



MODALIDAD

PONENCIA



CONGRESOS PI
by PSYCHOLOGY INVESTIGATION

**0800 -777-AYUDA (2983): PROTOCOLO DE ATENCIÓN PARA
JUGADORES PROBLEMÁTICOS Y/O FAMILIARES**

Raúl R Quiroga
Lotería de Córdoba S.E
Argentina

OBJETIVO: Socializar e intercambiar pareceres en torno al dispositivo de atención telefónico para adictos al juego creado, desarrollado e implementado por Lotería de Córdoba S.E.

Desde 2008 el Equipo de Juego Responsable de Lotería de Córdoba S.E. diseña estrategias como respuesta sanitaria integral al problema del juego compulsivo y sus problemáticas asociadas.

En estos años de trabajo algunos interrogantes han ido mutando y otros se nutren en el tiempo, pero sin duda alguna la esencia de ellos encuentra su curso en la siguiente pregunta ¿cuál es la incumbencia de quién desarrolla funciones de operador de la línea de atención gratuita al ludópata y/o familiar, 0800-777-AYUDA?. El desempeño cotidiano de la tarea misma torna inherente pensar y reflexionar éticamente alcances y límites de nuestro propio marco epistémico.

PSYCHOLOGY INVESTIGATION

La intención no es solo acercar y discriminar una posible mirada al rol del operador con las características de una línea de atención telefónica gratuita que funciona las 24 horas los 365 días del año ofreciendo información, contención, orientación al ludópata y/o familiares y si se produce la demanda derivación a centros de atención sino generar la posibilidad de

mirar crítica y éticamente los espacios de reconocimiento actual que ocupamos como profesionales de la salud pero que nos interpelan y demandan desde otras lógicas.

Describir las acciones, estrategias y protocolos de atención utilizados por los operadores de la línea 0800-777-2983 (AYUDA) perteneciente al Programa Juego Responsable de Lotería de Córdoba S.E. permitirá enmarcar reflexiones a las que hemos arribado y posibilitar la emergencia de nuevas líneas de análisis en relación a la práctica actual del psicólogo en este tipo de servicios.

Se detallarán los siguientes ejes temáticos 1. Línea de atención telefónica gratuita. 2. protocolo de asistencia telefónica al jugador. 3. perfil del operador: aptitudes básicas 4. Llamadas 0800: principios básicos generales 5. Llamadas de urgencia 0800: principios básicos específicos 6. Cinco componentes de los auxilios psicológicos: intervención en crisis.

DESCRIPCIÓN DE LA LÍNEA 0800-777-2983 (AYUDA)

Lotería de Córdoba S.E. en el marco del desarrollo de la denominada Responsabilidad Social Empresaria comenzó a preocuparse por el problema de la ludopatía al mismo tiempo que la acción mediática sobre el juego en Córdoba reclamaba acciones concretas frente al problema de ludopatía, es así que en el año 2008 para dar respuesta sanitaria integral al problema del juego compulsivo y sus problemáticas asociadas Lotería de Córdoba S.E. pone en marcha el Programa Juego Responsable, desde el cual se realiza un abordaje integral de la persona adicta al juego y su familia brindando contención, orientación, información y, si se produce la demanda, la derivación a centros de atención, conjuntamente se llevan a cabo actividades de prevención y concientización comunitaria. Dentro del Programa se encuentra la línea 0800-777-AYUDA(2983) la cual se constituye como un canal de comunicación para posibilitar el contacto inmediato, sin barreras ni distancias de forma anónima y gratuita para cualquier persona que tenga inquietudes, dudas y/o problemas en relación al juego. Dicha línea es un servicio de atención telefónica anónimo, gratuito, atendido por personal capacitado las 24hs del día, los 365 días del año.

MEMORIAS VI CONGRESO INTERNACIONAL DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN PSYCHOLOGY INVESTIGATION

Las principales acciones que se realizan en el 0800-777-AYUDA (2983) son:

- Brindar información sobre la temática de la ludopatía o juego compulsivo y sus problemas asociados, informar sobre acciones realizadas por otras instituciones para abordar dicha problemática como ser reuniones de jugadores anónimos.
- Ofrecer un espacio de contención, reflexión, orientación para la población en general y brindar derivación dentro del ejido de la provincia de Córdoba de ser necesario.
- Brindar asistencia a personas que atraviesan una situación de crisis.
- Acortar la distancia entre el pedido de ayuda/asistencia y la posibilidad de ser atendido por los distintos efectores del sistema de salud, siempre respetando el criterio de accesibilidad geográfica.

