

PREVENCIÓN DEL DESGASTE POR EMPATÍA Y PROMOCIÓN DE LA SALUD MENTAL EN PERSONAL SANITARIO



Presidente del Consejo de Fundadores

P. Diego Jaramillo Cuartas, cjm

Rector General Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO

P. Harold Castilla Devoz, cjm

Vicerrectora General Académica

Stéphanie Lavaux

Director de Investigaciones - PCIS

Tomás Durán Becerra

Subdirectora Centro Editorial - PCIS

Rocío del Pilar Montoya Chacón

Rector Bogotá Presencial

Jefferson Enrique Arias Gómez

Vicerrector Académico Bogotá Presencial

Nelson Iván Bedoya Gallego

Director de Investigación Bogotá Presencial

Benjamín Barón Velandia

Decano Facultad de Ciencias Humanas y Sociales

P. José Gregorio Rodríguez Suárez

Coordinador de Publicaciones Bogotá Presencial

Jonathan Alexander Mora Pinilla

Prevención del desgaste por empatía y promoción de la salud mental en personal sanitario

Autoras

Angélica Julieth Guillén Puerto, Angie Tatiana López Rodríguez, Paula Alexandra Motta Tautiva y Yudy Alejandra Ortiz Hernández.

Asistente editorial

Leonardo Alfonso Bernal Prieto

Corrección de estilo

Miguel Alejandro Sánchez Lozano

Diseño y diagramación

Sandra Milena Rodríguez Ríos

Ilustraciones

Las ilustraciones de la portada y su contenido fueron tomadas de Freepik.com

Primera versión digital 2022

eISBN: 978-958-763-591-1

DOI: <https://doi.org/10.26620/uniminuto/978-958-763-591-1>

Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO

Calle 81 B # 72 B – 70

Bogotá D. C. - Colombia

2022

Esta publicación es el resultado de la investigación *Factores psicosociales relacionados al desgaste por empatía y la salud mental en profesionales sanitarios del área de cuidados paliativos en Bogotá y Cundinamarca*, con código PEP 200- IN-3-21-001/131 financiado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación - MINCIENCIAS.

© Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO. Todos los capítulos publicados en *Prevención del desgaste por empatía y promoción de la salud mental en personal sanitario* fueron seleccionados de acuerdo con los criterios de calidad editorial establecidos en la Institución. El libro está protegido por el Registro de propiedad intelectual. Se autoriza su reproducción total o parcial en cualquier medio, incluido electrónico, con la condición de ser citada clara y completamente la fuente, siempre y cuando las copias no sean usadas para fines comerciales, tal como se precisa en la Licencia Creative Commons Atribución – No comercial – Sin Derivar que acoge UNIMINUTO.

Prevención del desgaste por empatía y promoción de la salud mental en personal sanitario / Angélica Julieth Guillén Puerto, Angie Tatiana López Rodríguez, Paula Alexandra Motta Tautiva...[y otro más.]. Bogotá: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO, 2022.

ISBN: 978-958-763-591-1

40p.: il, tabl.

1.Salud mental -- Estudio de casos 2.Trastornos mentales -- Investigaciones 3.Empatía -- Aspectos psicológicos 4.Personal de la salud -- Salud mental 5.Desgaste por Empatía i.López Rodríguez, Angie Tatiana ii.Motta Tautiva, Paula Alexandra iii.Ortiz Hernández, Yudy Alejandra.

CDD: 616.89 P63p BRGH

Registro Catálogo Uniminuto No. 104495

Archivo descargable en MARC a través del link: <https://tinyurl.com/bib104495>

CONTENIDO

Autoras	06
Presentación	08
Introducción	10
Capítulo 1. Conceptos claves	12
¿Qué es la Empatía?	13
¿Qué es el Desgaste por Empatía?	13
¿Qué elementos componen al Desgaste por Empatía?	13
Capítulo 2. Desarrollo del Síndrome del Desgaste por Empatía	14
¿Cómo se explica el desarrollo del Desgaste por Empatía?	15
Síntomas del Desgaste por Empatía	16
Algunos de los factores de riesgo para desarrollar Desgaste por Empatía	18

Capítulo 3. Prevención y Afrontamiento	19
¿Cómo prevenir el Desgaste por Empatía y Promover la Salud Mental?	20
Herramientas para afrontar/prevenir el Desgaste por Empatía	21
Herramienta 1: Respiración diafragmática	22
Herramienta 2: Mindfulness	22
Herramienta 3: Tensión-Distensión	24
Herramienta 4: Reevaluación Cognitiva	26
Capítulo 4. Ruta de atención	31
Recomendaciones para activar la ruta de atención	32
Reflexiones finales	33
Referencias	34

AUTORAS

Angélica Julieth Guillén Puerto

Docente, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia; Psicóloga, Universidad Nacional de Colombia, Magister en Salud Pública, Universidad Miguel Hernández de Elche, Valencia, España.

✉ Correo electrónico: ajguillenp@unal.edu.co

Angie Tatiana López Rodríguez

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia; Psicóloga, Corporación Universitaria Minuto de Dios.

✉ Correo electrónico: alopezrod12@uniminuto.edu.co

Paula Alexandra Motta Tautiva

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia; Psicóloga, Corporación Universitaria Minuto de Dios.

✉ Correo electrónico: pmottatauti@uniminuto.edu.co



Yudy Alejandra Ortiz Hernández

Corporación Universitaria Minuto de Dios, Bogotá, Colombia;
Psicóloga, Corporación Universitaria Minuto de Dios.

✉ Correo electrónico: yortizherna@uniminuto.edu.co

Proyecto desarrollado por el grupo de investigación Estudios en Psicología Básica y Aplicada para el Desarrollo Social, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO y financiado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.



