

abr. 16, 2020

La crisis sanitaria de la COVID-19 está afectando a la sociedad en su conjunto en todas las facetas, incidiendo directamente en un aspecto fundamental de la supervivencia: la gran cantidad de fallecimientos que produce la epidemia en un corto periodo de tiempo.

Ante el fallecimiento de un familiar o allegado, el duelo es la respuesta natural a dicha pérdida y es un proceso que todas y todos debemos pasar y para el que necesitamos en menor o mayor medida ayudas externas, bien sean sociales, personales o profesionales. Además, el proceso de velatorio, entierro, despedida, etc. comprende aspectos de cercanía que ayudan a digerir el proceso de duelo y a sentirnos acompañados.

Sin embargo, debido a la situación en la que nos encontramos, este proceso se ve roto por las circunstancias. Por ello, es muy probable que una gran mayoría de personas que pierdan a un ser querido durante la crisis de la COVID-19 padezcan un duelo complicado, ya que los familiares no pueden acompañar a sus seres queridos en los últimos momentos y tienen que postergar cualquier culto de despedida.

Por ello, el dolor es exponencialmente mayor, ya que esta ausencia no ayuda a comenzar el proceso de duelo.

En este contexto, los servicios de teleasistencia se consideran primera línea de contención emocional en esta crisis, en la que numerosas personas usuarias se ven afectadas por duelos complicados y otras muchas viven periodos de incertidumbre respecto a la salud de sus familiares enfermos.

Ante esta situación, Tunstall ha elaborado una guía de acompañamiento en el duelo para los y las profesionales de sus servicios de teleasistencia, con la finalidad de ayudarles a gestionar las llamadas que se produzcan en este sentido.

La guía consta de dos partes diferenciadas: por un lado la parte formativa, en la que se explica detalladamente en que consiste el duelo, sus fases, sus tipos, etc. y lo contextualiza en el entorno de la COVID-19; y la otra parte, que describe las funciones de los servicios de teleasistencia en este contexto y recoge las estrategias de acompañamiento, pautas y recomendaciones para ayudar a la persona usuaria a afrontar el proceso de la manera menos dolorosa posible.