

## Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario

## Psychohelp vs. COVID-19: Extension Experiences Developed by the University Wellness Center

**Evelyn Fernández Castillo** 

Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas  
Cuba

[efernandez@uclv.edu.cu](mailto:efernandez@uclv.edu.cu)

**Idania Otero Ramos** 

Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas  
Cuba

[idaniao@uclv.edu.cu](mailto:idaniao@uclv.edu.cu)

**Annia Esther Vizcaíno Escobar** 

Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas  
Cuba

[annia@uclv.edu.cu](mailto:annia@uclv.edu.cu)

**Yunier Broche Pérez** 

Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas  
Cuba

[yunierbp@uclv.edu.cu](mailto:yunierbp@uclv.edu.cu)

**Diana Rosa Rodríguez González** 

Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas  
Cuba

[dianarg@uclv.cu](mailto:dianarg@uclv.cu)

**Fecha de enviado:** 08/02/2022

**Fecha de aprobado:** 14/02/2022

**RESUMEN:** Los cambios generados por la COVID-19 han impuesto un nuevo escenario para el desarrollo de acciones de extensión universitaria que favorezcan la promoción de la salud estos momentos de crisis. El presente trabajo pretende exponer las experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario desde el proyecto "Psicoayuda Vs COVID-19". A partir de la metodología de trabajo se presentan los resultados de 11 publicaciones sobre el tema, se diseñaron 15 boletines de autoayuda, se creó una aplicación para teléfonos móviles, se estableció la línea ayuda y un grupo de WhatsApp y secciones habituales en las redes sociales para ofrecer orientaciones a la población. La expresión de las vivencias positivas de los beneficiarios avaló la pertinencia de las acciones profesionales desarrolladas. Las acciones de psicoayuda desarrolladas en el marco de un proyecto de innovación social implementado a partir del uso de la Telepsicología permitió, desde la extensión universitaria, responder a las necesidades de la población en temas relacionados con el cuidado de la salud mental en el enfrentamiento a la COVID-19.

**PALABRAS CLAVE:** extensión universitaria; innovación social; atención psicológica en crisis; COVID-19.

**ABSTRACT:** The changes generated by COVID-19 have imposed a new scenario for the development of university extension actions that favor health promotion in these times of crisis. The present work aims to present the extension experiences developed by the University Welfare Center from the "Psychohelp Vs COVID-19" project. Based on the work methodology, the results of 11 publications on the subject are presented, 15 self-help newsletters were designed, an application for mobile phones was created, the help line and a WhatsApp group and regular sections on social networks were established. to provide guidance to the public. The expression of the positive experiences of the beneficiaries endorsed the relevance of the professional actions developed. The psychohelp actions developed within the framework of a social innovation project implemented from the use of Telepsychology allowed, from the university extension, to respond to the needs of the population in issues related to mental health care in the confrontation with the COVID-19.

**KEYWORDS:** university extension; social innovation; psychological care in crisis; COVID-19.

**Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario pp. 33-44**

Evelyn Fernández Castillo, Idania Otero Ramos, Annia E. Vizcaíno Escobar, Yunier Broche Pérez, Diana R. Rodríguez González

La crisis provocada por la COVID-19 ha generado grandes cambios a nivel mundial y Cuba no se encuentra exenta de ellos. La pandemia impuso nuevas formas de hacer en todos los ámbitos de la sociedad (Díaz-Canel & Núñez, 2020; Gutiérrez-Álvarez et al., 2020). Las nuevas condiciones impuestas y las necesidades identificadas en la población condicionaron la búsqueda de modalidades diferentes para implementar las acciones extensionistas e investigativas que se desarrollan desde el Centro de Bienestar Universitario (CBU), adscrito al Departamento de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales en la Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas.

