

Miscelánea

PsicoEscucha: Un programa de atención psicológica en línea para tiempos de pandemia

Linda Aguilar Flores¹
Belen Adriana Coca Claros²
Maria Alejandra Fernández Mamani³
Daniel Espejo Guitierrez⁴
Jesús Moya Mamani⁵.

Resumen

El programa de atención psicológica virtual “PsicoEscucha”, sostenido por estudiantes egresados de la carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Simón, durante la pandemia de la Covid-19, posibilitó identificar las ventajas y limitaciones que se presentaron en el abordaje de las demandas de la población cochabambina en general, bajo esta nueva modalidad. En este artículo se presentan las diferentes experiencias de los internos en su despliegue con pacientes, con diferentes demandas particulares, así mismo su afrontamiento ante esta nueva realidad de la atención virtual, por motivos de la pandemia de la Covid-19. En definitiva, gracias a las nuevas modalidades de intervención, cada interno tuvo que adaptarse a las exigencias que suponía aprender y hacer desde esta nueva forma de intervención. Si bien en un inicio no se tuvo mucha afluencia de personas y los que sí lo hacían tenían varias dificultades con el uso de las

¹ Estudiante de 10mo semestre de la carrera de Psicología; Ex interna del Departamento de Servicios Psicológicos de la Universidad Mayor de San Simón; Miembro Titular y Coordinadora de Dirección Científica de la SOCEPSI - UMSS gestión 2020 - 2021; Auxiliar de docencia de la materia Técnicas Projectivas II por el lapso de dos gestiones anuales (2020 - 2021). Contacto: aguilarfloreslinda213@gmail.com

² Estudiante de 10mo semestre de la carrera de Psicología. Ex secretaria de Actas y actual vicepresidenta de la Sociedad Científica de Estudiantes de Psicología SOCEPSI - UMSS, auxiliar de docencia de la materia de Técnicas Projectivas I gestión 1-2/2021. Contacto: clarosadriana0@gmail.com

³ Estudiante de 10mo semestre de la Carrera de Psicología, Auxiliar de Servicio del Área Clínica en el Departamento de Servicios Psicológicos (2021), Auxiliar de docencia la materia de Métodos y Técnicas de Investigación Cuantitativa (2021), Auxiliar de docencia de la materia de Entrevista Psicológica (2020), Vicepresidente de la Sociedad Científica de Estudiantes de Psicología (SOCEPSI-UMSS) (2020) y Miembro Titular de la SOCEPSI-UMSS (2019-2021).

⁴ Estudiante de 9no semestre de la Carrera de Psicología; Auxiliar de extensión del Departamento de Servicios Psicológicos; Ex Auxiliar de docencia de la materia de Psicometría I gestión 2020; Miembro Titular de la SOCEPSI - UMSS gestión 2020 - 2021.

⁵ Estudiante de 9no semestre de la carrera de Psicología; director Editor de la Asociación Universitaria de Sociedades Científicas Estudiantiles San Simón (AUSCESS); Miembro Titular de la Sociedad Científica de Estudiantes de Psicología (SOCEPSI); Auxiliar de Docencia en la materia Formación Social Boliviana (2020 -2021). Contacto: jesusmoya835@gmail.com

tecnologías de comunicación, se pudo observar que esta nueva modalidad de atención aportó con la facilidad de acceso a la atención psicológica.

Palabras Claves: Atención psicológica, terapia virtual, PsicoEscucha, Covid-19, alcances y limitaciones, salud mental, medios virtuales.

Introducción

El auge de las plataformas Y videollamadas en tiempos de la pandemia de la Covid-19 ha dado lugar también a que la atención psicológica en línea sea una de las opciones más utilizadas por terapeutas de la salud mental. En la Universidad Mayor de San Simón, de la ciudad de Cochabamba-Bolivia, el proyecto de atención psicológica en línea, denominado “PsicoEscucha”, no fue la excepción, pues surgió a raíz de las necesidades y demandas de la población, que motivaron a los estudiantes en etapa de modalidad de titulación a través del internado y sus respectivos docentes supervisores a crear el proyecto ya mencionado, para así brindar servicios gratuitos de atención psicológica en línea a personas que así lo requerían.

Es así que el proyecto “PsicoEscucha” brinda sus servicios terapéuticos ante la crisis generada por la pandemia de la Covid-19, que atravesaba y aún atraviesa el país y el mundo, para así, de esta manera, poder contener los conflictos psicológicos de las personas a través de la vía virtual, ya que, por cuestiones propias de la pandemia, ni los internos ni tampoco la población demandante asistían a consultas presenciales.

