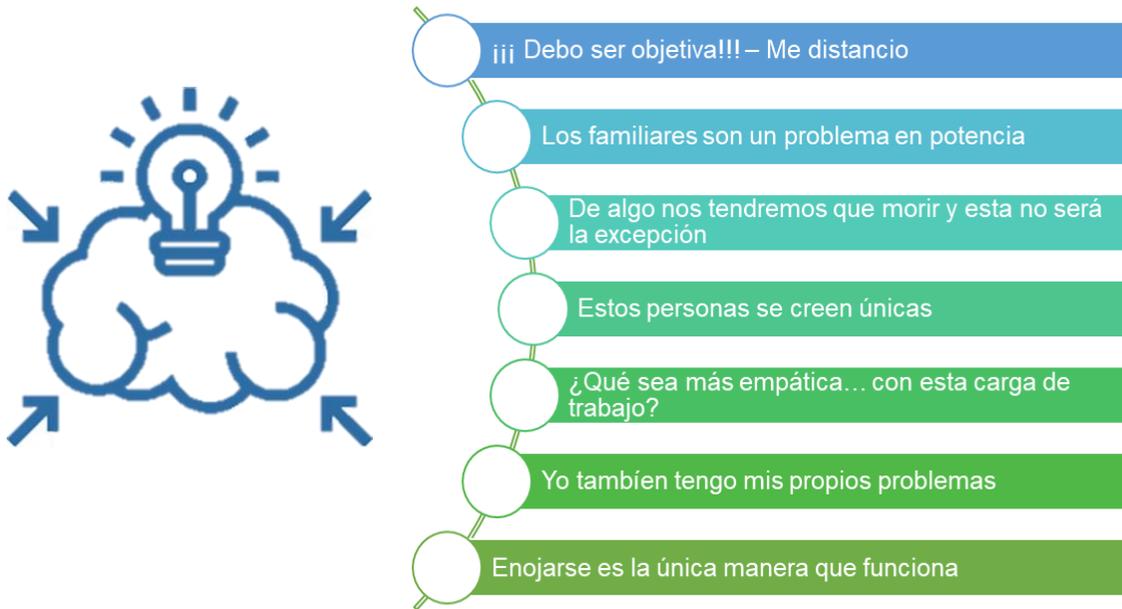
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez

- Durante la fase inicial de duelo



La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

- Pensamientos que no favorecen la actitud empática**



- Ventajas de la comunicación empática durante el proceso de duelo**



La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

8. BIBLIOGRAFIA

Alejo, H. (2020). *Guía para el apoyo psicológico inicial en casos de duelo por hospitalización en UCI, aislamiento preventivo obligatorio de adultos mayores y fallecimiento ocasionado por COVID-19*. Obtenido de Secretaría Distrital de Salud:

http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Covid_S/Guia_apoyo_psico_duelo_por_Covid.pdf

Álvarez, M., Ortego, M., López, S., & Aparicio, M. (2011). *Tema 11. El Duelo*. Obtenido de Ciencias Psicosociales II. Universidad de Cantabria, Open Education Consortium:

<https://ocw.unican.es/pluginfile.php/1575/course/section/2034/tema-11.pdf>.

American Psychological Association. (2021). *Dictionary of Psychology*. Obtenido de <https://dictionary.apa.org/>.

Asamblea Nacional Constituyente [Const]. (1991). *CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA art 1*. Bogotá D.C.: Gaceta Constitucional.

Colegio Colombiano de Psicólogos. (2020). *Guía básica para el acompañamiento y afrontamiento del duelo*. Obtenido de Equipo de Respuesta Psicológica Brote COVID -19 Colegio Colombiano de Psicólogos:

https://www.colpsic.org.co/aym_image/files/GUI%CC%81A%20MANEJO%20DE%20DUELO.pdf.