De esta forma desde abril del 2020, cuando empezaba la pandemia en Cuba, el equipo de trabajo del CBU, de forma conjunta con los profesores del Departamento de Psicología, especialistas de la Iniciativa Cubana en Salud Cognitiva y la Sociedad Cubana de Psicología, gestó un grupo de acciones de apoyo a la población para afrontar de una forma activa los impactos emocionales y los cambios generados por el nuevo coronavirus. Estas acciones denominadas inicialmente Psicoayuda vs. COVID-19 se enmarcan en un proyecto de innovación social sustentado en el uso de la Telepsicología como alternativa para potenciar el bienestar y brindar mejores estrategias de afrontamiento ante situaciones de crisis como la que estamos viviendo. Su novedad radica en aportar una alternativa que integra diversas acciones profesionales en general y a distintos grupos humanos en particular, trascendiendo las formas tradicionales de la intervención cara a cara.

Las acciones de intervención realizadas se sustentan en el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones como: sitios webs, redes sociales, correo electrónico, ordenadores, la telefonía fija y móvil, radio y televisión. Como elemento distintivo en este proyecto, es necesario destacar el estrecho vínculo que genera entre la investigación como un proceso sustantivo en la Educación Superior cubana y la extensión universitaria, aspecto que forma parte de la historia de trabajo del CBU (Fernández-Castillo & Molerio-Pérez, 2018), pero que alcanza un desarrollo cualitativamente superior a partir de este proyecto y de estas nuevas formas de desarrollar las acciones preventivas de promoción de salud en el actual escenario. El presente trabajo tiene como objetivo exponer las experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario desde el proyecto “Psicoayuda vs. COVID-19”.

### **Desarrollo**

#### **Metodología para el uso de la Telepsicología en la intervención psicológica en la crisis generada por la COVID-19 desde un proyecto de innovación social**

Se implementó un proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis por COVID-19, utilizando como herramienta fundamental la Telepsicología. El proceso investigativo se sustentó metodológicamente en la investigación acción, estructurado en cuatro etapas. Las acciones de intervención se desarrollaron a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones como sitios webs, redes sociales, correo electrónico, ordenadores, la telefonía fija y móvil. Los recursos

**Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario pp. 33-44**

Evelyn Fernández Castillo, Idania Otero Ramos, Annia E. Vizcaíno Escobar, Yunier Broche Pérez, Diana R. Rodríguez González

de autoayuda y ayuda diseñados ofrecieron información veraz sobre la enfermedad, propiciaron la mediación de conflictos interpersonales, la expresión y manejo de emociones asociadas al distanciamiento sanitario, favorecieron la reducción de pensamientos intrusos, así como la elaboración de estrategias de afrontamiento saludables, el cuidado y autocuidado. La expresión de las vivencias positivas de los beneficiarios avaló la pertinencia de la propuesta (Vizcaíno, Fernández-Castillo, Otero-Ramos, Rodríguez-González & Martínez, 2021).

**Desarrollo de estudios en tiempo real sobre variables relacionadas con la salud mental y el impacto de la COVID-19**

Se han desarrollado 20 investigaciones en tiempo real sobre diferentes variables relacionadas con la salud mental y sobre el impacto de la COVID-19 en la convivencia familiar, en poblaciones de adultos mayores, pacientes con enfermedades como la esclerosis múltiple, estudiantes universitarios, profesores, adolescentes y niños en edad escolar. Estos resultados se encuentran reflejados en 11 publicaciones científicas sobre el tema. En la

Tabla 1 se recogen las principales publicaciones sobre el tema y un resumen de sus resultados.

**Boletines “Psicoayuda Vs COVID-19”**

Se conformó un equipo de trabajo para concebir herramientas de apoyo a través de la concepción de Boletines de autoayuda. En la Tabla 2 se muestran los temas abordados. Estos boletines pretenden facilitar recursos útiles para el desarrollo de habilidades aplicables en estos momentos de crisis a la vida diaria. Se sustentan psicológicamente en los mecanismos reguladores y autorreguladores de la unidad cognitiva-afectiva-conductual de la personalidad y en las necesidades de diferentes grupos para la gestión de emociones, proyectos de vida, autoconocimiento, manejo de pensamientos intrusos, confianza en sí mismo, interacción familiar, salud cognitiva y autocuidado. Para su elaboración se concibieron las siguientes exigencias: análisis del contexto; creación de un plan de acción; objetivos medibles para el conjunto de los boletines y de forma particular para cada uno de ellos, documentación de necesidades, análisis de fuentes confiables, estudio y selección de recursos de autoayuda, puesta en marcha y autoevaluación.