En este escrito pretende mostrar, por un lado, los alcances de esta nueva modalidad de intervención psicológica a través del actuar del psicólogo durante la pandemia y, por otro lado, también quiere identificar y hacer énfasis en las limitaciones tanto de los pacientes como los psicólogos al momento de realizar la terapia.

Tema en específico La actuación de los internos del área clínica de la Carrera de Psicología, de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la educación, de la Universidad Mayor de San Simón, dentro de un programa creado frente a las restricciones y una nueva realidad impuesta por la pandemia de la Covid-19, con sujetos que demandan atención al malestar sentido/vivenciado en tiempos del coronavirus en diferentes zonas del departamento de Cochabamba.

1. Antecedentes

Se muestran algunas investigaciones relacionadas con el trabajo de la psicología en tiempos de pandemia, con el propósito de contextualizar la temática y realizar un aporte pertinente.

Una investigación hallada es “La psicología como ciencia en el afrontamiento a la COVID-19” de Ruiz, Arcaño y Pérez (2020) donde se identifican aspectos del comportamiento humano en situaciones de pandemia desde la psicología, con el objetivo de dar a conocer la comprensión de la pandemia desde las ciencias sociales y humanísticas. Se trata de un estudio de revisión bibliográfica tipo narrativa de recientes investigaciones en el área de psicología y la Covid-19, donde los resultados exponen la especificidad y necesidad de comprensión psicológica y social en interrelaciones con otras dimensiones de la pandemia. Se describe el impacto psicosocial como evidencia asociada (directa e indirecta) a la cuarentena y al aislamiento, y se resalta la necesidad de continuar trabajando en el diseño de programas psicológicos adecuados al entorno y ámbito cultural. En ese sentido, esta investigación aporta nuevas líneas de trabajo e investigación en el presente y futuro, sobre la ciencia psicológica en tiempos de pandemia. Asimismo, permite pensar sobre los nuevos modos de actuación profesional potenciadores del bienestar humano y la preparación psicológica para la readaptación y el retorno a la cotidianidad.

Por otro lado, se encuentra el proyecto realizado por la Universidad de Guanajuato que emprende el desarrollo de un programa de atención en línea, el cual es brindado de forma gratuita a la población en general del distrito mexicano. Dicha iniciativa surge en el intento de dar respuesta a las necesidades psicoemocionales y psicosociales que empezaban a experimentar las personas, ello debido a la situación de aislamiento por la pandemia de la Covid-19. De esta manera, el proyecto contemplaba la relación de la psicoterapia con el uso de la tecnología que, en la actualidad y por la situación sanitaria que se atraviesa, había tomado auge, siendo así que se tenía como propósito el brindar orientación e intervención psicológica, vía chat a través de la plataforma UG, la misma era atendida por profesionales del área de la psicología, docentes y egresados de la carrera. (Caracol en movimiento, 2020)

La atención, como se resalta anteriormente, era gratuita y se extendía a toda población guanajuatense que lo requiera, ya sea por presentar síntomas relacionados con la situación de contingencia que se atravesaba o por otras situaciones. Dicho programa se fundamentó en la Teoría de la Crisis y de Intervención Cognitiva Conductual. De tal forma que, tener en cuenta los beneficios de la incorporación de servicios tecnológicos en la terapia psicológica posibilitaron reducir tiempos y costos, dado que se tenían dificultades para la movilización social por las distintas restricciones que se implementaron como forma de mitigar los contagios de la Covid-19, las mismas que generaban la aparición de síntomas depresivos y ansiedad como la preocupación constante, irritabilidad, temor, llanto y dificultades en relaciones interpersonales.

En ese sentido, los participantes toman la iniciativa de facilitar el acceso a la salud mental a todas las personas que lo requieran, tomando en cuenta la existencia de investigaciones anteriores que señalan dos aspectos relevantes: la aceptación y repercusión de la terapia psicológica online, por un lado, que se manifiesta en la satisfacción con las nuevas tecnologías en los clientes, quienes valoran positivamente la alianza terapéutica y el grado de profundidad de las sesiones; por el otro, es considerado por algunos terapeutas tradicionales que las sesiones en línea son superficiales y con bajos niveles de alianza con el paciente. Por ello, a partir de esto último, se plantea como principal aspecto en el trabajo del psicólogo, la adaptación a la pérdida de la proximidad física y su impacto en la relación terapéutica.

El proyecto se llevó a cabo durante el periodo comprendido del 8 de abril al 17 de julio del 2020, con un total de 629 personas, de las cuales se obtuvo como resultados que el mayor porcentaje de atención por género fue para mujeres y en tanto al rango de edad fue entre los 18 y 25 años, teniendo como problemáticas más frecuentes: síntomas de ansiedad, dificultades para el manejo de relaciones personales y familiares durante la pandemia, síntomas depresivos, temor, angustia e incertidumbre ante la posibilidad de contagio, estrés debido a condiciones académicas y económicas.

