



# Guía de Orientación en Duelo para los Profesionales de la salud Pandemia COVID19

Elaborada en el contexto del protocolo *Activemos Un Cuidado Humanizado (¡AUCH!)*  
Programa *“TODOS CON VOS – Ciudades que Cuidan con Compasión”*  
Asociación Civil Pallium Latinoamérica.



[www.pallium.org.ar](http://www.pallium.org.ar)  
baciudadcompasiva@gmail.com  
Tel. (011) 4304 4158

## **Guía de Orientación en Duelo para los Profesionales de la salud** **Pandemia COVID19**

*“Lo que importa no es lo que la vida te hace, sino lo que tú haces con lo que la vida te hace”.* Edgar Jackson (citado por Neimeyer)

Somos un grupo de Trabajadoras Sociales Diplomadas en Cuidados Paliativos en el Instituto Pallium Latinoamérica e integramos equipos de Cuidados Paliativos diferentes hospitales y programas. Nuestra tarea incluye actividades relacionadas con el seguimiento del paciente, la familia y la comunidad en los procesos de enfermedad y duelo. Desde este enfoque desarrollamos esta Guía de Orientación que esperamos sea de utilidad para los diferentes profesionales del equipo de salud, particularmente en el contexto de la pandemia COVID19.

Estimamos que, dada la experiencia internacional y los anuncios de las autoridades de salud en nuestro país, las consultas por duelo se incrementen en un tiempo no muy lejano y lo hagan relacionadas a necesidades ligadas a duelos por Covid19 en espacios de demanda espontánea y/ o en los seguimientos de casos, y/ o en otros espacios comunitarios que habiliten estos encuentros.

Es importante considerar que una situación de pérdida implica estar en contacto con fuertes emociones, las cuales pueden verse agudizadas por tratarse de una situación crítica colectiva atravesada por un contexto de aislamiento.

**Consideramos que dadas las condiciones socio-económicas de nuestra población, heterogénea y con diferentes niveles de accesibilidad o adherencia a los seguimientos sugeridos, es aconsejable recuperar el espacio de las consultas, validándolo como oportunidad.**

¿Cuáles son las características centrales de este documento?

- a) Aportar herramientas para entrevistas con necesidades relacionadas a duelos por Covid19.
- b) Sugerir rituales de despedida como actos simbólicos que ayudan a expresar sentimientos ante una pérdida.
- c) Compartir la clasificación de duelo por Covid-19, según la experiencia de Barcelona-España

El duelo es un proceso normal provocado por una pérdida en el que la pena se expresa adecuadamente y en los primeros días el doliente con ánimo apático y ansiedad realiza actividades de la vida cotidiana.

La intensidad y las alteraciones que provoca van a depender de varios factores. Éstos son, entre otros, las circunstancias de la muerte, el vínculo y nivel de apego con la persona fallecida, la posibilidad de despedirse, etc. También tiene mucha importancia los recursos de que disponen a nivel personal, familiar y social.

## a) HERRAMIENTAS PARA ENTREVISTAS CON NECESIDADES RELACIONADAS A DUELOS POR COVID-19

Actualmente el contexto de aislamiento nos obliga a pensar otras alternativas con las que efectivizar el contacto con nuestros pacientes y sus familias. Por ello, un aspecto que se encuentra limitado por temor al contagio y que constituye un recurso terapéutico, para los pacientes, sus familias y para el equipo de salud, es el **contacto físico**. Tanto en Argentina, como en la cultura latinoamericana, “abrazar, tomarse de las manos”, son conductas habituales a la hora de transitar un proceso de enfermedad, despedida y duelo. Por el riesgo de contagio nos vemos obligados a desarrollar otras habilidades y buscar opciones para aproximarnos, siendo necesario adaptar nuestro asesoramiento a las modalidades que el aislamiento vaya permitiendo, y considerando que sea probablemente el **contacto telefónico** la herramienta mayormente utilizada. <sup>(1) (2)</sup>