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL 0800-777-2983 (AYUDA)

Al comunicarse el llamante es atendido por un conmutador que informa que los datos se encuentran amparados por el secreto profesional, y consiguientemente enumera las opciones: **1** para ser atendido por uno de los operadores, **2** para recibir información de los centros de atención, **3** para realizar el cuestionario auto evaluación, y **4** la posibilidad de dejar un mensaje a los profesionales del programa. Atendido por profesionales de salud mental (médicos psiquiatras en formación, psicólogos, acompañantes terapéuticos y estudiantes avanzados en psicología) quienes son capacitados para desarrollar el rol de operador telefónico en temas como: adicción con/sin sustancia, JUEGO PATOLOGICO, atención al suicida, y manejo de situaciones de crisis.

- Maneja un breve registro escrito de las llamadas recibidas donde se consignan datos filiales, motivos de la llamada, tipo de llamada (urgente, no urgente, molesta, otras), y breve resumen de la comunicación.
- Emplea un Protocolo de acción para “llamadas urgentes” (con peligrosidad para sí mismo o terceros).

- Utiliza un registro grabado de las conversaciones y de la actividad de los operadores.
- Estas herramientas permiten la supervisión, revisión y corrección de la calidad de la atención brindada por el sistema.

PROTOCOLO ATENCIÓN LLAMADAS 0800-777-2983 (AYUDA)

CLASIFICACIÓN DE LLAMADAS

La llamada deberá ser atendida, los operadores evalúan la llamada entrante, clasificándolas en Urgente, No Urgente, Molesta y Otras.

Subdividiéndose en **Llamada Urgente:** a-Con peligrosidad para Sí Mismo (Ideación Suicida, Plan Suicida, Intento de Suicidio) b- Con peligrosidad para terceros. y **Llamada no Urgente** (Información y derivación a: Información, Reclamo y/o queja). **Llamada Molesta y Otras** (aquí se consignan las llamadas que quedan fuera de la anterior categorización).

En caso de suponer urgencia inmediata y/o peligrosidad para sí mismo o para terceros, según el protocolo, deberá dar aviso al supervisor y este solicitará la intervención de un servicio de emergencia y de la policía para que acudan al lugar y hasta tanto esto suceda el operador deberá contener al demandante en su estado de crisis.

En caso de NO suponer urgencia inmediata y/o peligrosidad para sí mismo o para terceros, según el protocolo; Si la persona que se comunica posee obra social o medicina prepaga deberá consultar la cartilla de prestadores en salud mental y solicitar turno mediante el procedimiento que estas disponen. Si no cuenta con obra social la persona deberá ser derivada a los centros de atención o Instituciones Públicas de acuerdo a los términos previstos en el convenio celebrado entre Lotería de Córdoba S.E. y la Dirección de Jurisdicción de Salud Mental de la Provincia de Córdoba, respetando el criterio de accesibilidad geográfica.

MEMORIAS VI CONGRESO INTERNACIONAL DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN PSYCHOLOGY INVESTIGATION

En caso de que la llamada sea meramente informativa, se deberá brindar la información básica solicitada.

PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES DE ATENCIÓN 0800-777-2983 (AYUDA)

El operador del 0800-777- 2983 (AYUDA) una vez que atiende la llamada debe escuchar detenidamente, y aceptar las razones y motivos que esgrime la persona que se comunica, respetuosamente y sin juzgarla, contemplando que la atención está centrada en las necesidades y requerimientos de la misma. El operador desempeña un rol no directivo permitiendo a la persona que se exprese libremente, informando convenientemente para que la persona tome sus propias decisiones. No debe dar consejos, ni imponer puntos de vista o influir en el llamante.

El operador debe apreciar la singularidad de quien llama y su historia particular.

El operador ofrece información precisa, pertinente y con base científica asegurándose que la persona procese y comprenda la información y pueda formular preguntas si las hubiere.

El operador debe conocer los organismos y servicios de salud que puedan satisfacer las necesidades específicas de las personas con problemas con el juego y/o ludopatía.