De igual manera, los autores resaltan que, de los 629, 163 personas no terminaron el proceso de atención psicológica dejando el tratamiento, ya que se presentaron dificultades de acceso a internet en muchos de los casos o porque algunas personas ingresaban al chat solo por curiosidad y posteriormente lo abandonaron, y porque tal vez el programa no cubría sus expectativas. Entre las conclusiones más relevantes se destaca que la atención brindada por esta línea virtual ha sido debidamente reconocida, lo que visibilizó la importancia de la salud mental, ya que la mayor parte de las personas atendidas fueron por problemas ajenos al aislamiento social.

El siguiente documento revisado como parte de los antecedentes se titula, “Atención psicológica en la crisis por la Covid-19: Exploración sobre limitaciones, posibilidades y retos”. Este artículo de investigación fue elaborado por la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad San Carlos de Guatemala (USAC) y publicada en la revista de Análisis de la Realidad Nacional de Guatemala en junio de 2020, por los psicólogos Mariano González y Lizzet Sánchez. Plantean como objetivo explorar las posibilidades, limitaciones y desafíos que presenta esta modalidad en línea a partir de la situación concreta de confinamiento y restricciones originada por la pandemia de la Covid-19.

En cuanto la metodología este estudio es de carácter exploratorio, ya que se basa en los datos obtenidos a través de las sesiones de supervisión colectivas e individuales con

estudiantes practicantes de la Unidad Popular de Servicios Psicológicos en la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, a través de una entrevista diseñada para el efecto y aplicada a los estudiantes practicantes, durante el mes de mayo de 2020.

El trabajo de campo de la investigación fue realizado en el transcurso de la crisis sanitaria. A mediados de marzo de 2020 se muestra que los estudiantes practicantes hicieron contacto con 117 personas, de los cuales 99 (84,62%) aceptaron alguna modalidad de atención virtual; la mayoría de practicantes ha ofrecido atención virtual bajo la modalidad de llamada telefónica (81.25%), pero también han utilizado o combinado el chat (75%), la videollamada (56.25%) y las notas de voz (12.5%). Lo que se rescata de este artículo, es que existe una alta demanda de atención psicológica, ya que los índices de investigación muestran porcentajes elevados en la atención virtual en cuanto a terapias psicológicas.

2. Justificación

El coronavirus (SARS-CoV-2) es una enfermedad infecciosa y altamente contagiosa, ocasionada por una familia de virus muy poco conocida en portadores humanos. Y debido a su capacidad de expansión rápida entre personas ha logrado en pocos meses tener presencia sostenida en varios países del mundo.

Bolivia no quedó exenta, en fecha 21 de marzo de 2020 se declara estado de emergencia sanitaria a nivel nacional y cuarentena como una de las medidas adoptadas, no solo para contrarrestar la expansión del brote de la Covid-19 que llegó a propagarse a escala mundial, sino que, junto a diferentes disposiciones de bioseguridad, fueron empleadas con la intención de precautelar el bienestar de la población. De esta manera, la cuarentena fue una de las alternativas empleadas para contrarrestar aquello nuevo a lo que se enfrentaba la humanidad que, en poco tiempo, modificó la dinámica cotidiana de las personas, repercutiendo en la salud física y mental de la población en general.

Actualmente, en el departamento de Cochabamba, debido a la situación que se atraviesa, se identifica que hay una adaptación y con ello una modificación en la cotidianidad de la población, tanto de los más jóvenes hasta los adultos mayores, dado que se imponía quedarse en casa, limitando el estrechar lazos y la convivencia social, situación que derivó en el incremento de demanda en la atención del área de salud, entre ellos y en la que se fundamentará este artículo, la psicológica. Tras más de un año de la convivencia con la Covid-19 en el contexto cochabambino, esto ha dado lugar al surgimiento de una interrogante en torno a las nuevas formas de brindar atención psicológica en épocas de crisis sanitaria, a una población donde la construcción de vida que cada persona sostenía ahora se ve limitada y afectada.

En ese sentido, surge la importancia de indagar en un programa de atención psicológica en línea, denominado “PsicoEscucha” y creado bajo la iniciativa de estudiantes egresados y actualmente dentro de la Modalidad de Titulación de Internado de la Carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Simón, con el apoyo del Departamento de Servicios Psicológicos con el que cuenta dicha institución, para ofrecer atención psicológica virtual de forma gratuita, a toda aquella población que así lo requiera.