- **Si recibe una consulta relacionada a un duelo**

**Es importante:**

- Cuidar el encuadre de la entrevista y no perder de vista que el objetivo es desde una **escucha empática**: lograr que el deudo ponga en palabras sus emociones y que usted las legitime. *La gente que sufre no está esperando una respuesta orientadora y concreta, pero si necesita ser escuchado, apoyado y validado en su dolor.*
- Permitir que los deudos expresen sus emociones y sentimientos con libertad, utilizando el **silencio productivo** y fértil y dando espacio sin sugerir que hacer ni juzgar.
- Tener en cuenta que los **sentimientos** y **emociones** más comunes que aparecen son la tristeza y el enojo. La persona en duelo suele sentir que su dolor es único y que nadie en su entorno comprende sus emociones. *A pesar de que en un contexto de Pandemia podemos hablar de pérdidas colectivas, será importante validar los sentimientos individuales.*
- Desmitificar la idea generalizada que la duración de un duelo normal transcurrirá en 6 meses o un año, es preferible (si surge esta pregunta) no estratificar el proceso para no agregar ansiedad al encuentro, recordando que *cada duelo es singular...*
- Comprender que *puede haber sensaciones que se parecen a la locura*: sentirse inmóvil, vacío, irreal por algún tiempo. creer que escucha o ve a su ser querido o que se despierte de sueños tan vívidos que parezcan reales, etc. son percepciones esperables durante un proceso de duelo
- Validar que cuando un ser querido muere es frecuente tener dificultades en concentrarse o sentirse cansado y sin apetito, o no conciliar el sueño. ***El llanto puede ser reparador, y es un modo de canalizar tanto dolor.***
- Compartir que en el proceso de duelo también suele haber **enojos**, con otros seres queridos, con Dios por haber arrebatado la vida a un ser amado y no comprender demasiado el porqué de tanto sufrimiento. Cuando el enojo es con uno mismo hay remordimientos por lo dicho, hecho, o no hecho.
- En contexto de una pandemia pueden agregarse otros auto-reproches:
  - *¿Por qué ha aparecido este virus?*
  - *¿Se podría haber evitado con medidas más drásticas?*
  - *¿Cómo no me di cuenta antes de lo que pasaba...?*
  - *¿Y si le hubiéramos traído a casa estos días?*
  - *¿Habría sufrido...?*
  - ....

- *Legitimar los desacuerdos familiares.* Si hay remordimientos que lo llevan a disentir con sus seres queridos recordarle que somos humanos y los malentendidos y desacuerdos son inevitables en nuestras relaciones. Es esperable que estos interrogantes surjan y es importante recordar que en la evolución de la pandemia se van adaptando las intervenciones en la medida que se adquieren conocimientos y los familiares pueden sentir que todo se va de control.
- Tratar que la persona en duelo pueda comprender las dificultades del entorno social para acompañar durante los momentos de tristeza y llanto y ayudarlo a que le exprese a sus amigos la necesidad de escucha, de hablar del fallecido, la tolerancia al llanto, etc. De tal manera que se evite el aislamiento, fomentando los contactos sociales con aquellas personas cercanas y que le puedan servir de apoyo.



### Algunas frases que **sugerimos**:

*“Qué duro es lo que me contás”*

*“Debe ser muy difícil”*

*“Es esperable que estés así”*

*“No encuentro las palabras...”*

*“No puedo imaginarme en tu lugar, pero estoy aquí con vos, escuchándote”*

*“Qué momento tan importante para vos”*

*“Me llega tanto lo que me decís.... “*

*“No me extraña, es todo tan difícil...”*



### Las que **desaconsejamos**:

No comparar, cada duelo es único:

*“Hay muchas personas que están pasando lo mismo”.*

Evitar consejos de cómo debe pasar este momento, cada persona encontrará su modo particular de tramitar su dolor:

*“Lo mejor que podrías hacer es.... tenés que ser fuerte... la vida continúa... ahora ya no sufre..... ya tenía una edad muy avanzada”.*

No desconcentrarse:

*“Perdón qué me estabas diciendo?”.*

- Si en la entrevista Ud. advierte ansiedad, tristeza o ira desmedida, abuso de sustancias o ideación suicida, procure derivar al entrevistado a un especialista de salud mental para su seguimiento psicoterapéutico.

## La culpa en tiempos de pandemia

Los profesionales que nos dedicamos al asesoramiento en duelo si consideramos que cuando el sentimiento de culpa es intenso y perdura en el tiempo, es necesario la derivación a un especialista de salud mental.

Una estrategia de intervención frente a la culpa es la confrontación con la realidad. A través de preguntas ir constatando que más allá de lo que podrían haber hecho diferente la muerte se hubiese producido igual. Trabajar sobre el concepto de que es imposible tener todo bajo nuestro control.

Pero en las condiciones excepcionales de las pérdidas por Covid19 la culpa puede aparecer por no haber podido estar al lado del familiar en estos momentos finales y si el entrevistado muestra flexibilidad y disposición es necesario recordarle que las limitaciones en estas pérdidas las han puesto la **crisis sanitaria** y no ellos como familia y/o entorno.

