



Naiara Ruisoto, en el Palacio de Festivales, momentos antes de recibir a los espectadores. **ROBERTO RUIZ**

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                   |                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Naiara Ruisoto</b><br>Jefa de sala Palacio de Festivales<br><b>De recibir, a cumplir protocolo covid:</b> «Como trabajadora, me ha | cambiado todo», dice. Vigila las distancias de seguridad y que la salida se haga escalonada por filas para evitar aglomeraciones. | <b>LA FRASE</b><br>«Como trabajadora me ha cambiado todo, ahora vigilo que se cumpla el protocolo covid» |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|



De Prado, en su despacho en el Zoco, desde donde hace gestión de eventos y consultoría. **ROBERTO RUIZ**

|                                                                                                               |                                                                                                                      |                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>José Antonio de Prado</b><br>CEO Sogema<br><b>Digitalizar la consultoría:</b> Especializados en gestión de | eventos como ferias temáticas, «la ralentización» de estas áreas de negocio les ha llevado a crear nuevos servicios. | <b>LA FRASE</b><br>«La pandemia ha acelerado los objetivos de digitalización de los procesos y servicios clásicos» |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



Unai Santamaría, en su despacho, donde atiende de forma presencial y también online. **LUIS PALOMEQUE**

|                                                                                                                      |                                                                                                                         |                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Unai Santamaría</b><br>Psicólogo clínico<br><b>La consulta presencial da paso a la teleasistencia:</b> Durante la | pandemia, el Colegio de Psicología habilitó un teléfono y realizó 150 intervenciones durante el confinamiento más duro. | <b>LA FRASE</b><br>«La pandemia ha sido un reto para generalizar el uso de las nuevas tecnologías en terapia» |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

«Los negocios que quieran perdurar deben tener una hoja de ruta para lograr una cultura digital», dice Ana Cabrera, de ATA

lizar no resuelve los problemas que ha traído la pandemia? Después de catorce años trabajando como peluquera, María Ángeles Villegas abrió su propio negocio hace seis años. Cierra dos días a la semana para ir a peinar y a cortar a una residencia de ancianos, y gracias a eso se sostiene en tiempos de covid: «Si fuera por lo que genero en la peluquería, habría tenido que cerrar ya porque la clientela ha bajado más de la mitad, diría que un 70%. Hay gente que no ha vuelto, bien por miedo o por cuestiones económicas; no vienen ni a cortarse». Su trabajo esos días en la residencia de mayores de Puente Viesgo mantiene su negocio a flote: «Voy con muchísimas medidas de protección, les lavo, corto el pelo, a ellos les gusta mucho cuando vamos», dice en alusión a otra compañera peluquera con la que comparte las tareas. ¿Ve futuro por esa línea? «Buff», exclama: «Si pudiera contratar el servicio con otra residencia de este volumen, cerraba mi propio local», y enumera los costes fijos a los que tiene que hacer frente, «inasumibles en un momento en el que la asistencia y la movilidad no están aseguradas».

Tiempo de terapia virtual

El problema de la atención presencial también ha hecho reaccionar a los psicólogos. «Es tal vez el campo de la salud en el que es más sencillo poder aplicar la atención teleasistencial», dice el psicólogo Unai Santamaría. La teleasistencia ha llegado a las consultas, y los colegios profesionales ya imparten cursos para preparar al profesional para este tipo de interacción, porque no es lo mismo que hacerlo cara a cara: «Es más difícil el trabajo, pierdes mucha información no verbal, por eso se han elaborado protocolos para hacer esta atención con la calidad que requiere», explica el psicólogo. ¿Esta modalidad de consulta le permite seguir trabajando? «Yo no he parado», afirma, y haciendo una estimación advierte que ya hay un 30% de los pacientes que se interesa por la vía telemática. «Cuando en marzo se vio que había que reestructurar las consultas, buscamos medidas de higiene y sanitarias que permitie-

ran seguir viniendo a la gente, pero entonces se cerró todo con el confinamiento y supuso un reto para la generalización del uso de las nuevas tecnologías en terapia», dice. Ahora, en su consulta, en torno a un 15% de los pacientes que atiende es ya a través de internet.

Su primera experiencia con la atención a distancia fue durante el confinamiento, cuando el Colegio Oficial de Psicología de Cantabria puso a disposición de la población un teléfono de asistencia. De lunes a domingo, once profesionales intervenían frente a conductas de riesgo, para prevenir síntomas de estrés, reforzar conductas de autocuidado... Hicieron 150 intervenciones, de las cuales 114 recayeron sobre el Grupo de Intervención Psicológica en Emergencias y Catástrofes (Gipec) que coordina el propio Santamaría. Al finalizar junio terminó el servicio y empezó la supuesta normalidad. Ahora, dice Unai Santamaría, «hay muchos colegas que ofrecen consulta sin presencia física, pero se necesita una formación específica porque son condiciones diferentes y hay que hacerlo con la calidad que requiere», insiste.

Cultura segura

Los nuevos perfiles laborales que ha generado el covid también han obligado a reajustar la normalidad, y en ese sentido, la cultura tomó la iniciativa cuando allá por el mes de mayo, organizó el primer concierto tras el confinamiento en el exterior del Palacio de Festivales. Aquel primer paso de la acción denominada 'La cultura contraataca' sentó las bases del empeño porque la organización de eventos tuviera una normativa que velara por la seguridad de los espectadores: así fue cuando llegó el FIS y desarrolló un protocolo, se propuso la programación del Palacio, se subió el telón y cambió «todo» para el personal de sala: «Ahora ya no podemos tratar al espectador de la misma manera», explica Naiara Ruisoto: «El espectador se siente más seguro cuando hay una normativa estricta y se cumple en todo momento», dice, y de eso se encarga con la coordinadora covid, «que está en cada evento que se celebra». Según explica Nieves Álvarez, directora de Ven a Expresarte, la empresa que gestiona este servicio, «cada vez más empresas contratan para sus eventos además del servicio habitual, por ejemplo de dos azafatas, una tercera para que controle el aforo». A nueva demanda, nuevos puestos, así prospera el ecosistema a pesar del covid.