PRESENTACIÓN

Esta cartilla pedagógica surge del proyecto “Factores Psicosociales Relacionados al Desgaste por Empatía y la Salud Mental en Profesionales Sanitarios en Bogotá y Cundinamarca”, desarrollado por el grupo de investigación Estudios en Psicología Básica y Aplicada para el Desarrollo Social, de la Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO y financiado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología.

El cuidado y bienestar del personal sanitario requiere una especial atención, dado que en algunos contextos laborales no se cuenta con la infraestructura, insumos y personal para responder a la demanda de atención de pacientes, lo que constituye un factor de riesgo para la salud física y mental del personal sanitario. Así mismo, son relevantes para la investigación en psicología las disposiciones emocionales y actitudinales de dicho personal para enfrentar situaciones de dolor y sufrimiento manifestadas por los pacientes, ya que esto genera una respuesta natural de aliviar el sufrimiento y de buscar estrategias para abordar y minimizar la reacción emocional de los pacientes. En consecuencia, una exposición permanente puede conllevar a efectos psicológicos negativos y más cuando la evolución del padecimiento resulta desfavorable, aumentando los niveles de impotencia y frustración.



Por lo anterior, la importancia de identificar las condiciones psicológicas del personal sanitario mediante el ejercicio de la investigación, así como desarrollar propuestas y alternativas encaminadas a promover la salud mental y prevenir síndromes como el Desgaste por Empatía mediante la adopción de factores protectores contribuyendo al desempeño laboral y la calidad de vida profesional del personal sanitario.

La presente cartilla proporciona de modo sencillo y preciso una base conceptual para diferenciar el Síndrome de Desgaste por Empatía de otras condiciones psicológicas derivadas del contexto organizacional. Así mismo, se hacen explícitos los síntomas asociados en las dimensiones físicas, emocionales, comportamentales y las manifestadas del

desempeño laboral que permite al personal sanitario contar con una herramienta para identificar si han desarrollado este síndrome.

La metodología propuesta tiene como propósito desarrollar estrategias de afrontamiento del personal sanitario mediante la adopción de rutinas y estrategias que contrarresten los efectos negativos de la sobreexposición de atención de pacientes con alta cargas emocionales que expresan su dolor y sufrimiento. Finalmente aporta a las instituciones de atención en salud un material que pueda ser replicado e incorporado en los cronogramas de capacitación para la promoción y prevención de la salud mental del personal.

Nicolas Fonseca Beltrán

Director Programa de Psicología

Sede Calle 80 – Presencial

Corporación Universitaria Minuto de Dios – UNIMINUTO

INTRODUCCIÓN

La presente cartilla es un material pedagógico que proporciona información sobre el Síndrome de Desgaste por Empatía, el cual se menciona por primera vez en la literatura para referirse a las afectaciones en salud mental que presentaban las enfermeras como consecuencia de su exposición prolongada a las historias de dolor y sufrimiento de los pacientes que atendían, hoy día se reconoce que este síndrome, producto de una cercanía empática carente de habilidades para gestionarla, puede afectar, en general, al personal sanitario que cuida de manera directa a personas que experimentan situaciones de dolor, sufrimiento y/o eventos de trauma (1).

Conforme a lo anterior, la pandemia por COVID-19 trajo consigo afectaciones considerables en la salud mental del personal sanitario que trabajó en la primera línea de atención, diagnóstico y tratamiento. En este personal se identificó un aumento en los niveles de ansiedad, depresión y estrés (2,3), relacionados a



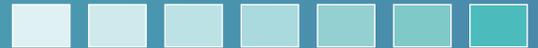
diferentes consecuencias de la pandemia, como: la alta demanda de atención; las condiciones de cuidado que requirieron los pacientes contagiados por el virus; el incremento en el número de horas laborales; la insuficiencia de personal; capacidad hospitalaria e insumos; dilemas éticos, como determinar quiénes recibían atención; el miedo a contagiarse o contagiar a sus familiares, y las condiciones de violencia o estigmatización que vivían a diario fuera del ámbito laboral (4–6). Esto hace pertinente generar contenidos dirigidos al personal sanitario que fomenten el desarrollo de herramientas y habilidades para la gestión de emociones y pensamientos, que favorezcan su calidad de vida y desempeño laboral.

En relación a lo anterior, la presente cartilla se encuentra dividida en cuatro capítulos, en el primero, se realiza una exposición conceptual del Síndrome de Desgaste por Empatía y sus principales componentes: Burnout y Estrés Traumático Secundario; en el segundo, se abarca la relación entre el Desgaste por Empatía y el ámbito laboral, además se describen los síntomas identificables en las diferentes áreas de la vida y los factores de riesgo; en el tercero, se proponen aspectos clave para la prevención del Desgaste por Empatía y la promoción de la salud mental, junto con herramientas de regulación emocional útiles para la prevención y el afrontamiento del síndrome; por último, se presenta la ruta de atención en salud mental y las diferentes líneas de orientación disponibles para Bogotá y Cundinamarca.



Capítulo 1.

Conceptos claves



¿Qué es la Empatía?

La empatía es la capacidad que tenemos los seres humanos para entender las emociones y pensamientos de otros como si fueran propios (7).

¿Qué es el Desgaste por Empatía?



El Síndrome de Desgaste por Empatía es una respuesta emocional percibida como negativa, resultado de la interacción empática de una persona con quienes enfrentan situaciones de dolor y sufrimiento. En el caso del personal sanitario se presenta a partir de una sobre involucración emocional del profesional con pacientes o familiares, además de condiciones laborales deficientes (8,9).

¿Qué elementos componen al Desgaste por Empatía?

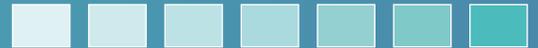


■ **Síndrome de Burnout:** Síndrome relacionado con el estrés laboral, donde se experimenta un agotamiento físico y emocional, percepción de ineficacia en la labor, e incluso una actitud negativa o de rechazo hacia sí mismo y las personas de su entorno laboral (10).