## El duelo en niños y adolescentes

*“Yo ya sé bastantes cosas sobre los dinosaurios, ahora lo que quiero saber es porqué se ha muerto mi abuelo”* María del Carmen Diez Navarro, “Cuadernos de Pedagogía”

Cuando una familia es atravesada por una pérdida, uno de los criterios habituales de los adultos (con el deseo de cuidar y proteger del sufrimiento a los más pequeños), es excluirlos y no generar espacios para compartir el llanto y el dolor. Pero los más chicos y los jóvenes son parte de un entretejido de vínculos que conforman la trama familiar, y si bien no tienen el mismo modo de expresar la pena o la tristeza, *captan lo que sucede y lo manifiestan a veces en sueños, fantasías o a través de conductas que no son las habituales.*<sup>(3)</sup>

Propiciar el diálogo, no exclusión y acompañamiento puede contribuir en esta etapa y los adultos de los que dependen por mayor cercanía afectiva (que estarán también más vulnerables) debieran tratar de escucharlos y compartir la pena, el llanto y el dolor.

Cada niño o adolescente también atravesará este período de modo singular y personal y tramitará el duelo según los mecanismos adaptativos con que cuente<sup>(4)</sup>



## Duelos en personas con discapacidad y adultos mayores

Los duelos en adultos mayores y personas con discapacidad necesitan ser validados porque de esta manera, les estamos ayudando a sostener y superar ésta y otras posibles futuras situaciones difíciles. Lo adecuado es que se les brinde información y que puedan elegir y tomar decisiones en la medida de lo posible. Será importante mostrar disponibilidad para acompañar y ser receptivos a la expresión de emociones y necesidades, generando espacios donde puedan sentir seguridad y cuidado, especialmente ante el desamparo que implica una pérdida y el impacto emocional de la crisis que atravesamos actualmente.

## b) SUGERENCIA PARA RITUALES DE DESPEDIDA

### Pautas útiles para rituales funerarios

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, a establecer un orden simbólico para los acontecimientos vitales y nos permiten la construcción social de significados compartidos. Nos abren la puerta a la toma de consciencia del proceso de duelo. Pueden ser con el entorno social o en soledad, religiosos o laicos, pero *lo importante es que ayuden a hacer real la pérdida y faciliten el duelo.*

Estos se verán drásticamente condicionados por la situación de aislamiento y por los riesgos de contagio ante la Pandemia del COVID 19.

Será necesario averiguar cómo estas ceremonias están siendo realizadas al momento de acuerdo a cada jurisdicción o a las pautas impuestas por las casas funerarias, tanto para personas fallecidas producto del COVID 19 como otro tipo de fallecimientos (cantidad de personas, distancia óptima, normas de seguridad, etc.). Asimismo, se requerirá conocer si la familia cuenta con o no con recursos económicos (seguros) para poder realizar la ceremonia, y en caso de ser necesario, articular con los recursos sociales específicos para poder dar curso a un ritual de despedida.

Es por ello que será fundamental trabajar una posibilidad concreta: *si debido a las circunstancias no se pudo homenajear al fallecido, esto podrá realizarse más adelante.* El recuerdo y las manifestaciones de amor estarán presentes en muchos momentos donde la familia puede tener presente al ser querido. Por este motivo, se resumen a continuación una serie de sugerencias para tener en cuenta relacionadas con la práctica de rituales personales y sociales

#### *Rituales de despedida personales:*

- ✓ Permitirse no querer compartir con otros este momento, y hacerlo en soledad. Sin embargo, es importante que te dejes acompañar por quienes se preocupan por vos y te quieran cuidar.
- ✓ Pensar la posibilidad de aplazar por este momento el ritual que te gustaría realizar, y que éste podrá ser efectivizado más adelante.
- ✓ Preparar un escrito o video para cuando puedas reunirte con tus seres queridos para hacer un homenaje a tu ser querido fallecido. Los dispositivos electrónicos y las redes sociales pueden resultar de gran utilidad ante este momento.
- ✓ Utilizar recursos narrativos como la escritura de cartas, poemas, canciones, en donde puedas volcar tus sentimientos y emociones, cosas no dichas, recuerdos y anécdotas positivas relacionadas a tu ser querido fallecido.
- ✓ Técnicas como el dibujo y la pintura pueden actuar como facilitadores de la expresión de emociones y sentimientos, con un carácter simbólico.
- ✓ El diario de duelo es un recurso muy utilizado para el registro por períodos prolongados, sirve para poder contrastar estados de ánimo, emociones, relacionadas a tu propio proceso de duelo a lo largo de los días, meses, etc.
- ✓ Encontrar un espacio físico en la casa, donde realizar un homenaje, ya sea con una foto, o un elemento que fuera significativo o te recuerde a tu familiar fallecido, a donde puedas acercarte y conectar. Si lo quisieras, este espacio podría ser compartido por otros miembros convivientes.

