



La atención telefónica como dispositivo en salud mental

Autorxs	Contacto	DNI
Brenda Leguizamon	leguizamonbrenda96@gmail.com	39873366
Rodrigo Sánchez	Rodrigosanz15@gmail.com	39591922

Eje: Abordaje de la Salud Mental

Palabras clave: Salud Mental; extensión universitaria; acompañamiento telemático; psicología; promoción de salud mental

Resumen: (máx. 600 palabras)

En el siguiente resumen, se abordará la experiencia del proyecto de extensión *Acompañamiento Telemático Psicosocial*.

El proyecto se fundamenta en la Ley Nacional de Salud Mental N°26.657, promulgada en 2010, que establece que la salud mental debe entenderse como un proceso influido por factores históricos, socioeconómicos, culturales, biológicos y psicológicos. Esta ley promueve la inclusión social y el respeto por los derechos humanos en la atención de la salud mental, aspectos reflejados en el acompañamiento que brinda este proyecto. Su enfoque integral no solo aborda la enfermedad, sino que también promueve el bienestar emocional y psicosocial de las personas.

A través de llamadas telefónicas, el proyecto ofrece atención personalizada. Las personas son derivadas desde los Centros de Atención Primaria de Salud (CAPS) de la ciudad de Mar del Plata y desde el Servicio Social Universitario para estudiantes. Esta modalidad telemática resulta crucial para asegurar la continuidad



del apoyo emocional en un contexto donde la demanda de servicios públicos de salud mental está desbordada.

Uno de los logros más destacados del proyecto es su impacto positivo en el bienestar de las personas. Estas reportaron una disminución de la angustia y el estrés, así como un fortalecimiento de la autoestima y una mejora en la calidad de sus relaciones interpersonales. Además, el proyecto facilita el acceso a información relevante y fomenta el ejercicio de los derechos de las personas, en concordancia con los principios de la Ley de Salud Mental, que promueve una atención equitativa e integral.

Sin embargo, el proyecto enfrenta desafíos, como la dificultad para mantener un compromiso sostenido por parte de las personas, la falta de conexión inicial en algunos casos y el escepticismo respecto al valor del acompañamiento. Para abordar estos problemas, se implementaron estrategias como la comunicación personalizada y una metodología flexible adaptada a las necesidades de cada persona.

Un elemento central del proyecto es su énfasis en la promoción de la autonomía de las personas, en concordancia con la Ley Nacional de Salud Mental. Esta ley garantiza el derecho de las personas a tomar decisiones informadas sobre su tratamiento, lo que se refleja en un modelo de acompañamiento horizontal. Los operadores actúan como facilitadores del empoderamiento de las personas, evitando imponer soluciones desde una posición de autoridad.

Además de su impacto en el bienestar individual, el proyecto demostró ser un recurso valioso para fortalecer el tejido social y comunitario. La colaboración con los CAPS y otras organizaciones de salud mental resulta fundamental para asegurar una atención integral y coordinada, abordando las necesidades de salud mental de manera más eficaz y equitativa.

Trabajo completo: (máx. 8 páginas incluida bibliografía)

Introducción

El proyecto de Acompañamiento Telemático Psicosocial de la Facultad de Psicología de la UNMDP se creó con el objetivo de brindar un espacio de escucha psicológica y acompañamiento psicosocial. Este dispositivo está enmarcado en los principios de la Ley Nacional de Salud Mental N°26.657, propósito cuyo es garantizar el derecho de todas las personas a la protección de su salud mental y asegurar el respeto de los derechos humanos de aquellas con padecimiento mental en el territorio nacional (Ley Nacional de Salud mental, 2010), promoviendo un abordaje integral e interdisciplinario. La modalidad telemática facilita el acceso mediante tecnologías, lo que permite llegar a poblaciones que, por distintas razones, tienen dificultades para asistir a dispositivos presenciales.

Desarrollo del Proyecto

Marco teórico

El proyecto se fundamenta en un enfoque integral de la salud, articulando los principios de derechos humanos y salud mental establecidos en la Ley Nacional N°26.657. Este enfoque busca garantizar la promoción de derechos y la participación activa de las personas en sus procesos de cuidado. Siguiendo a Curatti & Perez Lalli (2022), el acompañamiento psicosocial incluye actividades orientadas a proteger y promover el bienestar psicosocial mediante Tecnologías de la información y comunicación (TICs).

Se complementa con el paradigma de la extensión crítica, que promueve una interacción dialógica entre la universidad y la comunidad. Este enfoque cuestiona el rol tradicional de la universidad como única fuente de conocimiento, abogando por la co-construcción conjunta de saberes, donde las comunidades y la participación activa de las comunidades en la búsqueda de soluciones (Aboslaiman, 2019). A través de la escucha activa y el acompañamiento, se busca empoderar a las personas para que sean protagonistas de su bienestar.