■ **Estrés Traumático Secundario:** Trastorno en el que un individuo puede experimentar las respuestas emocionales de otra persona ante eventos de trauma y/o sufrimiento (11). En el caso del personal sanitario, las mismas respuestas emocionales frente a las situaciones de enfermedad que padecen sus pacientes.

Capítulo 2.

Desarrollo del Síndrome del Desgaste por Empatía



¿Cómo se explica el desarrollo del Desgaste por Empatía?

El estrés en el entorno sanitario

Es la tensión a nivel físico y emocional que se acompaña de pensamientos de frustración, preocupación y desesperanza. Se encuentra asociado a la intensidad de la relación entre el personal sanitario y el paciente; a las condiciones de la organización, y a la carencia de recursos emocionales (12–14).

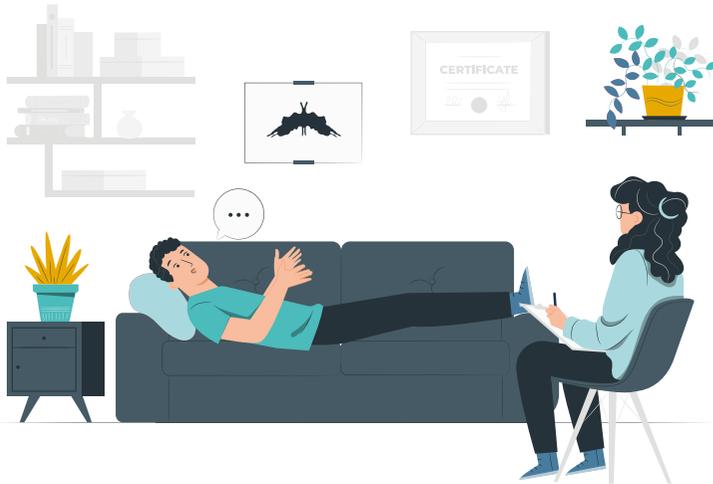


Características de la labor del cuidado

El cuidado de pacientes que presentan problemas de salud que requieren mayor atención, implica un incremento en el esfuerzo del personal sanitario por salvaguardar la vida del paciente, lo que a su vez genera una sobreexposición a nivel emocional que puede producir desgaste y agotamiento. (15,16).

Manejo de la relación entre el personal sanitario y el paciente

La salud mental del personal sanitario podría verse afectada a raíz del contacto directo que tienen con las emociones y sentimientos de sus pacientes, esto al no contar con la capacidad para identificar y gestionar sus propios estados emocionales (9).



Síntomas del Desgaste por Empatía

Estos son algunos ejemplos de síntomas a nivel físico, comportamental, emocional y laboral asociados al Síndrome de Desgaste por Empatía.

En su salud física

- Dificultad para conciliar y mantener el sueño
- Fatiga o dolor de cabeza constante

En su salud mental y emocional

- Síntomas de ansiedad
- Miedo constante
- Sentimientos de tristeza y/o depresión
- Sentimientos de culpa
- Hipersensibilidad
- Irritabilidad
- Desesperanza ante la vida

Desorientación
Exceso de preocupación
Ideas conflictivas o pensamientos intrusivos
En su comportamiento
Cambio en los hábitos alimenticios (aumento o disminución relevante en las porciones de comida)
Abuso de sustancias (drogas, alcohol y/o medicamentos)
Aislamiento de sus pares, familiares, amigos y/o red de apoyo
En su desempeño laboral
Aislamiento, evitando ayudar a los demás
Sensación de ineficacia e impotencia para ejecutar la labor que realiza
Dificultad para ser empático con los pacientes y/o sus familiares
Disminución considerable de la percepción de bienestar en el trabajo
Fuentes de información: (8,17–21)



Algunos de los factores de riesgo para desarrollar el Desgaste por Empatía



Poca experiencia
laboral (22,23)



Ser
mujer (23)



Menor
edad (22,23)



Bajos ingresos por la
labor de cuidado (25)



Falta de Formación
Especializada (26)



Trabajar con
población infantil (8)



Insatisfacción
laboral (26)



Poca participación en
espacios de ocio, recreación
y/o deporte (27)



Baja participación en
programas de atención
en salud mental (22)



Entornos de trabajo con
pocas garantías a nivel
laboral (27)

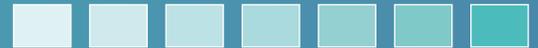


Rasgos de personalidad
tendientes a la depresión
y la ansiedad (24)



Capítulo 3.

Prevención y Afrontamiento



¿Cómo prevenir el Desgaste por Empatía y Promover la Salud Mental?



1. Autogestión emocional mediante el uso de la reevaluación positiva, que consiste en identificar los aspectos positivos que tenga una situación. Algunas preguntas guía son: ¿qué aprendí de la situación?, ¿cómo estos aprendizajes me ayudarán a futuro?
2. Contar con espacios, laborales y no laborales, de diálogo a través de los cuales se tramiten las emociones producto de la cotidianidad laboral. Por ejemplo, el acompañamiento psicológico (28).
3. Disminuir el estrés mediante el uso de técnicas de relajación como el Mindfulness, (28).

4. Promover hábitos de vida saludable, como lo son:



Alimentación: Mantener horarios regulares de comidas y disminuir el consumo de alimentos altos en azúcares y grasas, con el fin de prevenir el sobrepeso, obesidad y/o diabetes (29,30). Adicionalmente, la alta ingesta de cafeína y bebidas energizantes cafeinadas se relaciona con la presencia de mayores niveles de ansiedad. (31)



Sueño: Establecer rutinas de relajación previas al periodo de sueño (tomar una ducha y realizar ejercicios de respiración), evitar la luz brillante y el uso de dispositivos tecnológicos al momento de dormir, ya que esto podría alterar la producción de melatonina y por ende dificultar la conciliación del sueño (32).

