

Teléfonos de Ayuda

Antecedentes, Situación Actual y
Proyecciones.

¿Qué es un Teléfono de Ayuda?

- Un Teléfono de ayuda es un servicio que ofrece apoyo a quienes llaman. Información, orientación, **intervención (distintos niveles) y derivación**.
- Existen Teléfonos de Ayuda especializados en
 - Maltrato Infantil.
 - Temas de Drogas Consumo Problemático.
 - Violencia de Género, entre otros.
 - Personas transgénero.
- Los primeros teléfonos de ayuda se crearon para ayudar a las personas en riesgo de cometer suicidio. La Intervención en Crisis, vía telefónica, realizada por voluntarios capacitados y supervisados, fue el inicio de los Teléfonos de Ayuda.



HISTORIA DE LOS TELÉFONOS DE AYUDA

- Medios del siglo XX. Iniciativas para ayudar a prevenir el suicidio.
- En Inglaterra, el pastor anglicano **Chad Varah** en 1953 inició la ayuda telefónica en su parroquia de Londres. Es el fundador de *The Samaritans* (1953) y de *Befriends International* (1974). *Befriends International* es una liga de organizaciones cuya finalidad es apoyar en todo el mundo, programas de voluntariados enfocados en la prevención del suicidio.
- El desarrollo de las primeras técnicas de intervención y del procedimiento de utilización del teléfono para salvar vidas se atribuye al **Centro de Prevención del Suicidio de la ciudad de Los Ángeles**, Estados Unidos, donde se desarrolló a fines de los 50 el modelo que conformó la columna vertebral del movimiento de prevención del suicidio (McGee, 1974).



HISTORIA DE LOS TELÉFONOS DE AYUDA

- La agrupación International Federation of Telephonic Emergency Services (**IFOTES**), tiene sede en Ginebra. Fundada en 1976 en el IV Congreso de Servicios Telefónicos de Ayuda, que se llevó a cabo en Bruselas .
- Lifeline. En 1963 fue fundado el primer servicio de esta agrupación, en la ciudad australiana de Sydney. Su fundador, el superintendente de la iglesia central metodista Walker, creó el servicio telefónico como una forma de darle una respuesta rápida al gran número de personas que llegaban a pedirle consejo .
- Otras experiencias existieron, existen, menos registradas, menos conocidas.



Actualidad de los Teléfonos de Ayuda

Voluntarios No
Profesionales.
Metodología No
Directiva.

Investigación En
Metodologías de
Intervención en Crisis.
Primeros Auxilios
Psicológicos.

Telepsicología,
Telemedicina,
Telesalud.
Intervenciones
Remotas.



INVESTIGACIONES EN EL TEMA

- Algunos de los temas estudiados en este tipo de servicios son:
 - - Características de trabajadores telefónicos voluntarios.
 - - La relación entre el entrenamiento y el desempeño del trabajador.
 - - Los modelos de entrenamiento para los trabajadores telefónicos.
 - - Las características de quienes llaman.
 - - El contenido problemático de las llamadas.
 - - Las fases dentro del proceso.
 - - El resultado de los contactos de orientación telefónica.

INVESTIGACIONES EN EL TEMA

Revista Iberoamericana de Psicología y Salud (2015) 6; 39-52



REVISTA IBEROAMERICANA DE PSICOLOGÍA Y SALUD

Revista Oficial de la Federación Iberoamericana de Asociaciones de Psicología (FIAP)
[Official Journal of the Latin-American Federation of Psychological Associations]

www.elsevier.es/rips



Intervenciones psicológicas administradas por teléfono para la depresión: una revisión sistemática y meta-análisis

Fernando L. Vázquez*, Ángela Torres, Vanessa Blanco, Patricia Otero y Elisabet Hermida

Departamento de Psicología Clínica y Psicobiología, Facultad de Psicología, Universidad de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela, España

Recibido el 24 de febrero de 2014; aceptado el 13 de septiembre de 2014

cionándose 17 estudios. En los estudios se evaluaron distintos tipos de intervenciones psicológicas, predominando las cognitivo-conductuales, con resultados, al menos, tan positivos como los obtenidos en intervenciones cara a cara, y con un tamaño del efecto significativo combinado entre pequeño y moderado, d de Cohen de $-0,42$ IC 95% $[-0,50, -0,34]$. En suma, este meta-análisis confirma que las intervenciones psicológicas telefónicas son una herramienta útil en el campo de la intervención psicológica de la depresión. No obstante, los resultados también advierten de falta de homogeneidad inter-estudios, $Q = 712,48$, $p < 0,001$, esto es, existen moderadores de los efectos que no pudieron estudiarse por falta de estudios.

© 2014 Sociedad Universitaria de Investigación en Psicología y Salud. Publicado por ELSEVIER ESPAÑA, S.L.U. Este es un artículo Open Acces distribuido bajo los términos de la licencia CC BY-NC-ND (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/>).