**Tabla 1.** Resumen las publicaciones realizadas a partir de las investigaciones.

<b>Autor/año</b>	<b>Revista</b>	<b>Título</b>	<b>Resultados</b>
Broche-Pérez, Y., Fernández-Fleites, Z., Jiménez-Puig, E., Fernández- Castillo, E., & Rodríguez-Martín, B. C., 2020	International Journal of Mental Health and Addiction	Gender and Fear of Covid-19 in a Cuban Sample	Artículo original, n=772. Se encontró que las mujeres participantes reportaron un miedo significativamente mayor al COVID-19 que los hombres. El género de los participantes predijo

**Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario pp. 33-44**

Evelyn Fernández Castillo, Idania Otero Ramos, Annia E. Vizcaíno Escobar, Yunier Broche Pérez, Diana R. Rodríguez González

			significativamente el nivel de miedo al COVID-19
Broche Pérez, Y. et al., 2020	Death Studies	Adaptation of the Cuban version of the Coronavirus Anxiety Scale (CAS).	Artículo original, n=376. El estudio permitió concluir que la Escala de Ansiedad por Coronavirus (CAS) es un instrumento válido y confiable para explorar la vivencia de la ansiedad en la población cubana en respuesta al COVID-19. Hubo una correlación positiva entre la escala de ansiedad y la escala de miedo y una asociación inversa entre la ansiedad y la calidad de salud autopercebida. Esto significa que los pacientes que experimentan mayores niveles de miedo, también reportan una mayor ansiedad. Por otra parte, quienes valoran su salud como débil (menor calidad de salud autopercebida) muestran también mayores niveles de ansiedad.
Broche-Pérez, Y. et al., 2021	International Journal of Mental Health	Female gender and knowing a person positive for COVID-19 significantly increases fear levels in the Cuban population	Artículo original, n=1145. Los resultados confirmaron las conclusiones del primer estudio respecto al género (las mujeres tenían más probabilidades de experimentar niveles de miedo moderado y elevado en comparación con los hombres) y adicionalmente se comprobó que conocer a una persona positiva a COVID-19 aumenta significativamente los niveles de miedo en los participantes cubanos.
Lin, C-Y. et al., 2021	Nursing Open	Fear of COVID-19 Scale (FCV-19S) across countries:	Artículo original, multicéntrico, n=15,663 personas 11 países. Los resultados, confirmaron que en todos los países involucrados las

**Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario pp. 33-44**

Evelyn Fernández Castillo, Idania Otero Ramos, Annia E. Vizcaíno Escobar, Yunier Broche Pérez, Diana R. Rodríguez González

		Measurment invariance issues	mujeres tenían más probabilidades de experimentar niveles de miedo moderado y elevado en comparación con los hombres. Las personas mayores en comparación con los adultos jóvenes y de mediana edad también tenían niveles más bajos de miedo hacia el COVID - 19.
Broche-Pérez, Y., et al., 2021	Front. Glob. Women's Health	Anxiety, health self-perception, and worry about the resurgence of COVID-19 predict fear reactions among genders in the Cuban population	Artículo original, n=373. Se evidenció que las mujeres, en comparación con los hombres, presentaron mayores reacciones de miedo, mayor preocupación por el resurgimiento del COVID-19 y peor salud autopercebida.
Fernández Castillo, E.; Otero Ramos, I.; Vizcaino Escobar, A.; Rodríguez González, D.; Martínez Rodríguez, L., 2021	Anales de la Academia de Ciencias de Cuba	Apoyo psicológico a la población villaclareña en tiempos de la COVID-19	Es una comunicación corta donde se describen las acciones desarrolladas por el Centro de Bienestar a partir del uso de la Telepsicología para ofrecer apoyo psicológico a la población.
Otero Ramos, I.; Fernández Castillo, E.; Rodríguez González, D.; Vizcaino Escobar, A., 2020	Revista Cubana de Medicina Militar.	Recursos de Autoayuda en tiempos de COVID-19	Artículo original donde se muestra que los recursos de autoayuda y ayuda diseñados ofrecieron información veraz sobre la enfermedad, propiciaron la mediación de conflictos interpersonales, la expresión y manejo de emociones asociadas al distanciamiento sanitario, favorecieron la reducción de pensamientos intrusos, así como la

**Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario pp. 33-44**

Evelyn Fernández Castillo, Idania Otero Ramos, Annia E. Vizcaíno Escobar, Yunier Broche Pérez, Diana R. Rodríguez González

			elaboración de estrategias de afrontamiento saludables, el cuidado y autocuidado. La expresión de las vivencias positivas de los beneficiarios ha avalado la pertinencia de la propuesta.
Vizcaino Escobar, A.; Fernández Castillo, E.; Otero Ramos, I.; Rodríguez González, D.; Martínez Rodríguez, L., 2021	Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina	Proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis por COVID-19	Artículo original donde se presentan los resultados integrados del proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis por COVID-19, utilizando como herramienta fundamental la Telepsicología.
Broche-Pérez, Y.; et al., 2021	Multiple Sclerosis and Related Disorders	Fear of COVID-19, problems accessing medical appointments, and subjective experience of disease progression, predict anxiety and depression reactions in patients with Multiple Sclerosis	Artículo original, n=202 pacientes con Esclerosis Múltiple. Se encontró que los pacientes con EM que dieron positivo para COVID-19 informaron niveles más altos de miedo al COVID-19 y también niveles más altos de ansiedad en comparación con los pacientes no positivos. El miedo al COVID-19, los problemas para acceder a las citas médicas y la experiencia subjetiva de la progresión de la enfermedad predicen reacciones de ansiedad y depresión en pacientes con esclerosis múltiple.
Broche-Pérez, Y. & Medina-Navarro, C.M., 2021	MEDICC Review	Neuropsychological & Cognitive Sequelae in COVID-19 Patients	Artículo de opinión donde se presentan aspectos e indicadores para evaluar el impacto cognitivo de la COVID-19 en pacientes recuperados.
Broche-Pérez, Y., Fernández-Castillo, E. &	Revista Cubana de Salud Pública	Consecuencias psicológicas de la cuarentena y el	Artículo de revisión que permitió concluir que: acciones tales como mantener a la población informada,

**Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario pp. 33-44**

Evelyn Fernández Castillo, Idania Otero Ramos, Annia E. Vizcaíno Escobar, Yunier Broche Pérez, Diana R. Rodríguez González

Reyes-Luzardo, D.A., 2020	aislamiento social durante la pandemia COVID-19	facilitar canales de retroalimentación, garantizar los suministros básicos y facilitar estrategias de afrontamiento al estrés permiten minimizar los efectos negativos de un periodo de cuarentena.
---------------------------	---	---

**Tabla 2.** Temas abordados en los Boletines Psicoayuda vs. COVID-19.

<b>Psicoayuda vs. COVID-19</b>	<b>Temas</b>
Boletín 1	Un proyecto personal en tiempos de la COVID-19
Boletín 2	Tips para ayudar a tu bienestar en tiempos de COVID-19
Boletín 3	¿Estudiar desde casa?, las familias cubanas aceptan el desafío
Boletín 4	Psicoayuda a personas con enfermedades oncológicas en tiempos de COVID 19
Boletín 5	Tips y algo más, para ayudar a los adultos mayores en tiempos de COVID-19
Boletín 6	¿Cómo ayudo a mis nietos en tiempos de la COVID-19?
Boletín 7	Consejos prácticos para preservar y potenciar la salud cognitiva en tiempos de COVID-19
Boletín 8	De tú a tú con las familias de niños que presentan “alteraciones en el comportamiento” en tiempos de COVID-19
Boletín 9	Cuidando a quien cuida. El cuidado en tiempos de Covid-19
Boletín 10	Violencia intrafamiliar en tiempos de COVID-19
Boletín 11	En armonía con el ambiente, afronta la nueva “normalidad”
Boletín 12	La Familia y los Maestros: ¿preparados para construir juntos la "nueva normalidad"?
Boletín 13	Resiliencia en las organizaciones laborales para afrontar la “nueva” normalidad
Boletín 14	Etapa recuperativa Post-COVID-19: manejo familiar del niño autista
Boletín 15	Apoyo psicológico: de todo un poco para la etapa recuperativa

**Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario pp. 33-44**

Evelyn Fernández Castillo, Idania Otero Ramos, Annia E. Vizcaíno Escobar, Yunier Broche Pérez, Diana R. Rodríguez González

**Aplicación para dispositivos móviles: APK “Psicoayuda vs. COVID-19”**

Para la creación de este resultado se asumen los principios básicos de la Telepsicología. Esta aplicación pretende contribuir a un mayor autoconocimiento de la población en temas referidos a la percepción de riesgo, gestión de las emociones, salud mental, apoyo social y convivencia familiar. La persona se autoevalúa y en correspondencia con sus resultados recibe orientaciones psicológicas y además tiene la posibilidad de consultar por vía de correo electrónico con un especialista. La aplicación se difundió, para el acceso de la población general, a través de la plataforma cubana de distribución y actualización de aplicaciones móviles Apklis.

En cuanto a las posibilidades de uso de la aplicación que hoy se presenta como parte del resultado, se diferencia de otras, pues permite al usuario obtener orientaciones personalizadas de acuerdo a las respuestas que ofrece a los instrumentos de evaluación, además de favorecer, en caso de que lo necesite, el contacto con un especialista como parte del servicio de ayuda psicológica que brinda el Centro de Bienestar Universitario. Además, esta aplicación, al formar parte del proyecto de innovación social para la intervención psicológica en crisis por COVID-19 y teniendo a la Telepsicología como plataforma, integra resultados previos como los instrumentos de diseñados (Cuestionario de Percepción de riesgo respecto a la COVID-19) por parte del equipo de investigación. De igual forma se incorporan los “Boletines Psicoayuda vs. Covid-19”, que forman parte de los materiales que ofrece la APK.

La aplicación ofrece la posibilidad a los especialistas, de monitorear los resultados que se

obtienen en las respuestas de aquellos usuarios que deciden compartirlas y son alojadas en una base de datos. De forma específica, estos datos permitirán crear una base de conocimiento con vista a realizar inferencias de las distintas variables que se evalúan en las personas. En todo momento se garantiza la confidencialidad de la información y el cumplimiento de los principios éticos. Esto permite realizar investigaciones en tiempo real sobre indicadores de salud mental en la población y a partir de aquí proyectar acciones interventivas.

¿Qué beneficios aporta a quién utilice Psicoayuda Vs Covid-19?

Para los usuarios:

- Fomenta el autoconocimiento sobre estados emocionales como primer paso para el proceso de cambio psicológico
- Ofrece orientaciones personalizadas y recursos de autoayuda en correspondencia a las necesidades de la persona.
- Facilita el contacto de la persona con personal especializado para profundizar en su atención psicológica.

Para los especialistas:

- Trascender a investigaciones científicas sobre el comportamiento de los sujetos en tiempos de crisis y ofrecer un seguimiento a las personas que completan los instrumentos y que deciden compartir sus resultados

De forma general, esta aplicación resultó de utilidad no solo en la atención de la población general sino también al personal de salud que laboró en las instituciones que atendieron a

## Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario pp. 33-44

Evelyn Fernández Castillo, Idania Otero Ramos, Annia E. Vizcaíno Escobar, Yunier Broche Pérez, Diana R. Rodríguez González

pacientes con la COVID-19. El modo doctor es una utilidad pensada para su uso por profesionales de la salud. Al ser activado, la aplicación permitirá cargar datos de la persona o el paciente al dispositivo, tanto de forma local como en línea. Se generan diversas estadísticas de estos datos cargados (cuántos pacientes de cada sexo, el rango de edad, ocupaciones, país, cuántas personas muestran una percepción de riesgo adecuada, parcialmente adecuada o inadecuada, cuántos muestran niveles altos de ansiedad, depresión). Permite al equipo de psicólogos de estas instituciones contar con una herramienta que le permitiera acceder no solo a los estados psicológicos de estos profesionales, sino también ofrecerle orientaciones personalizadas para el fomento de su bienestar personal. En esta aplicación convergen varios de los resultados del proyecto, facilitando no solo la atención psicológica a la población de forma personalizada sino también la investigación en temas de salud mental.

