

Relato de una experiencia de continuidad de la atención a través de TIC en un taller de radio durante la pandemia de Covid-19

Gabriel Abramovici

Unidad de Salud Mental del Hospital Piñero del Gobierno de la Ciudad
de Buenos Aires

gabramovici@psi.uba.ar



ECOS - Revista Científica de Musicoterapia y Disciplinas Afines (ISSN 2545-8639)

<http://revistas.unlp.edu.ar/ECOS>

ECOS es una publicación de Cátedra Libre Musicoterapia (UNLP)

Fecha de correspondencia:

Recibido: 29/3/2020 Aceptado: 2/5/2020

Todas las obras de ECOS están bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento-No Comercial - Sin Obra Derivada 4.0 Internacional. Puede copiarla, distribuirla y comunicarla públicamente siempre que cite su autor y la revista que lo publica (ECOS - Revista Científica de Musicoterapia y Disciplinas Afines) agregando la dirección URL y/o el enlace de la revista. No la utilice para fines comerciales y no haga con ella obra derivada.

Cómo citar

Abramovici, G. (2020). Relato de una experiencia de continuidad de la atención a través de TIC en un taller de radio durante la pandemia de Covid-19. *ECOS - Revista Científica de Musicoterapia y Disciplinas Afines*, 5(1), 64-76.

Resumen

En el contexto de la pandemia de Covid-19 y el aislamiento social, preventivo y obligatorio, este artículo intenta desarrollar una experiencia que podría aportar a la continuidad de la atención en salud mental, a partir de la descripción de un taller de radio de salud mental a través de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Se explicitan los supuestos teóricos acerca de nociones como salud mental, comunicación y amplificación en musicoterapia orientada en salud comunitaria. Se parte de los antecedentes en la conformación de un grupo whatsapp de participantes para desarrollar la reconversión del dispositivo luego del decreto de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. Se analizan los obstáculos en los usuarios/as (acceso a la tecnología, retracción social, uso excesivo y poca tolerancia a la actividad digital) y en el profesional a cargo del taller (exposición de datos personales y reconfiguración del encuadre de trabajo) antes y después del inicio del aislamiento. Se reconocen como logros parciales la producción y presentación a través de radios comunitarias de dos programas realizados íntegramente a través de TIC.

Palabras Clave: salud mental, continuidad de la atención, TIC

Abstract

In the Covid-19 pandemic context and the social, preventive and compulsory isolation, this article tries to develop an experience which could contribute to the continuity of mental health care, based on the description of a mental health radio workshop through Information and Communication Technologies (ICT). The theoretical assumptions about mental health, communication and amplification in community music therapy are made explicit. It begins with the background in the creation of a participants WhatsApp group to develop the device reconversion after the decree of Preventive and Mandatory Social Isolation. The obstacles in the users (access to technology, social retraction, excessive use and little tolerance to digital activity) and in the professional in charge of the workshop (exposure of personal data and reconfiguration of the work frame) are analyzed before and after the start of isolation. The production and presentation through community radios of two programs carried out entirely through ICT are recognized as partial achievements.

Key Words: mental health, cares continuity, ICT

Introducción

Ante la pandemia de Covid-19 y el aislamiento social, preventivo y obligatorio (Decreto N° 297, 2020) este artículo intenta desarrollar una experiencia que podría aportar a la continuidad de la atención en salud mental. Se trata de la producción participativa y a distancia del programa de radio “*Espacio Abierto*”, por parte de usuarios/as de la División Salud Mental del Hospital Piñero, de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. El relevamiento de las dificultades y logros parciales permite aprender de la práctica y abrir el diálogo con otras experiencias similares que se estén desarrollando. Se busca construir conocimiento acerca de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (en adelante, TIC) y su utilización en el sostenimiento de espacios de salud mental y salud comunitaria.

El taller de Radio Espacio Abierto está protagonizado por usuarios/as de la División Salud Mental del Hospital Piñero. En sus casi ocho años de funcionamiento, ellos/as han planificado y realizado más de 300 programas de radio de aproximadamente 15 minutos de duración. Estos programas son puestos al aire semanalmente por la radio de mayor audiencia en el barrio, la FM Bajo Flores 88.1mhz. Además, se utilizan las redes sociales (Facebook e Instagram) para compartir las producciones y mantener la comunicación con la audiencia. Es un grupo familiarizado a utilizar colectivamente las TIC para la *amplificación*, es decir, el proceso participativo mediante el cual una población presenta sus producciones a la comunidad (Abramovici, 2019). El presente trabajo no ahondará en el uso de TIC masivas. Para sostener la atención en este contexto de crisis, se vuelve necesaria la implementación de TIC que permitan una comunicación hacia el interior del grupo: los teléfonos celulares y en especial la aplicación *whatsapp*.