### ***Rituales sociales de despedida a distancia:***

La situación de aislamiento invita a pensar instancias novedosas para poder concretar rituales de despedida con otros. Dado que la situación resulta compleja, será necesario para su organización conocer las necesidades de los participantes, a fin de unificar criterios y que todos logren algún alivio con su práctica.

Es importante sugerir la participación de todos los seres queridos afectados por la pérdida, incluidos niños, ancianos y personas con discapacidad; 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.

- ✓ Promover y organizar encuentros virtuales: existiendo distintos dispositivos y plataformas donde encontrarse (zoom, skype, etc) puede sugerirse a cada participante que lleve un objeto o anécdota o algo que le gustaría compartir relativo a la persona fallecida.
- ✓ Homenajear a tu ser querido en tu red social, a través de la publicación de una foto, palabras, etc. Es una buena manera de socializar la pérdida y recibir apoyo social.
- ✓ Realizar alguna ceremonia simbólica con tus familiares y amigos, como ser una suelta de globos, encendido de velas o rezos, según la religión practicada, a un horario determinado.
- ✓ Construcción de una página (web, Facebook) o grupo de WhatsApp, etc., donde familiares, amigos y conocidos puedan expresar sus condolencias y homenajear al fallecido.

Los rituales como instancias terapéuticas no sólo permiten la despedida sino que en ellos las personas crean nuevas tradiciones. Ofrecen soporte y contención a las emociones intensas y facilitan la coordinación social.



## c) CLASIFICACIÓN DE DUELO POR COVID-19, SEGÚN LA EXPERIENCIA DE BARCELONA- ESPAÑA

El duelo es, en principio, un proceso normal que cumple una función adaptativa. No requiere en la mayoría de los casos de intervenciones específicas, pero también sabemos que las personas que identificamos para un seguimiento más específico no siempre suelen mantener la continuidad de los tratamientos. Y si la muerte se provoca por Covid-19 es posible que este factor agregue complejidad al proceso.

Por este motivo, y con la idea de contextualizar la temática frente a la amenaza de una pandemia mundial, compartiremos esta clasificación de tipos de duelo con Covid 19 que en este artículo se identifican en situación de pandemia en Barcelona, España.

### Tipos de Duelo por COVID-19<sup>(5)</sup>

- **Duelo no autorizado:** No presencia, no velatorio, no ritos, no cadáver, no entierro, no acompañamiento por red de apoyo
- **Sufrimiento percibido:** Creencia de que sufrió en los últimos momentos y no estuvieron a su lado...
- **Duelo anticipado:** El ingreso hospitalario y el aislamiento se viven como un duelo anticipatorio: viven lo que aún no ha sucedido
- **Duelo no elaborado:** Se lo niega, es como que no estuviese ocurriendo. La persona se desconecta de la realidad para sobrevivir.
- **Duelo con “últimas transacciones”:** asuntos pendientes que quedan sin ser vividos con la persona fallecida, por el aislamiento y por las circunstancias previas (no me dejaron entrar en la internación... ya estaba ingresada/o... hacía semanas que no iba a verla/o a su casa... no teníamos comunicación... hacía meses que no le llamaba...)
- **Duelo traumático:** Por todo lo que rodea a este momento de vida: aislamiento obligatorio, fallecimiento en soledad, no presencia, no comunicación...

El desafío que nos impone el asesoramiento en duelo será poder identificar aquellos aspectos que dificulten la evolución esperada de este proceso ante la epidemia COVID 19, la que teñirá al duelo de dificultades al darse en un contexto de aislamiento y crisis sanitaria mundial. El asesoramiento continuado permitirá dar sostén a la persona doliente, a través de los distintos momentos críticos que atraviese.



## Conclusiones

*“Ahora es nunca, todo es nada, si no descanso en tu mirada” Gustavo Cerati*

El Aislamiento Social Preventivo Obligatorio por la creciente y devastadora Pandemia del COVID 19 es un condicionante del proceso de duelo, tantos en quienes fallecen por la enfermedad como por otras causas.

En Argentina estas pérdidas probablemente se vean acompañadas de otras crisis concurrentes: pérdidas económicas, laborales, relacionales, habitacionales, etc, que pueden sumar dificultades al **proceso de duelo**.