La interrogante planteada es: ¿Cuáles son los alcances y limitaciones del programa de atención en línea “PsicoEscucha” ante la demanda de atención psicológica en la población cochabambina, frente a una nueva realidad generada por la pandemia Covid-19 que actualmente aún persiste?

Asimismo, motivar a la reflexión de la población en general sobre la importancia de los profesionales de la salud mental en tiempos de crisis. En este sentido, el artículo pretende dar a conocer las competencias de los estudiantes egresados de la Carrera de Psicología y las nuevas formas de intervención que realizaron frente a las principales demandas de esta población, en estos tiempos de riesgo generado por la pandemia.

3. Objetivos

Objetivo general

Identificar los alcances y las limitaciones del programa “PsicoEscucha” ante la demanda de atención psicológica en la población cochabambina, frente a una nueva realidad generada por la pandemia Covid-19.

Objetivos específicos

- Describir las ventajas y desventajas de la modalidad de atención virtual del programa “PsicoEscucha”.
- Establecer las principales demandas de la población atendida con el proyecto “PsicoEscucha”.
- Caracterizar las nuevas modalidades de intervención psicológica que se implementaron para la atención psicológica por medios virtuales en el proyecto “PsicoEscucha”.

4. Marco metodológico

Metodología

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo, desarrollado por Gonzáles Rey, que consiste en un enfoque epistemológico y metodológico para el estudio y la comprensión de fenómenos complejos, como la subjetividad humana, proponiendo un estudio constructivo-interpretativo, que implica una comprensión del conocimiento como producción y no como apropiación lineal de una realidad presentada ante el investigador, y con el objetivo de orientar la investigación de la subjetividad en su real complejidad, reconociendo el valor de lo singular como fuente de conocimiento científico. (Gonzáles y Patiño, 2017)

Población

En la presente investigación se obtendrá datos a partir de la participación de actores inmiscuidos en la práctica psicológica. Son estudiantes egresados de la Carrera de Psicología de la Universidad Mayor de San Simón y que para graduarse optaron por la Modalidad de Titulación de Internado, dentro del programa de atención psicológica en línea “PsicoEscucha”.

Instrumentos para la recolección de datos

Se recurrió a la entrevista semiestructurada, que parte de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados. Una de sus principales ventajas es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con enormes posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos. (Díaz et al., 2013)

5. Marco conceptual

El enfoque cualitativo permitió comprender el fenómeno de estudio a través de los informantes claves que se llegaron a seleccionar, debido a la participación directa que tuvieron en el programa “PsicoEscucha”. Esto posibilitó la comprensión e identificación de los alcances y las limitaciones percibidos en el programa, es decir, la investigación partió desde una perspectiva constructiva-interpretativa, a través de entrevistas semiestructuradas que implicaban preguntas de acuerdo a los objetivos planteados, dando paso a la manifestación de la subjetividad y experiencia personal que se tuvo en el encuentro directo con los partícipes: los internos.

La pandemia por Covid-19 trajo consigo cambios importantes en la vida, tanto en lo personal como en lo profesional, ya que los tiempos y espacios se trastocaron. Es así

que, el accionar del psicólogo se ve afectado porque se trabaja con la palabra del sujeto que viene a consulta, y con el cuerpo presente, ya que posibilita muchas maneras de intervención. Ante la reducción del contacto físico, se ve la necesidad de realizar y crear modificaciones en el modo de abordaje psicológico que se tenía tradicionalmente, llevando la atención psicológica a un espacio virtual.

Esta necesidad de introducir la terapia a la realidad virtual tiene como horizonte implícito una puesta en juego del cuerpo, pero el cuerpo que se juega es un cuerpo significado, es decir, como representación simbólica del sujeto. Lacan (1953) en “Función y campo de la palabra y del lenguaje”, enuncia que el lenguaje no es inmaterial, sino que es cuerpo, un cuerpo sutil. De la misma manera, Lacan (1962) en el Seminario 9 “La identificación” plantea que el cuerpo queda encuadrado en el significante, como efecto de la palabra. En ese sentido, el significante introduce el discurso en el organismo, dando paso a que el lenguaje atribuya un cuerpo al sujeto, cuerpo que a la vez mortifica y produce angustia, también es un cuerpo dicho, en ese sentido, dentro de la clínica.

En ese ámbito, la psicología ha tomado nuevas maneras de abordar con el paciente que viene a consulta, pasando de un cuerpo presente a un cuerpo “dicho”; teniendo presente que con lo que se trabaja en terapia, y más específicamente en la clínica, es con la palabra del sujeto, porque ahí deviene el inconsciente, lugar singular de cada persona. La atención psicológica virtual es un modo que se ha ido trabajando con el pasar del tiempo y se ha hecho presente aún más durante la cuarentena por la pandemia, aportando distintas maneras de intervención y atención a pacientes a través de pantallas.