Supuestos Teóricos

Se considera a la *salud mental* como una construcción compleja, un entramado de dimensiones biológicas, psicológicas y sociales. Dada su complejidad, se requiere de un equipo interdisciplinario para su abordaje. Los talleres y grupos coordinados por musicoterapeutas se focalizan en trabajar aspectos sociales e intersubjetivos y en la modulación de los vínculos a través de lo sonoro (silencios, música, voces y también palabras). Las personas que se atienden en la División Salud Mental del Hospital Piñero tienen, por lo general, indicios de algún *trastorno mental severo*, que dificulta su plena funcionalidad o que requiere de atención y cuidados intensivos y/o sostenidos en el tiempo. Galende (2008) afirma que “si algo caracteriza a los trastornos mentales severos es la facilidad con que alteran el lazo social, la capacidad social de las personas” (p. 408).

La *comunicación* es un derecho en Argentina a partir de la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual (N° 26.552 / 2009). Esta ley retoma los acuerdos de las Cumbres Mundiales sobre la Sociedad de la Información (2004), en las cuales se considera a las TIC centrales para el desarrollo humano:

“Gracias a la capacidad de las TIC para reducir las consecuencias de muchos obstáculos tradicionales, especialmente el tiempo y la distancia, por primera vez en la historia se puede utilizar el vasto potencial de estas tecnologías en beneficio de millones de personas en todo el mundo”
(Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información, 2004, Artículo 1 inciso 8).

La *amplificación* es una noción que sistematiza ciertas prácticas de musicoterapia orientadas en salud comunitaria. Se trata del proceso mediante el cual se presentan las producciones a la comunidad. Los canales posibles son las performances en vivo (festivales, encuentros musicales) y los medios de comunicación. Este proceso es

necesariamente participativo y busca promover la salud, dinamizando el trabajo en equipo y transformando identidades cristalizadas (loco, viejo, drogadicto) en funciones sociales reconocidas (artista, comunicador). También busca promover la salud de la comunidad, incrementar su capacidad de inclusión y disminuir procesos de estigmatización (Isla et al., 2018).

Antecedentes del Taller de Radio a Distancia

En noviembre de 2018, al notar el incremento en la cantidad de participantes con teléfonos inteligentes y conexión a internet, se decidió crear un grupo de whatsapp. Esta tecnología ya forma parte de la vida de la población general. Los objetivos de crear este dispositivo fueron:

- Promover producción anticipada del programa de radio, el cual se realiza en un taller de una hora y media los días jueves.
- Favorecer la inclusión digital y el desarrollo de habilidades de comunicación a través de una TIC universalizada.

En esta etapa previa a la crisis, nos encontramos con ciertas dificultades, para los usuarios/as y también en lo personal como profesional a cargo:

Dificultades de la población para el uso de grupos de whatsapp (noviembre 2018 – marzo 2020):

Falta de acceso. La población del Hospital Piñero pertenece a los sectores populares. Comenzaron sólo siete participantes y actualmente están incluidos más de quince. Teniendo en cuenta que la concurrencia promedio al taller presencial es de doce participantes, la tasa de acceso es elevada. Sin embargo, hay participantes con roles matriciales del grupo que continúan sin poder acceder a un celular inteligente con conexión a internet. Generalmente los motivos de la falta de acceso son económicos,

pero en algunos casos se trata de falta de autonomía y/o conductas de tutelaje por parte de la familia.

Poca participación de los/as usuarios/as más retraídos/as. La retracción social es una de las características de los trastornos mentales severos. En general, los/as participantes que suelen ser retraídos/as en el taller, participan poco o nada en el grupo de whatsapp. Durante este período no se realizó ninguna intervención para modificar esta situación.

Uso excesivo por parte de algunos/as participantes. Renvío masivo de material. Utilización en horas de la noche. Generalmente por parte de usuarios/as con rasgos expansivos, pero no exclusivamente. Se interviene para encuadrar la situación, reforzando horarios y criterios de envío, redirigiendo a la tarea grupal.