Congreso de la República. (Diciembre 23 de 1993). *Ley 100*. Obtenido de Secretaría del Senado:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Congreso de la República. (Febrero 16 de 2015). *Ley 1751*. Obtenido de Secretaría del Senado:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1751_2015.html

Fernández Liria, A., & Rodríguez Vega, B. (2002). *Intervenciones sobre problemas relacionados con el duelo para profesionales de Atención Primaria (I): el proceso del duelo*. Obtenido de Scielo:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1131-57682002000300008&lng=es&tln=es.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

FUNDASIL. (2020). *Unicef - el salvador*. Obtenido de <https://www.unicef.org/elsalvador/media/3191/file/Manual%20sobre%20Duelo.pdf>

Kubler-Ross, E. (1972). *Sobre la muerte y el morir*. En E. Kubler-Ross, *Sobre la muerte y el morir*. N.Y.: Macmillan Co, Publishers,.

Organización Mundial de la Salud - Organización Panamericana de la Salud. (2016). *Guía de intervención humanitaria mhGAP (GIH-mhGAP)*. Obtenido de Paho - Institutional Repository for Information Sharin: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28418/9789275319017_spa.pdf

Pangrazzi, A. (2001). *El grupo, lugar de crecimiento*. Madrid: San Pablo.

Pangrazzi, A. (2003). *Los grupos de mutua ayuda en el duelo*. Bogotá: San Pablo.

Presidencia de la Republica. (Mayo 6 de 2016). *Decreto 780*. Bogotá. Obtenido de Función Pública: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=77813>

psicologiadelasalud. (6 de Abril de 2020). *instituciones.sld.cu/psicologiadelasalud/*. Obtenido de <https://instituciones.sld.cu/psicologiadelasalud/pautas-para-aliviar-el-estres-el-burnout-la-fatiga-por-compasion-y-el-duelo-en-profesionales-de-la-salud/>

Secretaria Distrital de Salud. (2020). *Guía para el Apoyo Psicológico en Duelo por Covid 19*. Obtenido de ASCOFAPSI: <https://ascofapsi.org.co/men/wp-content/uploads/2020/05/GUIA-PARA-EL-APOYO-PSICOLOGICO-EN-DUELO-POR-COVID19.pdf>

Secretaría Distrital de Salud. (2020). *Orientaciones técnicas para la protección mental de los trabajadores de la salud, la comunicación sistemática con la familia y afrontamiento del duelo en el marco de la humanización de los servicios de salud*. Obtenido de Secretaría Distrital de Salud: http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Covid_S/Orientaciones_Humanizacion.pdf

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CALIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD EN SERVICIOS DE SALUD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ORIENTACIONES TÉCNICAS DESDE LA PERSPECTIVA PSICOSOCIAL PARA LA ATENCIÓN Y MANEJO DEL DUELO POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD			
	Código:	SDS-CSS-GUI-003	Versión:	
Elaborado por: Sandra Bibiana Higuera Rodríguez / Revisado por: Paula Sánchez Herrera / Aprobado por: Marcela Díaz Ramírez				

Vega, N., & Otros. (2020). *GUÍA PARA LAS PERSONAS QUE SUFREN UNA PÉRDIDA EN TIEMPOS DE CORONAVIRUS (COVID-19)*. Obtenido de Alunapsicosocial: <https://www.alunapsicosocial.org/single-post/2020/04/01/gu%C3%ADa-para-las-personas-que-sufren-una-p%C3%A9rdida-en-tiempos-del-coronavirus-covid-19>

Villamizar, M. S., & Clavijo, J. C. (2005). *Formación y entrenamiento en acompañamiento Psicoafectivo en el duelo, Cartilla Módulo 2 “Relación de ayuda en el Duelo. G*

Villamizar, M. S., & Clavijo, J. C. (2021). *Formación y entrenamiento en acompañamiento Psicoafectivo, Cartilla Módulo 3 “Grupos de mutua ayuda en el duelo”.*

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE ACTUALIZACIÓN
1	22/06/2022	Creación del Documento. Orientar técnicamente a los prestadores de servicios de salud para aumentar la competencia de sus trabajadores de salud en habilidades relacionales y comunicativas, las cuales se fortalecen desde la perspectiva de la humanización de la atención en los servicios de salud, en el sentido de facilitar la comprensión clara que el duelo se constituye en un momento de verdad para el usuario y sus allegados.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.