6. Resultados

El programa de atención psicológica en línea “PsicoEscucha”, inició con un total de 7 internos del área clínica de la Carrera de Psicología que brindaban sus servicios, atendiendo en un horario de lunes a domingo de 8:00 am a 8:00 pm, estableciendo relevos entre todos los internos, brindando una atención individualizada y apegándose a parámetros éticos para su despliegue, supervisados además por los docentes a cargo de las materias de Modalidad de Titulación.

Limitaciones del programa

Si bien el programa “PsicoEscucha” llegó a conformar un protocolo de atención y recepción de pacientes que escribían al número celular oficial que se divulgó por diferentes medios de difusión masiva, al inicio no se tuvo mucha afluencia de personas que lo solicitaban. Ello posibilita identificar la primera limitación que encontraron los

internos, dado que, si bien dicho programa llegó a surgir a raíz de las necesidades sociales que se manifestaban en la población cochabambina en general, la misma no se encontraba familiarizada con el uso de las tecnologías de la comunicación. Varias de las personas que finalmente lograban acceder a la comunicación a través de plataformas de videoconferencias no comprendían a cabalidad el manejo de micrófonos y cámaras, generando dificultades técnicas que, al principio, eran obstáculos para emprender el programa y lograr una comunicación eficaz.

Añadir además que, los internos de la Carrera de Psicología, quienes asumieron el rol de terapeutas desde esta nueva modalidad virtual debido a las contingencias, relataron que ingresar a virtualidad y trabajar desde allí excedía a lo que habitualmente les era conocido como la asistencia presencial “sujeto - sujeto”, lo cual significa que pasar de ello a “sujeto - pantalla” implicó un reto constante en el despliegue del estudiante. En ese sentido, desde la línea psicoanalítica de instrucción que tienen, si bien la escucha es un punto central en el trabajo con la persona, también lo era el llevar el cuerpo a consulta, según los informantes.

Siguiendo lo descrito, no solo implicó un cambio radical al cual debían de adaptarse los internos, sino también lo fue para las personas que lo solicitaban, dado que una de las limitaciones que se evidenció fue la demanda en algunos casos de tener sesiones presenciales porque no podían acomodarse a la virtualidad.

Ventajas del programa

De acuerdo a los datos recolectados en la población de estudio acerca de las ventajas del programa “PsicoEscucha”, se destaca esta facilidad de acceso a la atención psicológica. Se manifiesta que muchos de los pacientes que demandaban atención lo hacían por primera vez y por la facilidad de acceso al servicio. Al respecto, los informantes también añaden que fue una experiencia novedosa y con buen recibimiento por la población que demandó atención.

Si bien existen diferentes limitaciones en el marco de la recolección de elementos ricos de interpretación que se tiene en la atención presencial, los estudiantes partícipes del programa rescatan esta posibilidad de anonimato que tiene este espacio de atención: era un beneficio para la población que manifestaba miedo a mostrarse, retraimiento social, etc.

Así también, como se empleó un dispositivo psicoanalítico para la atención de los casos, se identificó como ventaja la agudización de la escucha clínica y la necesidad de atención al detalle, destacando la importancia del enfoque en lo singular.

Medios utilizados en las consultas virtuales

De acuerdo a los datos obtenidos, se puede observar que los medios utilizados para la atención psicológica en “PsicoEscucha” tuvieron dos momentos. En un primer tiempo, por medio del WhatsApp el consultante solicitaba el servicio, y, en un segundo tiempo, se hacía la derivación a los internos y cada uno de ellos procedía a coordinar con los pacientes los medios digitales con los cuales se prefería realizar las sesiones de terapia, entre los más frecuentes se mencionan aplicaciones como Zoom, Meet y WhatsApp, siendo este último el más usado debido a su accesibilidad económica y maniobrabilidad técnica. Otras aplicaciones menos conocidas, pero propuestas por algunos fueron Tin y Discord.

Un aspecto para resaltar en este apartado es que los informantes mencionan haber tenido diferentes dificultades en el uso de estos medios digitales, principalmente por parte de los consultantes, debido a muchos factores, como la conexión inestable del internet, o el poco conocimiento para su uso de las plataformas y medios electrónicos. Estos fueron limitantes que dificultaban el proceso terapéutico y, asimismo, fue considerado como un reto para los internos al momento de afrontar con estas variantes en el trabajo terapéutico. Pese a ello, se rescata que estos pormenores servían como factores por los cuales se podía intervenir con los sujetos, ya que, en muchas ocasiones, daban cuenta como estos afrontaban sus limitaciones y de la misma manera del deseo que tenía el paciente para continuar con el trabajo en sesiones.