PRINCIPIOS BASICOS ESPECIFICOS DE ATENCION 0800-777-2983 (AYUDA)

Durante una crisis es importante que el operador: **a-** Trate con respeto a la persona que se comunica **b-** Tome en serio y crea lo que el llamante manifiesta **c-** Escuche en forma activa y con genuino interés el relato de la persona que se comunica. **d-** Refuerce positivamente el cuidado personal. **e-** Permita y facilite la expresión de sentimientos (llanto, ira, disgusto, angustia, etc) **f-** Mantenerse tranquilo y ser tolerante en todo el transcurso de la comunicación. **g-** Admitir el suicidio como opción sin “normalizarlo” como tal. **h-** Mantenga el proceso de orientación centrado en el lugar y el momento actual. **i-** Evite la orientación en

profundidad hasta que la crisis se resuelva **j-** Llame a otras personas (pasos del protocolo: supervisor-encargado 0800- encargado del programa) para ayudar a valorar la posibilidad de que el paciente se haga daño. **k-** Haga preguntas acerca de letalidad para eliminar los medios letales. **l-** Tome decisiones eficaces para el control de la crisis. **ll-** No connote la situación con adjetivos calificativo como por Ej. complicada, difícil, etc. **m-** Pregunte sobre la idea suicida.

SUGERENCIAS A LOS OPERADORES DEL 0800-777-2983 (AYUDA)

Practicar formas de realizar preguntas para indagar sobre la situación suicida y simulacros de respuestas a intentos de suicidios puede aumentar la confianza de los operadores que enfrentan un llamado de riesgo suicida.

Algunas preguntas que podemos usar de disparadores para indagar sobre ideas suicidas, plan de acción e intento de suicidio son: ¿Ha estado pensando en hacerse daño?, ¿Ha estado pensando en poner fin a su vida?, ¿Ha estado considerando la posibilidad de suicidarse?, ¿Ha pensado alguna vez o está pensando actualmente en hacerse daño?, ¿Se ha sentido tan mal que ha pensado en hacerse daño o herirse?, ¿Ha hecho un plan para poner fin a su vida?, ¿Tiene un plan de cómo va a hacerlo?, ¿Usted ha pensado suicidarse?, ¿Cómo ha pensado suicidarse?, ¿Cuándo ha pensado suicidarse?, ¿Dónde ha pensado suicidarse?, ¿Por qué ha pensado suicidarse?, ¿Para qué ha pensado suicidarse?.

Evitar preguntas que puedan ser respondidas con monosílabos, lo cual impediría conocer cómo piensa la persona que llama.

Siempre que sea posible responsabilizar al llamante de su vida.

PSYCHOLOGY INVESTIGATION

MEMORIAS VI CONGRESO INTERNACIONAL DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN PSYCHOLOGY INVESTIGATION

CINCO COMPONENTES DE LOS AUXILIOS PSICOLÓGICOS ADAPTADOS PARA EL ROL DE OPERADOR DEL 0800-777-2983 (AYUDA).

INTERVENCIÓN EN CRISIS

CONTACTO

El objetivo *es* que la persona se sienta comprendida, aceptada y apoyada. Reducir la intensidad del aturdimiento emocional. Reactivación de la capacidad de resolución de problemas.

QUE HACER: escuchar de manera cuidadosa, reflejar sentimientos y hechos del llamante, comunicar a través del tono y ritmo de voz aceptación.

QUE NO HACER: contar su propia historia, ignorar sentimientos y hechos relatados por la persona, juzgar o tomar partido.

EXAMEN DE LAS DIMENSIONES DEL PROBLEMA

El objetivo es auxiliar a la persona a jerarquizar las necesidades en inmediatas y posteriores. Reducir el aturdimiento emocional, ayudando a organizar el discurso, los hechos y las perspectivas que se tienen de los mismos. Aplicar el Funcionamiento CASIC (pasado mediato -presente-futuro inmediato) que permite evaluar los recursos personales internos y sociales y el riesgo de muerte.

QUE HACER: plantear preguntas abiertas, pedir a la persona que sea concreta y evaluar el riesgo de muerte.

QUE NO HACER: depender de preguntas si-no, permitir abstracciones continuas, soslayar señales de peligro.

ANÁLISIS DE POSIBLES SOLUCIONES

El Objetivo será identificar una o más posibles soluciones para las necesidades inmediatas y posteriores junto a la persona. Ofrecerse como “yo auxiliar” ante la situación de crisis con la intención de favorecer la reorganización y disminuir el sentimiento de “avasallamiento” del hecho en sí para que la persona que se comunica sienta que es capaz de hacer frente a la situación.

El operador debe pensar y sopesar por adelantado los obstáculos posibles y ver que estos no tengan fisura antes de iniciar el plan de acción, adoptando un enfoque paso a paso.

QUE HACER: alentar la lluvia de ideas, trabajar de manera directiva por bloques y establecer prioridades.

QUE NO HACER: permitir la visión de pasar por un túnel, dejar obstáculos sin examinar y tolerar una mezcolanza de necesidades.