En el caso de tener horarios de trabajo nocturno, es recomendable tener una siesta antes de ingresar al turno y, si es posible, una siesta corta de 15 a 20 minutos dentro de

la jordana, preferiblemente en las horas de la madrugada, para mejorar el rendimiento laboral y disminuir la sensación de fatiga.

Al salir de un turno nocturno, procure descansar y evite la exposición a la luz intensa de la mañana usando gafas de sol, así como, la ingesta de líquidos antes de dormir (la vejiga se llena cuatro veces más rápido durante el día en relación a la noche). A la hora de dormir, cubrir los ojos con un antifaz, usar tapones para oídos y mejorar las condiciones de la habitación durante el periodo sueño (silencio, oscuridad, temperatura), ya que estas acciones contribuyen a mejorar la calidad del sueño durante el día y que este logre ser reparador (32, 33).



Actividad física: Realizar alguna actividad física como caminar durante, por lo menos, 30 minutos diarios disminuye el riesgo de tener una enfermedad cardiovascular, además puede contribuir al manejo del estrés, ansiedad y depresión. Así mismo, favorece el aprendizaje, la retención de información, la concentración y mejora el autoconcepto (34, 35).



Actividad social: Contar con redes de apoyo (encuentros con familiares, pareja, amigos, conocidos y/o compañeros) basadas en el respeto, empatía, escucha activa, comprensión y validación emocional, contribuye al manejo de situaciones estresantes y a la salud mental. (36, 37)

5. Las entidades de salud deben monitorear y promover la salud mental de su personal (38).

Herramientas para afrontar/prevenir el Desgaste por Empatía

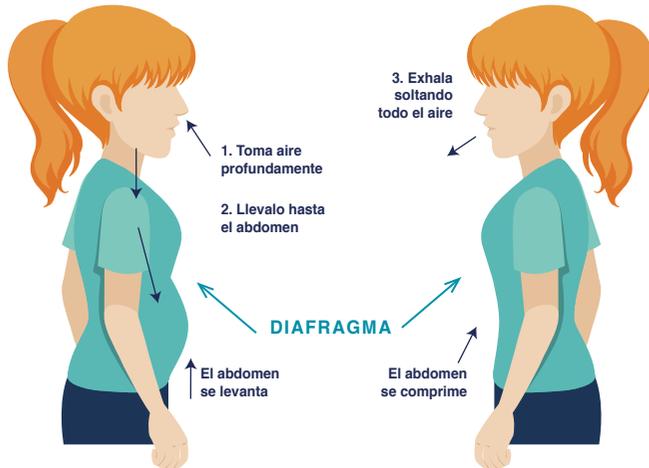
A continuación encontrarás herramientas prácticas para la gestión emocional, enfocadas en las necesidades del personal sanitario, con el objetivo de contribuir a la prevención y/o trámite del Desgaste por Empatía. En cada uno de estos ejercicios encontrarás las instrucciones personalizadas para su ejecución.

Herramienta 1: Respiración diafragmática

RESPIRACIÓN DIAFRAGMÁTICA

INHALACIÓN

EXHALACIÓN



Herramienta 2: Mindfulness

Técnica de gestión emocional basada en la atención plena al presente a través de la conciencia de la respiración, el estado corporal y la aceptación de las sensaciones y pensamientos identificados, la cual promueve la disminución de tensiones musculares, regulación del ritmo cardíaco y los estados emocionales (39). Se sugiere que durante el ejercicio respire tomando aire contando hasta cuatro y exhale durante este mismo tiempo.

● Sentarse cómodamente

Retira la espalda de la silla y cierra los ojos. Toma aire tres veces, centrandote toda tu atención en cómo ingresa el aire (inhalación), cuál es su temperatura y la manera en la que sale el aire transformado (exhalación).





● Escáner corporal

Reconoce cómo estas aquí y ahora, y el estado de cada una de las partes de tu cuerpo (temperatura, sensaciones, tensión o distensión). Acompaña este ejercicio con respiración diafragmática.



● Atención plena

Identifica tu estado de ánimo, mientras realizas la respiración diafragmática tres veces. Acompaña la inhalación con pensamientos asociados a calma y tranquilidad, y al exhalar piensa en todo aquello que quieres soltar.

● Conectar con el cuerpo

Finalmente, junta las palmas de las manos y frótalas, luego llévalas al rostro suavemente. Centra tus pensamientos en el aquí y el ahora, enfocándote en tus sensaciones actuales e identificando lo que te genera el contacto de las manos en el rostro. Inhala y exhala, profundo y despacio.



Para ver esta técnica has click en el siguiente link:

<https://youtu.be/i-vcKsvEgBU>



Herramienta 3: Tensión-Distensión

Cuando se afronta un episodio estresor, todos los músculos del cuerpo entran en contracción consciente o inconscientemente, generando a largo plazo dificultades a nivel fisiológico, como lo son enfermedades osteomusculares (40).

● Posición Inicial



Siéntate cómodamente y retira la espalda de la silla. Ubica la planta de los pies en el suelo y las manos en el regazo.

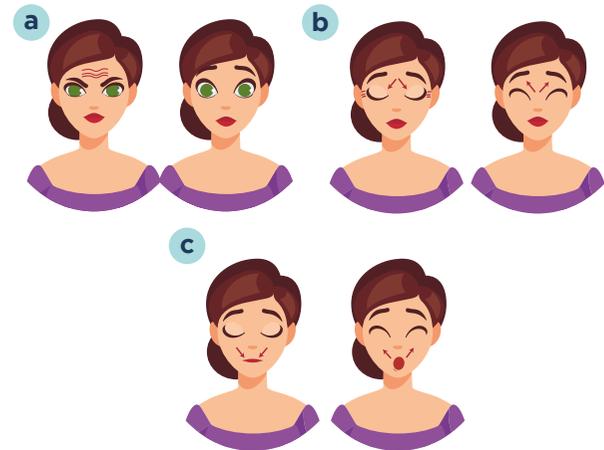
Este ejercicio consiste en tensionar y distensionar los grupos musculares, contando hasta cuatro (4) tanto en la tensión como en la distensión.