Principales demandas

A partir de trechos con sentido subjetivo con relación a los principales problemas por los que la población recurría al servicio que ofrecía el programa “PsicoEscucha”, se infiere que cada paciente vivenció la pandemia y otras situaciones desde su posición particular. Sin embargo, existen ciertas regularidades que se hallaron en esta emergencia subjetiva, en tanto se presenta la angustia y ansiedad debido a la enfermedad, es decir se evidenció un temor general a contagiarse o contagiar a sus allegados y, con ello, emergía el miedo a la muerte. También se pudo atender a pacientes cuya demanda se relacionaba con los problemas de relación que les acarrea el confinamiento con sus seres más cercanos, lo que dio lugar a cierto malestar, dependiendo de los recursos con los que cada individuo contaba en ese entonces. Se atendieron además casos de agresión, resultado que el confinamiento visibilizó conflictos ya existentes con los otros: de pareja, familiares o sociales.

Si bien muchas personas se presentaron al servicio alegando querer “probar la novedad”, solo las personas realmente afectadas continuaron utilizando el programa. Más

interesante aún fue que, ciertos problemas que fueron traídos inicialmente, fueron dejados de lado para tratar otros de mayor impacto en la vida de los pacientes, que derivaron a su vez a un trabajo de mayor profundidad, abriendo incluso paso a sesiones más frecuentes e incluso con la posibilidad de ser semipresenciales.

Nuevas modalidades de intervención

Los datos de las entrevistas realizadas a los internos que sostenían “PsicoEscucha” evidencian que muchos de ellos tuvieron que volver a revisar los conceptos teóricos respecto a la presencialidad de la atención y los cambios que la virtualidad conlleva, tal como lo expresa el sujeto J: “El mayor cambio que hubo fue más que todo esto de la atención virtual, después tener que leer constantemente para ver cómo se puede intervenir en esa modalidad virtual, sin la presencia física de la persona” (Comunicación personal, 24 de julio del 2021). Los dichos de J evidencian, de forma clara, el cómo uno debe intervenir en sesión de terapia virtual, dado que la atención siempre se la realizaba de forma presencial, salvo en casos de emergencia donde el sujeto se contacta con el psicólogo para poder ser atendido.

Las nuevas modalidades de intervención desde el modo virtual implican el tono de voz y los niveles de intensidad del sonido con las que se expresan, lo que llevaba a la dificultad de poder identificar las reacciones de los pacientes en las intervenciones, uno de los entrevistados lo mencionó de la siguiente manera:

Solo se podía guiar con la voz cuando no prendían su cámara, identificar los tonos que a veces subían y bajaban, fue un poco conflictivo no ver las reacciones en las intervenciones, no se sabía si era el momento correcto para hacer corte de sesión. (Comunicación personal, 25 de julio del 2021)

Ante esto que se menciona sobre la revisión de los conceptos teóricos para la intervención de pacientes en este paso de la presencialidad a lo virtual y aquellos nuevos cambios que se dan, respecto a la atención de pacientes por diferentes aplicaciones, el sujeto O expresa lo siguiente: “No ha sido un cambio, sino una adherencia, lo online es lo mismo que atender en un espacio físico, la neurosis es neurosis, la psicosis es psicosis y la perversión es perversión” (Comunicación personal, 25 de julio del 2021).

7. Discusión

De acuerdo a los datos recopilados de estos informantes se destaca que esta nueva modalidad empleada en el proyecto “PsicoEscucha” fue bien percibida y recibida por la

población que demandaba atención psicológica; se destaca que la misma apertura abrir nuevos espacios a personas que nunca tuvieron el acceso a la misma, por lo que fue innovadora en su implementación; sin embargo, es importante recuperar todo el proceso que implicó el proyecto que originalmente se desarrolló ante la necesidad sanitaria por la Covid-19.

Se pudo identificar que dentro de los alcances del programa figuran: la facilidad de acceso de la población al servicio, ya que el implementar medios virtuales para realizar consultas psicológicas resultó ser un método que facilita dicha accesibilidad. Dentro de los medios empleados de acuerdo a la línea de formación clínica psicoanalítica que tienen los informantes se distinguen plataformas tales como: Zoom, Meet, WhatsApp y llamada telefónica, donde resaltan que el trabajo terapéutico virtual tiene efectos en parte de la población partícipe.