### **Orientación psicológica a través de las redes sociales: Grupos de WhatsApp, red social Facebook y canal de Telegram**

Entre las alternativas de las redes sociales, utilizadas para la implementación de las acciones de ayuda psicológica a la población cubana, ante la crisis sanitaria por COVID-19, se encuentra la conformación de grupos de WhatsApp y la creación de una página oficial en Facebook (<https://www.facebook.com/Centro-de-Bienestar-Universitario-110334994009536>) y un canal de Telegram. Estos constituyeron una plataforma ideal para divulgar las acciones y materiales de autoayuda elaborados.

El trabajo en estas plataformas se ha organizado en esta etapa de rebrote de la COVID-19 a partir de secciones habituales donde se abordan diferentes temas orientados al desarrollo personal y el bienestar. A continuación, se listan estas secciones: "Salud y adicciones", "Familia y Bienestar", "Atención a la diversidad", "Cuidar a quien cuida", "Grupos y vida cotidiana" y "Psicología al clic" Servicio de podcast del CBU. Estas secciones se divulgan en el canal del Telegram y se replican en otras redes sociales como Facebook para garantizar un mayor alcance a la población. Actualmente se cuenta con un espacio en el Canal de Telegram de la UCLV. El nombre de este espacio es "Psicología y Bienestar". Próximamente se prepara una sección en la intranet universitaria para divulgar estos materiales y las acciones de las diferentes jornadas.

En WhatsApp se crearon dos grupos de orientación psicológica para los maestros y alumnos de las escuelas que participan en el Proyecto Asociado a Programa "Enseñanza, Aprendizaje y Desarrollo personal en contextos escolares", en el enlace <https://chat.whatsapp.com/CuxltBsTxzKE6sMXuM1HsD> y el de los padres y familiares de esos alumnos en la siguiente dirección: <https://chat.whatsapp.com/HFMWMB2stG15RmVy1v6dny>

Entre los propósitos del grupo de maestros y alumnos estuvo mantener activos los aprendizajes alcanzados, la comunicación profesor-alumno, alumno-alumno, sus vínculos y alianzas; propiciar nuevos aprendizajes utilizando recursos informáticos; expresar preocupaciones, insatisfacciones y conflictos ante las teleclases; propiciar la orientación de los maestros ante las

## Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario pp. 33-44

Evelyn Fernández Castillo, Idania Otero Ramos, Annia E. Vizcaíno Escobar, Yunier Broche Pérez, Diana R. Rodríguez González

necesidades de aprendizaje; compartir vivencias y facilitar su expresión, en aras de estimular configuraciones subjetivas más cercanas al bienestar y disfrute pleno en condiciones de aislamiento. Como aspecto esencial para la coordinadora del grupo estuvo la mediación en estas interacciones, la estimulación del diálogo y la devolución de mensajes positivos que generaran la sensación de apoyo psicológico.

Para el grupo de padres se diseñó una encuesta *ad hoc* para la evaluación de las emociones de sus hijos (niños y adolescentes) ante el aislamiento sanitario, el cumplimiento de las tareas académicas y la reincorporación a la escuela. Además, recientemente, se creó un grupo de Telegram, que ha permitido orientar y aclarar dudas de la población en temas de manejo y convivencia familiar.

### Línea Ayuda Psicológica

Durante esta etapa se han atendido más de 100 casos, la mayor cantidad fueron de la provincia de Villa Clara y en específico del municipio de Santa Clara, aunque también se atendió un caso de la provincia de Sancti Spíritus y otro de Matanzas. Se evidenció como tendencia, un mayor uso de la línea ayuda por parte de los adultos mayores. Predominó el sexo femenino en los casos atendidos. Entre las ocupaciones de las personas que solicitaron el servicio de atención psicológica fueron en su mayoría jubilados y amas de casa, y en el caso de los jóvenes eran estudiantes.