1. Rostro

a. Frente: Frunce el ceño y luego relájalo lentamente.

b. Ojos: Ciérralos, tensiona y después distensionas.

c. Labios y mandíbula: Aprieta los labios, dientes y lengua para luego distensionar dejando la boca entreabierta.



2. Cuello y miembros superiores

a. Cuello: Lleva la cabeza hasta el pecho, relajala alineando la cabeza con la columna.

b. Hombros: Inclina la espalda hacia adelante y lleva los codos hacia atrás. Para distensionar el cuerpo vuelve a tu postura inicial.

c. Brazos y manos: Empuña las manos con fuerza, dobla los brazos hacia el pecho, luego suelta regresando al regazo.



RECUERDA

Durante el ejercicio al contraer los músculos toma aire y al soltarlos, exhala.

Para ver esta técnica has click en el siguiente link: <https://youtu.be/s7yzYEsmkDs>



3. Tronco y miembros inferiores

a. Abdomen y piernas: Contráelo con fuerza llevando las piernas al pecho, después regresa a la posición inicial.

b. Pies: Contráelos con fuerza, posteriormente distensiona volviendo a la posición original.

Finalmente, relaja todos los músculos del cuerpo soltando-los, acompaña esto con inhalación y exhalación profunda.

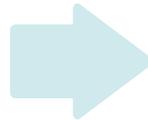


Herramienta 4: Reevaluación Cognitiva

Dentro de los ejercicios que aportan a la gestión emocional se encuentran los autoregistros. Estos permiten identificar en diferentes situaciones los eventos detonantes, los pensamientos y emociones que experimentamos, y acciones que le acompañan. La escritura es otra herramienta que sirve como medio para esbozar los eventos internos y disminuir el malestar.

A continuación se presentará un ejercicio el cual consiste en escribir situaciones que generen tensión, malestar o incomodidad, además, se identifica cuál fue el pensamiento y emoción que acompañó este momento, así como la acción que se efectuó. Posteriormente se realiza una reevaluación de la situación para dar una respuesta más asertiva.

Para reorientar nuestros pensamientos se sugieren algunas preguntas que podrían ayudar al proceso:



- 01 ¿Mis pensamientos se relacionan con la situación actual o son efecto de mi estado y/o tensión emocional?
- 02 ¿Podría estar malinterpretando la situación?, ¿Lo que estoy pensando está sucediendo realmente?
- 03 ¿Qué expresiones verbales puedo modificar para comunicarme mejor en una situación similar?
- 04 ¿Qué aspectos me han ayudado a resolver de manera asertiva situaciones similares en el pasado y que hoy puedan contribuir?
- 05 ¿Me siento satisfecho con la reacción emocional y conductual que tuve en la situación?
- 06 ¿Qué puedo cambiar en mi comportamiento para resolver la situación de una mejor manera?

Ejemplo 1:

Momento 1.

Situación (pensamientos, emociones, acciones)

Situación:

“Me cambiaron el turno a última hora porque en la sala de partos no había suficiente personal. Tenía dolor de cabeza y ya no quería estar ahí. Entonces escuché, por tercera vez, golpear con fuerza la puerta. Era el padre de un neonato y solicitaba ver su hijo, pero previamente se le había indicado que aún no se le permitiría el ingreso a la sala. La situación eso me desesperó”.

- **Pensé** Es que acaso no tienen respeto por nada, ¿ahora que querrá?
- **Sentí** Sentí un calor impresionante en todo el cuerpo y las manos me temblaban. Tenía tanta ira.
- **Hice** Abrí la puerta y le grité: “Me va a tumbar la puerta”. Luego de eso, me retiré, senté y dejé que hablara, pero no quise ni verlo a los ojos.

Momento 2.

Reevaluación de la situación:

Los pensamientos producto de las experiencias influyen en cómo reaccionamos física, emocional y conductualmente (41), puesto que las emociones, son el resultado de las valoraciones cognitivas que realizamos de un evento (42). Así como pensamos, sentimos y apartir de ello actuamos de una determinada manera. A continuación veremos la misma situación ejemplo, pero esta vez nos detendremos en la transformación del pensamiento inicial.

Situación:

“Me cambiaron el turno a última hora porque en la sala de partos no había suficiente personal. Tenía dolor de cabeza y ya no quería estar ahí. Entonces escuché, por tercera vez, golpear con fuerza la puerta. Era el padre de un neonato y solicitaba ver su hijo, pero previamente se le había indicado que aún no se le permitiría el ingreso a la sala. La situación eso me desesperó”.

- **Pensé** Está golpeando de nuevo, quizás necesita algo importante, o no entendió bien mi indicación.
- **Sentí** Intenta imaginar cuáles emociones surgen a partir de este nuevo pensamiento.
Sentí curiosidad, empatía, incertidumbre.
- **Hice** Abrí la puerta y pregunté en qué podía ayudarle.



Ejemplo 2:

Momento 1.

Situación (pensamientos, emociones, acciones)

Situación:

“Cuando yo llego de trabajar, mi esposo siempre está jugando con su consola de videojuegos”

- **Pensé** ¿Por qué no me determina? Ya no le importó. Ni mi presencia nota.
- **Sentí** Sentí muchas ganas de llorar; el corazón se me aceleró, y experimenté una gran tristeza. Creo que era más la frustración que otra cosa.
- **Hice** Me fui para la cocina y lloré; me sequé las lágrimas y luego serví la comida como si nada. Preferí no decirle cómo me había sentido y, como siempre, dejé pasar la situación.

Momento 2.