Tipos de llamantes que requieren procedimientos especiales

- El bromista
- El agresivo
- El silencioso
- El obsceno
- El crónico
- El de consejero único



Características de la Intervención Telefónica

- La persona tiene mayor control.
- La persona puede mantenerse en el anonimato.
- Las barreras geográficas y personales pueden superarse.
- El consejero (interventor) puede mantenerse en el anonimato.
- Lester



Esquema de las etapas de las llamadas, según revisión de distintos modelos.

- 1- Acoger al llamante, realizar un contacto psicológico, establecer la relación.
- 2- Escuchar la demanda o problemática del sujeto, incluyendo un proceso de clarificación de lo relatado por el sujeto.
- 3- Búsqueda conjunta de posibles soluciones y acuerdo de los pasos a seguir.
- 4- Finalización, cierre de la llamada.
- 5- Seguimiento y trabajo posterior.



INICIAR UN SERVICIO

- ¿Qué es necesario al iniciar un servicio de Teléfono de Ayuda?.
- Establecer el propósito del servicio.
- Definir financiamiento del programa.
- Planificar el servicio y su puesta en marcha. Definir el tipo de servicios que se brindará. Sólo teléfono, también chat, mensajes de texto.
- Estándares y orientaciones éticas.
- Establecer condiciones físicas y tecnológicas necesarias (telefonía fija, celular, todos los consejeros juntos (oficinas, espacios), dispersos. Uso de chat, con qué interfaz).
- Establecer tipo de personal que responderá las llamadas Profesionales, no profesionales, técnicos, voluntarios, contratados. Definir perfil de consejeros. Reclutamiento, selección, inducción, capacitación.

INICIAR UN SERVICIO

- Establecer sistema de seguimiento, supervisión, evaluación, revisión de estándares de calidad.
- Cumplimiento de reglamentos y leyes que puedan aplicarse a los teléfonos de ayuda.
- Establecer metodología de atención de llamadas. Incluir Intervención en crisis.
- Establecer y mantener Catastro de Programas Disponibles. (Distinguir dispositivos que brinden atención online). Metodología de derivación a centros de tratamiento con seguimiento.
- Establecer Catastro de otros programas de atención telefónicos especializados y servicios de urgencia.

CAPACITACIÓN A CONSEJEROS

Temas relevantes en un Teléfono de Ayuda en temas de Drogas

- Conceptos Generales de Consumo Problemático de Drogas
- Tipos de tratamiento según necesidades de la persona
- Modalidades de Tratamientos. Modelos terapéuticos con respaldo de evidencia.
- Red de tratamientos disponibles en el país, región/estado. Conocimiento Real.
-
- Concepto de Crisis, teoría, evaluación e intervención. Primeros auxilios psicológicos.
- Counselling, conceptos centrales y estrategias.
-
- Teléfonos de información y ayuda, conceptos centrales.
- Procesos de ayuda realizados telefónicamente, características y aplicación de estrategias:
 - Establecer contacto y conformar relación de ayuda.
 - Proceso de resolución de problemas y creación de planes de resolución.
 - Entrevista Motivacional
-



CAPACITACIÓN A CONSEJEROS

-
- Estándares éticos en la relación de ayuda.
- Regulaciones legales y reglamentarias que se aplican al actuar de los consejeros telefónicos.
-
- Valoración de nivel de complejidad del consumo de drogas, uso de instrumentos (tamizaje) vía teléfono.
-
- Valoración de niveles de crisis y riesgo suicida vía teléfono.
-
- Estrategias de Intervención en Crisis.
-
- Conceptos centrales de maltrato infantil y de género.

OPERADORES

- Voluntarios o Contratados
- Profesionales de la Salud, Psicólogos, Trabajadores Sociales o Sin Importar la Profesión.
- PROCESO DE SELECCIÓN
- PROCESO DE CAPACITACIÓN E INDUCCIÓN

RRHH EN TELÉFONOS DE AYUDA



DESAFÍO. DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS.

OBJETIVOS DE UN TELÉFONO DE AYUDA EN TEMAS DE DROGAS

- Primero se debe definir el sentido de la llamada.
- *Informar*
- *Orientar*
- *Intervenir*
- *Evaluar necesidades de Tratamiento*
- *Motivar*
- *Derivar*

- La telepsicología, consulta psicológica online o ciberterapia es la prestación de servicios psicológicos a través de tecnologías de la comunicación e información. Estos servicios incluyen **conversaciones por chat, notas de voz, videollamadas e intercambio de correos electrónicos** con los pacientes.

TELEPSICOLOGÍA

INTERVENCIONES REMOTAS

- TELÉFONO (FIJO, MÓVIL)
- TEXTO SINCRÓNICO (MENSAJERÍA INSTANTÁNEA).
- TEXTO ASINCRÓNICO (CORREO ELECTRÓNICO)
- VIDEOLLAMADA

DESAFÍOS

- Conocer, con mayor detalle, la experiencia de los teléfonos de ayuda de la región
- Seguir integrando otros medios de intervención remota
- Mantener y mejorar la calidad de la atención brindada
- Revisar, integrar, la experiencia que el Covid 19 ha implicado para estos programas.