Poca tolerancia a la actividad del grupo. Hay integrantes que se irritan cuando el caudal de mensajes aumenta. Se producen conflictos e incluso fuertes agresiones verbales. Ante esta situación, varios/as usuarios/as abandonan el grupo. En esta etapa previa a la crisis, los encuentros semanales permitieron elaborar estos conflictos de manera presencial. Se conversó en el taller sobre lo sucedido virtualmente. Se resolvieron conflictos y se tomaron decisiones. Algunos/as usuarios/as regresaron al grupo de whatsapp y otros/as decidieron permanecer por fuera.

Dificultades del profesional para el uso de grupos de whatsapp (noviembre 2018 – marzo 2020):

Exposición del número de teléfono. En whatsapp es fácil acceder a todos los números de teléfono de un grupo. Esto podría volverse un problema para los/as profesionales que eligen resguardar su número personal de los/as usuarios/as. No es mi caso, quizás porque no recibo consultas médicas ni de urgencia. Durante esta etapa, esto no me generó ningún tipo de inconveniente. Más adelante, esto cambiaría.

Reconfiguración del encuadre de trabajo. A partir de la creación del grupo de whatsapp, me vi comprometido con moderar e intervenir fuera de mi horario laboral. El episodio de mayor agresividad verbal, por ejemplo, se dio un sábado a la noche. Hizo falta intervenir para contener a las diferentes partes y poner en palabras lo que estaba sucediendo.

Desarrollo del taller de radio a distancia

El 13 de marzo de 2020 el Poder Ejecutivo Nacional suspendió las clases y los vuelos provenientes del exterior. A partir de ese momento, en la Unidad de Salud Mental del Hospital Piñero se suspendieron todas las actividades grupales con pacientes. Seis días después, profundizando las medidas para contener la pandemia, se declaró el *aislamiento social preventivo y obligatorio* (Decreto N° 297, 2020). Nuestras vidas se transformaron rápidamente. Dejamos de tener contacto físico. Pasamos a saludarnos poco, a veces con el codo, en general a distancia. Nos pegamos al celular y a la televisión. Mucha gente comenzó a trabajar a distancia. Los profesionales de salud pública quedamos a disposición y seguimos asistiendo a nuestros puestos de trabajo. En los hospitales y centros de salud se comenzaron a preparar para un potencial aumento fenomenal de la demanda.

Ni bien comenzó esta etapa, comenzamos a hacer uso de la TIC, desarrolladas previamente, para montar un taller de forma virtual y realizar un programa de radio a partir de mensajes de audio. Los objetivos fueron:

- Contener el malestar de los/as usuarios/as frente al aislamiento.
- Seguir adelante con las intervenciones que se venían realizando.
- Promover el acceso y desarrollar habilidades de comunicación.
- Generar un encuentro afectivo virtual.
- Trabajar en equipo a distancia.

- Producir un material capaz de ser amplificado en la comunidad.

El proceso, que en condiciones habituales, se llevaba adelante en tres horas (realización, edición y publicación) demoró 48hs. Se comenzó el miércoles a la tarde anunciando al grupo la nueva modalidad y se finalizó la tarde del viernes con la difusión del material editado. Las dificultades con las que nos encontramos fueron análogas a la etapa previa: cualitativamente similares pero profundizadas por la situación de crisis. La respuesta ante cada una de las dificultades fue comparativamente diferente.

Dificultades de la población para el uso de grupos de Whatsapp (a partir del 13 de marzo 2020):

Falta de acceso. La cuestión del acceso se volvió clave. Para que pudieran participar los/as usuarios/as sin celular, me comuniqué con sus familiares. Afortunadamente, durante los últimos siete u ocho años me había ocupado de tener un contacto de cada paciente. Los familiares accedieron a prestarle su celular a los/as participantes, para que puedan escuchar la consigna, enviar el audio y posteriormente escuchar el programa terminado. Creé un grupo de whatsapp de familiares de radio Espacio Abierto.

Poca participación de los/as usuarios/as más retraídos/as. Este nuevo desafío no modificó las pautas de retraining. Decidí comunicarme individualmente con los/as que no estaban participando del taller virtual. Dio muy buenos resultados, todos/as se animaron a enviarme un mensaje de audio. Al reenviar este mensaje al grupo, sus voces pudieron circular, recibiendo comentarios y devoluciones positivas.