Los motivos por los que se solicitó la atención fueron muy variados. Los que reiteraron fueron: depresión, orientación sobre actividades que puede hacer el adulto mayor desde casa para mantenerse saludable, manejo del estrés y

ansiedad por el aislamiento, problemas familiares (niños y adolescentes con problemas de conducta, cónyuge alcohólico, hijos con problemas de salud, entre otros), manejo de temores infantiles y trastornos del sueño. Además, se solicitó atención por problemas en la autoestima, necesidad de atención psiquiátrica y búsqueda de información sobre la modalidad de teletrabajo.

Las problemáticas identificadas variaron desde preocupaciones por los impactos de la pandemia en los miembros de la familia y de la comunidad (sobre todo en la salud física, por la presencia de enfermedades crónicas asociadas, y emocional, relacionada con sintomatología ansioso-depresiva) hasta la necesidad de tratamiento psicofarmacológico para enfrentar la situación actual. Se identificaron como otras problemáticas la falta de recursos personales para la resolución de conflictos, no contar con una red de apoyo en caso de adultos mayores que conviven solos, dificultades en la comunicación y el funcionamiento familiar y manifestación de disfunción sexual.

A través de la Línea ayuda se realizó orientación psicológica enfocada a:

- Modificar estilos, hábitos de vida, rutinas ante la convivencia en tiempos de cuarentena, incorporando la práctica sistemática del lavado de las manos, uso de las mascarillas sanitarias y el distanciamiento físico.
- Estimular la expresión, comprensión y regulación de las emociones y los afectos ante los conflictos personales, familiares y de la pareja.
- Ampliar las redes de apoyo, sobre todo de aquellos que viven solos, auxiliándose de los

## Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario pp. 33-44

Evelyn Fernández Castillo, Idania Otero Ramos, Annia E. Vizcaíno Escobar, Yunier Broche Pérez, Diana R. Rodríguez González

recursos creados por la comunidad para ello, así como las posibilidades de acceso a sitios web, portales, redes sociales.

- Reconfigurar los espacios de interacción familiar, priorizando la participación colectiva para el disfrute pleno a través de la práctica de ejercicios físicos, juegos pasivos, búsqueda de información, gestión de conocimientos, recreación y ocio.
- Realización de ejercicios de relajación, respiración, meditación. Actualmente se mantiene este servicio a través del correo electrónico: [cbu@uclv.edu.cu](mailto:cbu@uclv.edu.cu)

### Difusión de las experiencias en los medios de comunicación masiva

Durante toda esta etapa se ha trabajado en varios programas de radio y televisión. Desde el proyecto se coordinaron 16 programas radiales a través de la emisora local CMHW de Villa Clara. Los temas trabajados estuvieron referidos a las relaciones familiares, el cuidado y el autocuidado. Se particularizó en las orientaciones psicológicas para niños, adolescentes, jóvenes y adultos mayores. Además, se abordaron los estados emocionales negativos, el estrés, las adicciones, la relajación, el entrenamiento autógeno y el control emocional.

En la televisión local, desde el Telecentro Telecubanacán de la provincia Villa Clara, se estableció una “Sección de Psicología” para ofrecer orientaciones psicológicas para contribuir al bienestar y desarrollo personal aún en tiempos de COVID-19. Hasta el momento se ha desarrollado 40 emisiones. En la televisión nacional, desde el espacio Mesa Redonda, se divulgaron las acciones realizadas desde el proyecto.

### Conclusiones

Las acciones de Psicoayuda vs. COVID-19 desarrolladas como parte de un proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis sustentado en el uso de la Telepsicología constituye una expresión de que desde la extensión universitaria se puede generar la creación de capacidades locales para promover aprendizajes salutogénicos, propiciar recursos que potencien la capacidad de las personas, las comunidades y poblaciones para mantener la salud y el bienestar humano en condiciones extremas de aislamiento sanitario. Su concepción integradora, cíclica y diversa en cuanto a los recursos informáticos y de comunicación que utiliza, facilita una dinámica de orientación a distintos grupos vulnerables, a la vez que posibilita la retroalimentación y evaluación de la satisfacción de su implementación.