Reevaluación de la situación:

Situación:

“Cuando yo llego de trabajar, mi esposo siempre está jugando con su consola de videojuegos”

- **Pensé** Mi esposo debe estar abrumado por la carga laboral y quiere distraerse con su hobby.
- **Sentí** Intenta imaginar cuáles emociones surgen a partir de este nuevo pensamiento.

Empatía, compasión, amor.

- **Hice** Me senté junto a él para acompañarlo en su partida de juego. Al terminar, lo invité a compartir la cena en la mesa.



Ahora tú...

Piensa en una situación que te genere malestar y escríbela a continuación. Identifica qué podrías hacer diferente la siguiente vez y escríbelo replanteando el pensamiento inicial. Recuerda que, cambiando la valoración de las situaciones se genera un cambio en las emociones y las acciones con las que respondemos.

Momento 1.

Situación (pensamientos, emociones, acciones)

Situación:

Momento 2.

Reevaluación de la situación:

Situación:

● **Pensé**

● **Sentí**

● **Hice**

● **Pensé**

● **Sentí**

● **Hice**



Capítulo 4.

Ruta de atención



Recomendaciones para activar la ruta de atención

1. Acercarse al área de Salud Mental de su trabajo y solicitar atención.
2. Solicitar atención psicológica con su entidad prestadora de salud, si lo considera pertinente.
3. Si requiere orientación de urgencia en temas de salud mental, se encuentran habilitadas las siguientes líneas:



BOGOTÁ

Línea

“El poder de ser escuchado”
106 o su Chat 300-754-8933

Línea

“Calma” | 01-8000-423614
(Diseñada sólo para atención de hombres)

Línea Psicoactiva

“Activa tu mente, transforma tu vida”

01-8000-112439

Lunes a sábados de 7:00 a.m. a 10:00 p.m.

CUNDINAMARCA

Línea 123 - Urgencias en Salud Mental

Celular 3212480377 las 24 horas del día

REFLEXIONES FINALES



En la actualidad, cuidar de la salud mental requiere centrar la atención en el autocuidado, validar las emociones y ser consciente de que se está sintiendo para poder expresarlo de manera asertiva.



La psicoeducación sobre el Síndrome de Desgaste por Empatía propicia la articulación de estrategias de prevención, facilitando el análisis y adaptación a los eventos estresantes.



Priorizar la salud mental del personal sanitario contribuye a su bienestar, beneficia la interacción y comunicación asertiva con pares y compañeros, así como con las personas que se atiende. Además, ayuda a mantener actitudes positivas frente a las eventualidades laborales.



Establecer espacios que promuevan la salud física y mental, ayuda a fortalecer las habilidades para el afrontamiento de problemas y la regulación emocional, e impacta en el desarrollo laboral.



El autoconocimiento y el aprender a reconocer los eventos detonantes de estrés favorecen la anticipación a los síntomas y el direccionamiento a la intervención oportuna del Síndrome de Desgaste por Empatía.

REFERENCIAS

1. Aslan H, Erci B, Pekince H. Relationship Between Compassion Fatigue in Nurses, and Work-Related Stress and the Meaning of Life. J Relig Health [Internet]. 2022 [citado 24 de octubre de 2022];61(3):1848-60. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33386572/>
2. Lai J, Ma S, Wang Y, Cai Z, Hu J, Wei N, et al. Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. JAMA Netw Open [Internet]. 2020 [citado 27 de julio de 2022];3(3):1-12. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32202646/>
3. Urzúa A, Samaniego A, Caqueo-Úrizar A, Zapata Pizarro A, Irrázaval Domínguez M, Urzúa A, et al. Salud mental en trabajadores de la salud durante la pandemia por COVID-19 en Chile. Rev Médica Chile [Internet]. 2020 [citado 27 de julio de 2022];148(8):1121-7. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0034-98872020000801121&lng=es&nrm=iso&tlng=es



4. Reyes Ruiz L, Davila Gómez Y, Lizarazo Triana M, Pertuz Ariza D, Solano Blanco G. Impacto de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de los trabajadores del sector salud: Tejidos Soc [Internet]. 2021 [citado 20 de julio de 2022];3(1):1-6. Disponible en: <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/tejsociales/article/view/4762>
5. Dai Y, Hu G, Xiong H, Qiu H, Yuan X. Psychological impact of the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak on healthcare workers in China. medRxiv [Internet]. 2020 [citado 27 de julio de 2022]; Disponible en: <https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2020.03.03.20030874v1>
6. Shanafelt T, Ripp J, Trockel M. Understanding and Addressing Sources of Anxiety Among Health Care Professionals During the COVID-19 Pandemic. JAMA [Internet]. 2 de junio de 2020 [citado 27 de julio de 2022];323(21):2133-4. Disponible en: <https://doi.org/10.1001/jama.2020.5893>
7. Esquerda M, Yuguero O, Viñas J, Pifarre J. La empatía médica, ¿nace o se hace? Evolución de la empatía en estudiantes de medicina. Aten Primaria [Internet]. 2015 [citado 24 de octubre de 2022];48(1):1-7. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.aprim.2014.12.012>
8. Acinas MP. BURN-OUT Y DESGASTE POR EMPATÍA EN PROFESIONALES DE CUIDADOS PALIATIVOS. Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia [Internet]. 2012 [citado 24 de octubre de 2022];2(4):1-22. Disponible en: https://www.psicociencias.org/pdf_noticias/Burnout_en_cuidados_paliativos.pdf
9. Killian KD. Helping Till It Hurts? A Multimethod Study of Compassion Fatigue, Burnout, and Self-Care in Clinicians Working With Trauma Survivors. Traumatology [Internet]. 1 de junio de 2008 [citado 11 de julio de 2022];14(2):32-44. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1534765608319083>
10. Saborío Morales L, Hidalgo Murillo LF. Síndrome de Burnout. Med Leg Costa Rica [Internet]. marzo de 2015 [citado 11 de julio de 2022];32(1):119-24. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1409-00152015000100014&lng=en&nr m=iso&tlng=es