En este punto es importante destacar que, si bien se pudo manejar una atención clínica por este medio, existen limitantes que refieren los terapeutas del proyecto. Entre estos se encuentran la pérdida de elementos a interpretar que proporciona una atención presencial, así también figuraba, en este modo de atención, el “anonimato” que se presentaba como un proceder por excelencia de la población que demandaba atención; si bien esto figura como una ventaja para personas que presentaban ansiedad social o temor a mostrarse, esto, a su vez, hacía complicado muchas veces el trabajo terapéutico, por ser el único medio de contención la palabra.

Se comparte la idea planteada por la investigación “La psicología como ciencia en el afrontamiento a la Covid-19” de Ruiz, Arcaño y Pérez (2020) donde se describe el impacto psicosocial como evidencia asociada por la cuarentena y al aislamiento, resaltando la necesidad de continuar trabajando en el diseño de programas psicológicos, tales como “PsicoEscucha” adecuados al entorno y ámbito cultural que se tiene, en este caso, la cochabambina. Es de interés en este espacio describir que dentro del programa “PsicoEscucha” en demasía se presentó como principal demanda de atención psicológica, las problemáticas de relacionamiento social, dificultades de convivencia con la pareja, ansiedad social por confinamiento, depresiones, trastornos alimenticios y violencia intrafamiliar; esto posibilita divisar la amplia gama de problemáticas que se desencadenaron en la pandemia por la Covid-19.

Concordando con la investigación realizada por la Universidad de Guanajuato (Caracol en movimiento, 2020) sobre la aceptación y repercusión de la terapia psicológica online en sus partícipes, se tuvo como resultados la satisfacción con las nuevas tecnologías en los consultantes, aspecto que también fue identificado por los

informantes del programa “PsicoEscucha” como positivo en la respuesta de la población cochabambina. Sin embargo, por el lado de algunos terapeutas tradicionales, las sesiones en línea fueron consideradas superficiales y con bajos niveles de alianza con el paciente con relación a la investigación ejecutada por dicha universidad, elemento que se llega a poner en puntos suspensivos, dado que dentro de “PsicoEscucha” no se contó con profesionales con recorrido y experiencia de atención presencial, sino como fue descrito anteriormente, en su totalidad fueron estudiantes egresados.

A pesar de ello, los mismos consideraron que el programa en general refleja un reto respecto de la práctica clínica que tuvieron los estudiantes de internado. Si bien se destaca la factibilidad y facilidad de acceso por parte de la población al servicio, así como la visibilización de la importancia de la atención psicológica y la salud mental, se refleja la necesidad de la formación y empleo de estos modos de intervención por los medios descritos, así como la necesidad de la presencialidad, en casos necesarios, dado que se percibió la dificultad de intervención psicológica en casos aislados, denominados “complicados”, ya que identificaron la necesidad, muchas veces, de emplear el cuerpo para la contención emocional. Por lo que se refiere de la atención virtual como un apoyo a la atención presencial e invita al estudiante en formación psicológica a formarse y asumir el reto actualizando la práctica clínica.

8. Conclusión

El proyecto de atención psicológica en línea “PsicoEscucha” surgió a partir de las necesidades que se manifestaron en la población general de Cochabamba, las mismas que motivaron a los estudiantes de la Modalidad de Titulación de Internado y docentes supervisores a brindar dichos servicios gratuitos a todas las personas que lo requerían. En ese sentido, se concluye que el proyecto elaborado y puesto en marcha durante la crisis sanitaria que atravesaba el país posibilitó que aquella población que por distintas razones no asistía a consulta psicológica presencial lo llegue a hacer de manera virtual, es decir que, uno de los alcances que tuvo fue posibilitar una nueva invención en la forma de actuar del psicólogo en dichas épocas y también posibilitar al sujeto a hacer uso de la palabra en un espacio donde se ofertaba la escucha clínica y confidencialidad durante una situación que implicaba la modificación de la vida cotidiana.

Por otra parte, las limitaciones fueron identificadas en ambas direcciones; por un lado, en relación con la dificultad de acceder a la tecnología por parte de la población y las distintas situaciones de contingencia que se presentaban durante las sesiones. Por el otro, los internos que brindaron este espacio resaltan bastante la necesidad de la preparación constante en la formación del psicólogo.

Tomando en cuenta el análisis de las entrevistas realizadas, no se puede hablar de una problemática en específico de todos los pacientes que llegaron a ser atendidos por el programa en esta modalidad virtual, sin embargo, destacan temas como el miedo y la angustia frente a situaciones relacionadas en la enfermedad física y mental y conflictos de relacionamiento con personas allegadas por el confinamiento al cual se vieron sometidos. Algunos pacientes llegaron al programa por la curiosidad ante el servicio, pero fueron muchos los que encontraron un espacio que les permitió hablar de sí mismos y de lo que les concierne.