Actividades y metodología de trabajo:

-Proceso de derivación de los usuarios:

La derivación inicia cuando profesionales de los Centros de Atención Primaria de la

Salud (CAPS) y del Servicio Social Universitario (SSU) identifican a personas que podrían beneficiarse del acompañamiento telemático. Estas personas suelen enfrentar vulnerabilidades emocionales o sociales y pasan por una entrevista inicial para evaluar la idoneidad del dispositivo. Una vez aceptadas, se coordinan las primeras llamadas de contacto.

-Realización de las llamadas de acompañamiento:

Las llamadas son la herramienta principal del proyecto, realizadas con frecuencia semanales o quincenales en etapas avanzadas del seguimiento. En la primera llamada, una entrevista semiestructurada permite explorar la problemática, evaluar vulnerabilidades y detectar riesgos. Esto facilita un espacio de confianza donde la usuaria puede expresarse libremente.

Se identifican tres niveles de la complejidad de las demandas:

Nivel 1: Malestar emocional con capacidad preservada para afrontar la vida cotidiana y mantener relaciones interpersonales.

Nivel 2: Malestar intenso con síntomas como insomnio, cambios de humor y posibles conductas de riesgo.

Nivel 3: Padecimiento profundo, con síntomas psicóticos o mayor vulnerabilidad debido a violencia o falta de adherencia al tratamiento.

A partir de este diagnóstico, y en los espacios de supervisión, se definen conjuntamente las estrategias de intervención más adecuada para cada caso. Es fundamental que los objetivos que las usuarias deseen alcanzar a través de este espacio sean claros, alcanzables y a corto plazo. Se emplean técnicas de escucha activa, psicoeducación, apoyo emocional y provisión de información para que la gente conozca sus derechos y acceda a datos relevantes, actualizados y pertinentes. Además, se les brinda apoyo emocional con el objetivo de acompañarlos en su proceso de autonomía y bienestar emocional y social. Uno de los propósitos clave es empoderar a las usuarias, alentándolas a ser agentes activos en su proceso de cambio y mejora personal.

A través de estas llamadas, se forma un vínculo significativo en un corto periodo de tiempo, lo cual constituye en sí mismo esto una intervención efectiva. Estas intervenciones tienen un enfoque subjetivo-empoderantes.

-Metas del acompañamiento:

Además de evaluar el grado de complejidad, riesgo, y los recursos psicosociales y

económicos disponibles para la persona, las metas incluyen informar, clarificar, sostener, contener, escuchar y apoyar (Pérez Lalli, 2024).

Por otro lado, desde el dispositivo se suelen hacer enlaces con instituciones, acordando una manera para la rederivación. Esto hace a la interinstitucionalidad, ya que el dispositivo está en contacto con instituciones externas de las cuales se reciben derivaciones (en el caso de los CAPS y el SSU) y en otros casos se derivan usuarixs. En paralelo, toda la información obtenida de lxs usuarixs se registra en un Excel, desde el primer intento de contacto hasta la última llamada.

El acompañamiento psicosocial telemático busca garantizar un acceso equitativo a servicios de salud mental, alineándose con el artículo 4 de la Ley 26.657, que establece que la salud mental debe ser integral y en el contexto de redes comunitarias (Ley Nacional de Salud Mental, 2010). Para esto, el proyecto implementa estrategias como la evaluación del nivel de complejidad de las demandas y la identificación de recursos psicosociales y económicos, promoviendo la articulación con otras instituciones de la red local.

-Formación y supervisión del equipo:

El equipo recibe formación especializada en temas como violencia de género, diversidades y uso de psicofármacos, garantizando un abordaje integral. Las supervisiones grupales e individuales permiten reflexionar sobre los vínculos con lxs usuarixs, fomentar el autocuidado y mejorar las intervenciones (Pérez Lalli, 2024).

-Trabajo en duplas:

Cada intervención es revisada por un compañero del equipo, lo que enriquece la comprensión del caso y fortalece la calidad del acompañamiento.

Problemáticas abordadas:

El proyecto de acompañamiento telemático psicosocial recibe derivaciones relacionadas con las siguientes problemáticas:

-Ansiedad y fluctuación del estado de ánimo: Episodios vinculados a contextos académicos, personales, duelos o separaciones.

-Dificultades vinculares: Conflictos en relaciones familiares, de pareja o sociales.

-Inestabilidad emocional y abatimiento: Sensación de desgano, insomnio, o consumo problemático de sustancias.

-Aislamiento y dificultades para conectar con la comunidad: Especialmente en

estudiantes que emigran, enfrentan desafíos para integrarse en su entorno.