11. Meda R, Moreno-Jiménez B, Palomera A, Arias E, Vargas R. La Evaluación del Estrés Traumático Secundario: Estudio Comparado en Bomberos y Paramédicos de los Servicios de Emergencia de Guadalajara, México. *Ter Psicológica* [Internet]. 2012 [citado 28 de agosto de 2022];30(2):31-41. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-48082012000200003&lng=es&nrm=iso&tlng=es
12. García Morán M del C, Gil-Lacruz M. El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Pers Rev Fac Psicol* [Internet]. 2016 [citado 11 de julio de 2022];(19):11-30. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6112754>
13. Carranco Madrid S del P, Pando Moreno, M. Estrés Laboral [Internet]. 2019 [citado 11 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.piensoenlatinoamerica.org/storage/pdf-articles/1625029407-5%20Ensayo.pdf>
14. Sarsosa-Prowesk K, Charria-Ortiz VH. Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia. *Univ Salud* [Internet]. 1 de enero de 2018 [citado 11 de julio de 2022];20(1):44-52. Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/3204>
15. Izaguirre-Bordelois M, Adum-Lípari MN, German-Cordero BG. Agotamiento psicológico en cuidadores de personas con discapacidad. *MEDISAN* [Internet]. 8 de noviembre de 2021 [citado 11 de julio de 2022];25(6):1309-23. Disponible en: <http://www.medisan.sld.cu/index.php/san/article/view/3800>
16. Sanchez Vera KM, Loli Ponce RA, Sandoval Vegas MH. Prevalencia de estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias -Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS). *Rev Enfermería Hered* [Internet]. 19 de enero de 2016 [citado 23 de octubre de 2022];8(2):115. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RENH/article/view/2691>
17. González Rodríguez R. Desgaste profesional por empatía en la Atención Primaria de Salud. *Rev Cienc Médicas Pinar Río* [Internet]. 7 de marzo de 2017

- [citado 11 de julio de 2022];21(1):4-6. Disponible en: <http://revcmpinar.sld.cu/index.php/publicaciones/article/view/2904>
18. McHolm F. Rx for Compassion Fatigue. *J Christ Nurs Q Publ Nurses Christ Fellowsh* [Internet]. 2006;23(4):12-9; quiz 20. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/6718781_Rx_for_Compassion_Fatigue
 19. Perry B, Toffner G, Merrick T, Dalton J. An exploration of the experience of compassion fatigue in clinical oncology nurses. *Can Oncol Nurs J Rev Can Nurs Oncol* [Internet]. 2011 [citado 23 de octubre de 2022];21(2):91-105. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21661623/>
 20. Pfaff K, Freeman L, Patrick L, DiBiase R, Moretti O. Reducing the 'Cost of Caring' in Cancer Care: Evaluation of a Pilot Interprofessional Compassion Fatigue Resiliency Program. *J Interprof Care* [Internet]. 2017 [citado 23 de octubre de 2022];31(4):512-9. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/315875039_Reducing_the_'Cost_of_Caring'_in_Cancer_Care_Evaluation_of_a_Pilot_Interprofessional_Compassion_Fatigue_Resiliency_Program
 21. Yi J, Kim M, Choi K, Kim S, O'Connor A. When does compassion fatigue hit social workers? Caring for oncology patients in Korea. *Qual Soc Work* [Internet]. 2016 [citado 24 de octubre de 2022]; 17(3): 337-54. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/308877412_When_does_compassion_fatigue_hit_social_workers_Caring_for_oncology_patients_in_Korea
 22. Gárate Hernández MJ, Valarezo Chicaiza SD. Desgaste por empatía en el personal de enfermería: revisión bibliográfica. 2020 [citado 11 de julio de 2022]; Disponible en: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/10163>
 23. Gómez-Urquiza J, De la Fuente-Solana E, Albendín-García L, Vargas-Pecino C, Ortega-Campos E, Cañadas-De la Fuente G. Prevalence of Burnout Syndrome in Emergency Nurses: A Meta-Analysis. *Crit Care Nurse* [Internet]. octubre de 2017 [citado 11 de julio de 2022];37(5):1-9. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28966203/>
 24. Tanaka K, Ikeuchi S, Teranishi K, Oe M, Morikawa Y, Konya C. Temperament and professional quality of life among Japanese nurses. *Nurs Open* [Internet]. 4 de

- febrero de 2020 [citado 11 de julio de 2022];7(3):700-10. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7113523/>
25. Ruiz Gonzalez E. Relación entre empatía y burnout en profesionales de la salud de Córdoba-Colombia. En Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires; 2019 [citado 11 de julio de 2022]. Disponible en: <https://www.academica.org/000-111/129>
 26. Arimon-Pagès E, Torres-Puig-Gros J, Fernández-Ortega P, Canela-Soler J. Emotional impact and compassion fatigue in oncology nurses: Results of a multicentre study. *Eur J Oncol Nurs* [Internet]. 1 de diciembre de 2019 [citado 11 de julio de 2022];43:101666. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/335784650_Emotional_impact_and_compassion_fatigue_in_oncology_nurses_Results_of_a_multicenter_study
 27. Das Neves Borges EM das N, Silva Fonseca CIN da, Pavan Baptista PC, Leite Queirós CML, Baldonado-Mosteiro M, Mosteiro-Díaz MP. Compassion fatigue among nurses working on an adult emergency and urgent care unit. *Rev Lat Am Enfermagem* [Internet]. 2019 [citado 24 de octubre de 2022];27(3):3175. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31596410/>
 28. Martínez Henneveld L. La importancia de la Inteligencia Emocional en una planta de Oncología infantil. 13 de noviembre de 2019 [citado 11 de julio de 2022]; Disponible en: <http://dspace.uib.es/xmlui/handle/11201/150296>
 29. Paredes FG, Ruiz Díaz L, González C. N, Paredes FG, Ruiz Díaz L, González C. N. Hábitos saludables y estado nutricional en el entorno laboral. *Rev Chil Nutr* [Internet]. 2018 [citado 28 de agosto de 2022];45(2):119-27. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-75182018000300119&lng=es&nrm=iso&tlng=es
 30. Zachary Z, Forbes, Lopez B, Pedersen G, Welty J, Deyo A, et al. Self-quarantine and weight gain related risk factors during the COVID-19 pandemic. *Obes Res Clin Pract* [Internet]. 2020 [citado 28 de agosto de 2022];14(3):210-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7241331/>