Uso excesivo por parte de algunos/as participantes. El aislamiento produjo un incremento del uso de las TIC en toda la sociedad. Esto se vio reflejado en el grupo de whatsapp de Espacio Abierto. La actividad del grupo, medida en cantidad de mensajes por día, se multiplicó por diez. Esto me pareció un signo de adaptación saludable a la

situación, una posibilidad de mantener y reforzar los vínculos. Pero también, dada la variedad de temas de los mensajes, un factor de distracción para la tarea. Surgieron juegos y desafíos para pasar el tiempo, cinco integrantes participaban con mucha intensidad. Decidí desdoblar la propuesta, creando un grupo de whatsapp especializado en juegos y desafíos.

Poca tolerancia a la actividad del grupo. Hasta el momento, en esta etapa no han ocurrido situaciones de conflicto ni agresiones. Quizás esto se deba a la experiencia acumulada en la etapa anterior. O tal vez a la importancia que adquiere este medio de comunicación en esta crisis. Aumentó la tolerancia al caudal de mensajes. Se desarrollaron habilidades de cuidado y respeto por los horarios nocturnos.

Dificultades del profesional para el uso de grupos de Whatsapp (a partir del 13 de marzo de 2020):

Exposición del número de teléfono. Muchos/as usuarios/as quedaron aislados de la institución, sin posibilidades de asistir a sus espacios terapéuticos. Mi número de teléfono es en algunos casos con todo lo que cuentan para comunicarse con sus equipos. Por eso se incrementó mucho la utilización de mi número celular para consultas del tipo médico, las cuales voy derivando a sus respectivos equipos.

Reconfiguración del encuadre de trabajo. Es la dificultad más grande por la que estoy atravesando. El tiempo que toma la realización y edición de un programa de radio a distancia es mucho mayor. Si bien se redujo un poco la segunda semana, la multiplicación de la demanda a través del celular se incrementó: consultas médicas, detección de pautas de riesgo psíquico, derivaciones, aumento de la actividad del grupo de whatsapp, multiplicación de los grupos (familiares, juegos y desafíos) y llamadas telefónicas. Ahora mismo, mientras escribo estas líneas durante el fin de semana, me veo interrumpido por llamadas de pacientes atendiendo, pues son personas con

vulnerabilidad psicosocial. Esto se suma a la continuidad de las actividades de servicio en el hospital, su reorganización ante el aumento de casos de COVID-19 y la presión de los equipos de profesionales.

Logros parciales

Anderson, Laxhman y Priebe (2015) realizaron una revisión sistemática de investigaciones sobre la utilización de redes sociales por parte de personas con trastornos mentales severos. Los resultados sugieren que las intervenciones que permiten atacar directamente el aislamiento social pueden ser efectivas y lograr un aumento significativo en las redes de los/as pacientes. En el caso del taller de radio a distancia, se trata del sostenimiento de las redes ya conformadas, utilizadas como medio para darle continuidad a la atención, producción y amplificación. Como se recomienda en las orientaciones para la utilización de TIC durante la cuarentena del CLAM (2020), las acciones de Musicoterapia a través de TIC tiene un carácter provisorio. En este caso, los objetivos relacionados con la salud comunitaria son sostener la función social de comunicadores asumida por este grupo y continuar llegando a la comunidad, en un momento en el que los medios de comunicación masivos se vuelven vitales como canales informativos y recreativos.

Se han producido dos programas de radio a distancia de forma participativa, a través de audios de whatsapp. La consigna consensuada, en el primero de ellos¹, fue: *¿Cómo te hacen sentir las medidas para contener el coronavirus?* Participaron once integrantes del grupo, tres de ellos/as a través del teléfono de algún/a familiar. Durante los dos días en los que se desarrolló la producción, las voces, al principio tímidas, comenzaron a circular, a responderse. Las intervenciones individuales dieron resultado

¹ Disponible en <https://soundcloud.com/espacioabiertoradio/primer-programa-a-distancia-como-te-hacen-sentir-las-medidas-para-contener-el-corona-virus>.

para favorecer la participación. Tras varias horas de edición, se alcanzó un producto de calidad estética similar a las etapas anteriores.

El equipo interdisciplinario valoró el resultado, resaltando la posibilidad de poner en palabras lo que está sucediendo y continuar habilitando el lazo social a la distancia. Se incluyó la realización de talleres a distancia como un punto en la organización interna del Equipo de Salud Mental del Hospital Piñero (2020). La FM Bajo Flores 88.1mhz también valoró la producción y la puso al aire al día siguiente.