Desafíos y soluciones:

La implementación del proyecto presenta diversos desafíos que requieren adaptabilidad y creatividad para superarlos. Uno de los principales desafíos es garantizar la accesibilidad y continuidad del acompañamiento para personas en situación de vulnerabilidad. Esto se aborda a través de estrategias en sintonía con el artículo 7 de la Ley N°26.657, que destaca la necesidad de eliminar las barreras al acceso y promover el tratamiento en el ámbito comunitario (Ley Nacional de Salud Mental, 2010). A continuación, se detallan algunos de ellos y las estrategias implementadas para abordarlos:

-Engagement sostenido: Mantener el compromiso y la participación activa de lxs usuarixs es complicado, especialmente cuando no hay una demanda inicial. Para abordarlo, se emplea una estrategia de comunicación personalizada que refuerce el compromiso.

-Derivación de otras organizaciones e instituciones: El dispositivo no busca a lxs usuarixs, ya que las demandas provienen de instituciones de salud mental. Esto requiere un trabajo interinstitucional integral, fortaleciendo la comunicación fluida con los organismos que realizan las derivaciones.

-Dificultades con la población objetiva: Algunas personas, especialmente de grupos vulnerables, tienen dificultades para comprender el funcionamiento del dispositivo. Se implementó una estrategia de adaptación del lenguaje para hacer accesible la información sobre quienes integran y las dinámicas del dispositivo.

-Falta de conexión inicial con lxs usuarixs: Establecer confianza desde la primera llamada puede ser difícil, especialmente cuando hay antecedentes de experiencias negativas. Se priorizan técnicas de escucha activa y la creación de un espacio seguro, explicando con claridad los objetivos del acompañamiento.

-Escepticismo sobre el valor del acompañamiento: Algunas personas manifestaron dudas sobre la efectividad de las intervenciones telefónicas. Para abordar esto, se brinda información accesible sobre el proceso y sus beneficios potenciales.

-Dificultades tecnológicas y de acceso: Para personas con limitaciones tecnológicas o sin acceso a espacios privados, se flexibilizaron horarios y se



exploraron alternativas como el uso de diferentes aplicaciones de comunicación.

Logros del proyecto:

El proyecto logró un impacto positivo en el bienestar emocional de lxs usuarixs, contribuyendo a mejorar su calidad de vida y en sus capacidades para afrontar desafíos.

Ejemplos de cómo el acompañamiento contribuyó al bienestar emocional de lxs usuarixs:

-Reducción de la angustia y el estrés: A través del acompañamiento, lxs usuarios pudieron expresar emociones, identificar causas de su malestar y desarrollar estrategias para manejar.

-Fortalecimiento de la autoestima: Las intervenciones ayudaron a reconocer fortalezas y a desarrollar confianza en sí mismxs, promoviendo una mayor seguridad para enfrentar las dificultades.

-Mejora en la comunicación y las relaciones interpersonales: Se trabajan habilidades de comunicación asertiva, resolución de conflictos y fortalecimiento de relaciones interpersonales.

-Contar con información detallada y formas de acceso de la oferta institucional potenciadora de derechos.

Conclusiones

El proyecto de Acompañamiento Telemático Psicosocial demostró ser una herramienta efectiva para garantizar el derecho a la salud mental desde un enfoque integral y comunitario, tal como lo establece la Ley Nacional n°26.657.

El dispositivo facilita el acceso a espacios de salud mental para poblaciones que enfrentan barreras estructurales, contactando con un equipo interdisciplinario que articula con los CAPS y el SSU, promoviendo un trabajo colaborativo. Este equipo incluye profesionales de diversas áreas, promoviendo un abordaje integral, tal como lo establece el artículo 8 de la ley, el cual dispone que la atención en salud mental debe estar a cargo de un equipo interdisciplinario (Ley Nacional de Salud Mental, 2010). Además, la articulación entre los CAPS y el SSU fortalece su carácter interinstitucional, en sintonía con el artículo 9, que destaca la importancia del trabajo intersectorial en salud mental (Ley Nacional de Salud Mental, 2010).

Este enfoque inclusivo y equitativo contribuye a reducir el malestar emocional y



fortalecer el acceso a recursos comunitarios, avanzando hacia un modelo de salud mental más justo y accesible.

Bibliografía:

- Aboslaiman, L. (2019). Sociedad y Universidad en la Construcción de la Extensión: *Discusión en torno a los múltiples sentidos de extensión a 100 años de la Reforma Universitaria*, Núm.9 (2)
- Curatti, J. C., & Pérez Lalli, M. (2022). Acompañamiento psicosocial y atención telemática en salud mental.
- Ley Nacional N° 26.657. (2010). Derecho a la protección de la Salud Mental. Disponible en: <http://fepra.org.ar/docs/Ley-nacional-salud-mental.pdf>.
- Perez Lalli, M. (2024). El enfoque Socio-técnico: Metodologías Innovadoras y Tecnologías como dispositivos de Inclusión y Acceso. [Manuscrito Inédito]