31. Manrique CI, Arroyave-Hoyos CL, Galvis-Pareja D. Bebidas cafeïnadas energizantes: efectos neurológicos y cardiovasculares. *latreia* [Internet]. 2018 [citado 24 de octubre de 2022];31(1):65-75. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180555077006>
32. Bosch MJ, Riumalló MP, Morgado M. Conociendo el sueño: Beneficios y trastornos [Internet]. 2021 [citado 24 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://www.esse.cl//ese/centros-investigacion-area-de-interes/centro-trabajo-y-familia/trabajo-y-familia/bosch-m-j-riumallo-m-p-morgado-m-2021-conociendo-el-sueno/2021-04-30/115917.html>
33. Merino Andréu M, Álvarez Ruiz de Larrinaga A, Madrid Pérez JA, Martínez Martínez MÁ, Puertas Cuesta FJ, Asencio Guerra AJ, et al. Sueño saludable: evidencias y guías de actuación. Documento oficial de la Sociedad Española de Sueño. *Rev Neurol Ed Impr* [Internet]. 2016 [citado 28 de agosto de 2022];63(2):1-27. Disponible en: <https://ses.org.es/docs/rev-neurologia2016.pdf>
34. Autio J, Stenbäck V, Gagnon DD, Leppäluoto J, Herzig KH. (Neuro) Peptides, Physical Activity, and Cognition. *J Clin Med* [Internet]. 2020 [citado 28 de agosto de 2022];9(8):2592. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7464334/>
35. Barbosa Granados SH, Urrea Cuéllar ÁMU. Influencia del deporte y la actividad física en el estado de salud físico y mental: una revisión bibliográfica. *Katharsis Rev Cienc Soc* [Internet]. 2018 [citado 28 de agosto de 2022];(25):141-60. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6369972>
36. Chávez-Turello AL. Breve análisis de la importancia de las redes de apoyo social para la salud mental. *Rev Innovamed* [Internet]. 1 de abril de 2018 [citado 24 de octubre de 2022];2(1):13-8. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/357001915_Breve_analisis_de_la_importancia_de_las_redes_de_apoyo_social_para_la_salud_mental

37. Brito-Rhor MD, Herrera P. El apoyo social promueve la salud mental durante la pandemia COVID-19: Análisis de contenido y difusión de una campaña de salud pública. *Adres ESIC Int J Commun Res* [Internet]. 28 de junio de 2022 [citado 24 de octubre de 2022];28:e217-e217. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.esic.edu/adresearch/index.php/adresearch/article/view/217>
38. Newell JM, MacNeil GA. Professional burnout, vicarious trauma, secondary traumatic stress, and compassion fatigue: A review of theoretical terms, risk factors, and preventive methods for clinicians and researchers. *Best Pract Ment Health Int J* [Internet]. 2010 [citado 24 de octubre de 2022];6(2):57-68. Disponible en: <https://calio.org/wp-content/uploads/2020/04/Professional-burnout-vicarious-trauma-secondary-stress-and-compassion-fatigue-A-review-of-theoretical-terms-risk-factors-and-preventive-methods-for-clinicians-and-researchers.pdf>
39. Pareja Vallejo ÁM. Mindfulness. *Pap Psicol* [Internet]. 2006 [citado 11 de julio de 2022];27(2):92-9. Disponible en: https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2020/04/06.Vallejo_14-3oa.pdf
40. León González M, Fornés Vives J. Estrés psicológico y problemática musculoesquelética: revisión sistemática. *Enferm Glob* [Internet]. abril de 2015 [citado 24 de octubre de 2022];14(38):276-300. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1695-61412015000200015&lng=es&nrm=iso&tlng=es
41. Bados López A, García Grau E. La Técnica de la reestructuración cognitiva. 4 de mayo de 2010 [citado 18 de julio de 2022]; Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/12302>
42. Melamed AF. Las teorías de las emociones y su relación con la cognición: Un análisis desde la filosofía de la mente. *Cuad Fac Humanidades Cienc Soc Univ Nac Jujuy* [Internet]. 2016 [citado 18 de julio de 2022];(49):13-38. Disponible en: http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1668-81042016000100001&lng=es&nrm=iso&tlng=es

El Desgaste por Empatía es un síndrome, tratable y prevenible, resultado del contagio emocional que puede padecer personal sanitario debido al contacto empático con pacientes que presentan dolor y/o sufrimiento. El desgaste y agotamiento del cuidador pueden afectar su desempeño profesional y vida personal, e influir, tanto en la atención que proporcionan, como en desequilibrar la comunicación con pares, compañeros y familiares. Además, se pueden ver afectadas capacidades como la toma de decisiones, sus hábitos de vida y su salud mental. Debido a esto, se hace necesario tratar, prevenir y enfrentar el síndrome de Desgaste por Empatía en el personal sanitario, para contribuir a su calidad de vida y bienestar profesional.

Se parte de lo anterior para la realización de la presente cartilla que tiene como objetivos, fomentar el conocimiento del síndrome y proporcionar algunos ejercicios preventivos basados en la gestión de pensamientos y emociones.



UNIMINUTO
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Educación de calidad al alcance de todos

Rectoría Bogotá - Presencial