En el ámbito de los Cuidados Paliativos, el **asesoramiento en duelo** constituye una modalidad de abordaje para el duelo no patológico y es parte fundamental incluir un abordaje integral que comienza con el proceso de enfermedad. Pero tenemos aquí el desafío como colectivo profesional de plantear un abordaje social ante la situación crítica ocasionada por la irrupción de la Pandemia, que tiene a la inminencia de la muerte y el duelo como ejes transversales, y a nuestros pacientes y su familia/entorno como actores vulnerables a quienes acompañar.

La tarea socio-terapéutica radica en reconocer las necesidades, a veces manifiestas y a veces latentes, y en trabajar en la recuperación social y emocional ante tanta pérdida.

Es probable que hoy en día, o en los meses por venir, en contexto de una internación hospitalaria, o desde distintos servicios sanitarios y sociales muchos profesionales de la salud y/o de desarrollo social reciban consultas por necesidades asociadas a procesos de duelo por Covid19. Si bien se detallan aquellas situaciones en donde será necesario realizar derivaciones específicas a profesionales de duelo o Salud Mental, *el asesoramiento propone **no patologizar** la instancia de desadaptación natural que supone atravesar los últimos días de vida y el duelo en **contexto de aislamiento**.*

Será necesario asumir las implicancias que la crisis supone para la comunidad, incluidos nosotros los profesionales de salud, quienes también nos vemos impactados por los alcances de la Pandemia, pero sin dejar de asumir la responsabilidad ética y profesional asociada al ejercicio y al rol que desempeñamos dentro de las instituciones. Como integrantes de comunidades, es recomendable pensar instancias de **afrentamiento colectivo**, ya que se avecinan tiempos de reconstrucción para los que necesitaremos estar fortalecidos y preparados.

Es la intención de quienes nos dedicamos a brindar asesoramiento en duelo, sumarles con estas recomendaciones algunos conceptos y herramientas prácticas que surgen de nuestra experiencia y de bibliografía consultada, para que puedan desde sus lugares, brindar apoyo a quienes han sido afectados por la pérdida.

*Estamos habitados por nuestros muertos y la huella de este espacio interior construido con el que se fue perdurará y teñirá cada acto futuro, pero no sólo desde la ausencia, sino también desde nuevos sentidos y significados. Una pérdida significativa convierte la vida propia y se puede salir dañado, pero también fortalecido.*

*Es importante que ante un panorama que nos enfrente a nuevas situaciones de duelo, trabajadores sociales, psicólogos, psiquiatras y otros recursos humanos con experiencia en seguimiento en duelo unamos esfuerzos para una complicación que el mundo espera: duelos por haber perdido un familiar en situación de aislamiento.*

## **Autoras de la guía:**

**Licenciadas en Trabajo Social D'Urbano Elena , Lema Débora, Fonte Natalia, Solmesky Ana, Varela María Constanza**

## **BIBLIOGRAFÍA**

- 1- “Cómo Comunicar Malas Noticias por Teléfono”. Dra Vilma Tripodoro Instituto Pallium Latinoamérica pallium.org.ar. Programa “Todos con vos ¡AUCH! Activemos un Cuidado Humanizado. 2020
- 2- “Nosotros y las Instituciones de Salud en tiempo de pandemia” Lic TS Elena D'Urbano Instituto Pallium Latinoamérica pallium.org.ar. Programa “Todos con vos” ¡AUCH! Activemos un Cuidado Humanizado.2020
- 3- “La muerte toca a mi puerta” Patricia Lopez de Almoño Ediciones Assisi 2016 Bs As Argentina
- 4- “Hablando con los Niños cuando un Familiar está Enfermo” Dra Rut Kiman Instituto Pallium Latinoamérica pallium.org.ar. Programa “Todos con vos ¡AUCH! Activemos un Cuidado Humanizado. 2020
- 5- “Orientaciones para la actuación del personal socio-sanitario, con personas en duelo por Covid 19” Piluka Urréjola Cardenal Trabajadora Social por la U.L.P.G.C. Colegiada 1332- LP Especializada en duelo. Posgrado en Intervención en Trauma, Pérdida y Duelo (IPIR-U.Barcelona) 2020
- 6- Trabajo Social y Cuidados Paliativos. Un aporte para los equipos de salud. D'Urbano, Alonso M., Fonte, N., González N. C., Jorge M., Solmesky A. Varela, M.C.,Buenos Aires, Argentina. Editorial Espacio. 2016