Finalmente, a raíz de las nuevas modalidades de intervención, cada interno del área tuvo que acoplarse a la exigencia que suponía aprender esta nueva forma de intervención a través de la capacitación constante y la actitud proactiva. Además de estar atentos a diversos factores y estímulos que pudieron afectar de una manera u otra las sesiones virtuales con sus pacientes.

Bibliografía

- Campos, L., Esteban, E., Jaimes, M. y Villavicencio, M. (2020). Bienestar y afrontamiento psicológico de estudiantes universitarios en estado de confinamiento por COVID-19. *Revista Inclusiones*, 7. Recuperado en 10 de junio de 2021, de:
https://www.academia.edu/44225851/Bienestar_y_afrontamiento_psicol%C3%B3gico_de_estudiantes_universitarios_en_estado_de_confinamiento_por_COVID_19
- Caracol en movimiento. (09 de Julio 2020). UG ofrece contención psicológica gratuita en línea. Recuperado de:
<https://caracolenmovimiento.com/ug-ofrece-contencion-psicologica-gratuita-en-linea/>
- Díaz-Bravo, Laura, Torruco-García, Uri, Martínez-Hernández, Mildred, Varela-Ruiz, Margarita. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación en educación médica*, 2 (7), 162-167. Recuperado en 10 de junio de 2021, de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009&lng=es&tlng=es.
- Estado Plurinacional de Bolivia (2020, marzo). En conformidad al D.S. N° 4199, de 21 de marzo de 2020, mediante el cual se declara Cuarentena Total en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el contagio y propagación del Coronavirus (COVID-19). Autoridad de regulación y fiscalización de

telecomunicaciones y transportes. Recuperado en 7 de junio de 2021, de:
<https://att.gob.bo/content/en-conformidad-al-ds-n%C2%B0-4199-de-21-de-marzo-de-2020-mediante-el-cual-se-declara-cuarentena>

Gonzales, F., Patiño, F. J. (2017, junio). La Epistemología Cualitativa y el estudio de la subjetividad en una perspectiva cultural-histórica. Conversación con Fernando González Rey. *Revista de estudios sociales*, 60 (-), 120-128. Recuperado en 7 de junio de 2021, de:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-885X2017000200120

González, M. & Sánchez, L. (2020, junio). Atención psicológica en la crisis por la Covid-19: exploración sobre limitaciones, posibilidades y retos. *REVISTA ANALISIS DE LA REALIDAD NACIONAL*, 9 (187), 38-47. Recuperado en 12 de junio de 2021, de:
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63836789/atencion_psicologica_en_la_crisis_por_covid_1920200705-3066-1hdr5l8-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1632893606&Signature=TMFLyT-7rZ-6qw2c27xKRsdYHFYKjB2q0SBu5icO7lMiZhwMSaE0xsg0j1rYiHQ4oTUJIRUEus~wLTmzkfKWl~ovy~qEwIBjsN1y432yW1ATWf6whG0kWgr9fUzRGDc8khag8WzPfp15c0wPY~VnGGTTZBxEomudWGJR~S7h9hznzUyxzVZ9o2nvafDrXfa5HYpQ0y9k0ooj9F~i2PWDdtjUFHdejZtxo~Z3AvwIDXcYJtMgHJN9rsWG7rw4Rxpj89MHdjowbi5moBr6-LPZ2W-46yfXjO5Kdr53bDxW4Co9Y~OscVgkyel2mImyqH4fsfr0qTRhtytiKSBPrOK-w__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

Lacan, J. (1962). *Seminario: La identificación*. Paidós. Buenos Aires. Argentina.

Lacan, J. (1953). Función y campo de la palabra y del lenguaje en psicoanálisis. Recuperado en 7 de junio de 2021, de:
http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/MODELOSDEINVESTIGACIONII2019III/document/Funcion_y_campo_de_la_palabra_y_del_lenguaje_en psicoanalisis_Lacan.pdf

Murueta, M. (2020). La salud psicológica en tiempos del Coronavirus 19. *Integración Académica en Psicología*, 8 (23), 11-21. Recuperado en 14 de julio de 2021, de:
<https://integracion-academica.org/attachments/article/272/02%20Salud%20psicologica%20-%20MEMurueta.pdf>

Ruiz, A. L., Arcaño, K. D., Pérez, D. Z. (2020). La psicología como ciencia en el

afrontamiento a la COVID-19: apuntes generales. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 10(2), 839. Recuperado en 14 de julio de 2021, de:
<http://www.revistaccuba.sld.cu/index.php/revacc/article/view/83>