### Referencias bibliográficas

- Díaz-Canel, M., & Núñez, J. (2020). Gestión gubernamental y ciencia cubana en el enfrentamiento a la COVID-19. *Anales de La Academia de Ciencias de Cuba*, 10(2). <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/view/881>
- Fernández-Castillo, E. & Molerio-Pérez, O. (2018). La educación para la salud como parte de la estrategia educativa: experiencias desde el Centro de Bienestar Universitario. *Congreso Universidad*. 7(2). <http://www.congresouniversidad.cu/revista/index.php/congresouniversidad/index>
- Fernández Castillo, E., Otero Ramos, I., Vizcaino Escobar, A., Rodríguez González, D. & Martínez Rodríguez, L. (2021). Apoyo psicológico a la población villaclareña en tiempos de la COVID-19. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*.

**Psicoayuda vs. COVID-19: experiencias extensionistas desarrolladas por el Centro de Bienestar Universitario pp. 33-44**

Evelyn Fernández Castillo, Idania Otero Ramos, Annia E. Vizcaíno Escobar, Yunier Broche Pérez, Diana R. Rodríguez González

- 11, (2). Disponible en: <http://www.revistaccuba.cu/index.php/revacc/article/view/888>
- Broche-Pérez, Y. et al. (2021) Fear of COVID-19, problems accessing medical appointments, and subjective experience of disease progression, predict anxiety and depression reactions in patients with Multiple Sclerosis. *Multiple Sclerosis and Related Disorders*. 53, 103070. <https://doi.org/10.1016/j.msard.2021.103070>
- Broche-Pérez, Y. & Medina-Navarro, C.M. (2021) Neuropsychological & Cognitive Sequelae in COVID-19 Patients. *MEDICC Review*, 23 (2). <https://doi.org/10.37757/MR2021.V23.N2.14>
- Broche-Pérez, Y. et al. (2021) Anxiety, health self-perception, and worry about the resurgence of COVID-19 predict fear reactions among genders in the Cuban Population *Front. Glob. Women's Health* 2:634088. <https://doi.org/10.3389/fqwh.2021.634088>
- Broche-Pérez, Y. et al. (2020) Adaptation of the Cuban version of the Coronavirus Anxiety Scale (CAS). *Death Studies*. <https://doi.org/10.1080/07481187.2020.1855610>
- Broche-Pérez, Y., Fernández-Fleites, Z., Jiménez-Puig, E., Fernández-Castillo, E. & Rodríguez-Martín, B.C. (2020) Gender and Fear of Covid-19 in a Cuban Sample. *International Journal of Mental Health and Addiction*. <https://doi.org/10.1007/s11469-020-00343-8>
- Broche-Pérez, Y., Fernández-Castillo, E. & Reyes-Luzardo, D.A. (2020) Consecuencias psicológicas de la cuarentena y el aislamiento social durante la pandemia de COVID-19. *Revista Cubana de Salud Pública*. 46 (Supl. especial), e2488.
- Lin, C-Y. et al. (2021). Fear of COVID-19 Scale (FCV-19S) across countries: Measurement invariance issues. *Nursing Open*, 1-17. <https://doi.org/10.1002/nop2.85>
- Vizcaino Escobar, A., Fernández Castillo, E., Otero Ramos, I., Rodríguez González, D. & Martínez Rodríguez, L. (2021). Proyecto de innovación social para la atención psicológica en crisis por COVID-19. *Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 9 (1). Disponible en: <http://www.revflacso.uh.cu/index.php/EDS/artic/e/view/534>

**Conflicto de intereses**

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

**Contribución de los autores**

Evelyn Fernández Castillo: Conceptualización, Curación de datos, Investigación, Redacción – borrador original.

Idania Otero Ramos: Redacción – revisión y edición.

Annia Esther Vizcaíno Escobar: Curación de datos, Investigación.

Yunier Broche Pérez: Curación de datos, Investigación.

Diana Rosa Rodríguez González: Redacción – revisión y edición.