En el segundo programa a distancia², participaron catorce usuarios/as. Tres de ellos/as desde la sala de internación, a través del celular del profesional, tomando los recaudos en la limpieza y desinfección del teléfono. Fue muy positivo poder integrar a las personas internadas, quienes han dejado de recibir visitas del exterior. La consigna propuesta por una participante fue *¿Qué te gustaría hacer cuando termine la cuarentena?* La pregunta fue saludable, pues aporta un límite temporal a esta situación de excepcionalidad y pone el foco en el día después. Las voces circularon con mucha naturalidad. Muchos/as de los participantes expresaron que les gustaría volver a encontrarse en la radio de forma presencial.

A modo de cierre

En esta crisis epidemiológica y a partir del aislamiento social, preventivo y obligatorio, la sociedad está demostrando que efectivamente las TIC pueden ser utilizadas para superar las barreras espaciales. Como profesionales de salud mental que valoramos su componente intersubjetivo, se vuelve un desafío promover el acceso y desarrollar habilidades de comunicación a través de TIC en la población con la que trabajamos. Los grupos de whatsapp permiten la continuidad de un taller a la distancia, promoviendo el lazo social en sus participantes y manteniendo la producción y la

² Disponible en <https://soundcloud.com/espacioabiertoradio/que-te-gustaria-hacer-cuando-termine-la-cuarentena>.

amplificación de programas de radio. Ante la falta de acceso a la tecnología se incluyó a varios/as usuarios/as a través de recursos tecnológicos de sus familiares. Ante el retraimiento social y la timidez de algunos/as participantes para participar del grupo de WhatsApp, dieron resultado las comunicaciones personales por fuera del grupo. Los profesionales también debemos cuidar nuestra salud mental, especialmente en este contexto de crisis. El uso de las TIC puede generar un estrés adicional, por el desdibujamiento de los límites temporales del trabajo.

Referencias

Abramovici, G. (2019). Reducción del Estigma Público Asociado a la Locura a Partir de la Amplificación de Radios de Salud Mental, en *Memorias del XI Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología* ISSN 2618-2238, pp.62-63, Buenos Aires: Facultad de Psicología, UBA.

Anderson, K., Laxhman, N. y Priebe, S. (2015). Can mental health interventions change social networks? A systematic review. *BMC Psychiatry* 15, 297 <https://doi.org/10.1186/s12888-015-0684-6>

Comité Latinoamericano de Musicoterapia, (2020).

¹-19. Material de distribución electrónica:

CLAM. Recuperado de: <https://bit.ly/2wEOxR2>

Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, (2004). *Declaración de Principios*. Génova, Italia. 12 de mayo de 2004. Recuperado el 26/3/2020 de <https://www.itu.int/net/wsis/docs/geneva/official/dop-es.html>.

Decreto N° 297 (2020). *Aislamiento social preventivo y obligatorio*. Argentina. Boletín Oficial 19 de marzo de 2020.

Equipo de Salud Mental del Hospital Piñero (s/p) Manejo situación de crisis frente a coronavirus, material de organización interna. Material de circulación interna.

Galende, E. (2008). *Desmanicomialización institucional y subjetiva*, *Psicoanálisis*, 30(2/3), pp. 395-427: Apdeba. Recuperado el 20 de mayo de 2020 de <https://www.apdeba.org/wp-content/uploads/Conferencia-E.-Galende.pdf>

Isla, C., Abramovici, G., Demkura, M., y Alfonso, S. (2018), El hacer musical reflexivo. Un aporte desde la Musicoterapia orientada en Salud Comunitaria. En Pellizzari, P. & Rodríguez, R. (2018). *Salud, Escucha y Creatividad*. Ediciones Universidad del Salvador.

Ley Nacional N° 26.552 de Servicios de Comunicación Audiovisual (2009). Boletín Oficial, Argentina, 10 de octubre de 2009.

Sobre el autor

Gabriel Abramovici.

Licenciado en Musicoterapia de la Universidad de Buenos Aires (UBA). Doctorando en Salud Mental Comunitaria en la Universidad de Lanús. Musicoterapeuta de planta de la Unidad de Salud Mental del Hospital Piñero del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Docente en la Práctica Clínica 322 de la Licenciatura en Musicoterapia de la UBA a cargo de Alicia Topelberg. Integrante del Colectivo 85 (colectivomusicoterapeutascomunitarios.wordpress.com).