ASISTIR EN LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN CONCRETA

El operador debe realizar una evaluación de riesgo de muerte. El Objetivo es ejecutar soluciones inmediatas para satisfacer las necesidades inminentes, ayudado o no por la persona según la evaluación del riesgo de muerte.

Si la evaluación del riesgo de muerte es alto y/o la persona no es capaz de actuar en su propio beneficio, el operador/a asumirá una actitud directiva. Los rangos de acción van desde la movilización activa de los recursos externos, léase se comunicará paralelamente con el supervisor/a quien dará aviso a los servicios pertinentes a la situación de emergencia, de seguridad, bomberos, según corresponda, hasta el control de la situación apoyándose en la medida de lo posible en la inclusión de la familia, amigos, vecinos, etc.

MEMORIAS VI CONGRESO INTERNACIONAL DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN PSYCHOLOGY INVESTIGATION

QUE HACER: dar un paso a la vez, establecer metas específicas de corto plazo, realizar confrontaciones de ser necesarias, ser directivos si y solo si es pertinente. NO CORTAR NUNCA LA COMUNICACIÓN.

QUE NO HACER: intentar resolver todo ahora, realizar decisiones que comprometan un largo tiempo, ser tímido y retraerse de tomar decisiones cuando sea necesario.

SEGUIMIENTO

El operador debe asegurarse de que la persona haya entendido la información brindada, examinar las posibilidades pertinentes para que el supervisor pueda realizar el seguimiento de la situación. Ej. Lugar de derivación, situación de la persona, profesional a cargo, etc. El Objetivo es evaluar sub-metas de los primeros auxilios psicológicos: apoyo brindado, reducción del riesgo evaluado de muerte, culminación del enlace con otros recursos.

Fase de soluciones posteriores: en caso de riesgo de muerte alto si se logra el enlace con otros recursos entonces se cumplió con el protocolo satisfactoriamente, sino el operador deberá regresar al punto “Las dimensiones del problema” y reiniciar el protocolo de acción.

QUE HACER: evaluar los pasos de acción dados.

QUE NO HACER: dejar detalles en el aire o asumir que la persona continuará la acción del plan por sí misma.

CONSIDERACIONES FINALES

A lo largo del trabajo hemos visto que existen protocolos de atención para que los operadores del 0800-777-2983 sigan y se guíen al atender una llamada. Es decir, hay cuestiones pautadas acerca de cómo proceder ante cada situación, si bien el operador debe adecuar la atención a los requerimientos particulares de quien se comunica, debe esperar el momento oportuno para intervenir (intervención no interpretación) y orientar al llamante instándolo (si es posible) a movilizar sus propios recursos para poder manejar la situación

que atraviesa, ofrecerse como “yo auxiliar” cuando no hay recursos, responder a la singularidad de un planteo de la manera más acertada posible ya que no nos olvidemos que no es parte de nuestro rol brindar asistencia, con lo cual deberemos estar más que alertas a aquellos planteos que se resuelven despejando dudas acerca de lo que supone iniciar un tratamiento y no generar falsas expectativas. Nunca se debe minimizar el relato de quien nos habla, y nuestras intervenciones irán desde la escucha activa, la información y orientación (como acceder al sistema de salud, donde, en qué momento acudir, con tal o cual profesional/persona o recurso social, para qué etc.) a quien nos consulta hasta la contención y auxilio en una situación de llamada de urgencia (atención en crisis).

Consideramos que la labor de operador de atención telefónica del 0800-777-2983 (AYUDA) se asemejaría al de Conserjería, y el margen de acción del rol supone ofrecer información y asesoramiento a quien tiene dudas en relación a la temática, brindar atención y contención a quienes tienen problemas con el juego y necesitan asistencia, contener a quienes atraviesan una crisis, poner al alcance y valerse de todos los recursos disponibles dentro y fuera del sistema estatal para dar respuesta

BIBLIOGRAFÍA

- Cohen Raquel (1999) “Manual de atención de salud mental para víctimas de desastres”. Harla, S.A. México.
- Freeman, A., & Dattilio, F. M. (2007). El tratamiento de las experiencias de crisis: una perspectiva cognitivo conductual. *The treatment of crisis experiences: a cognitive behavioral perspective*, 15(3), 407-425.
- García-Renedo, M., & Gil Beltran, J. M. (2005). El papel del profesional de la psicología en los desastres. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 58(2), 207-222.
- Slaikeau, Karl. (1996). *Intervención en crisis: manual para práctica e investigación*. Ed. Manuel Moderno, México D.F.

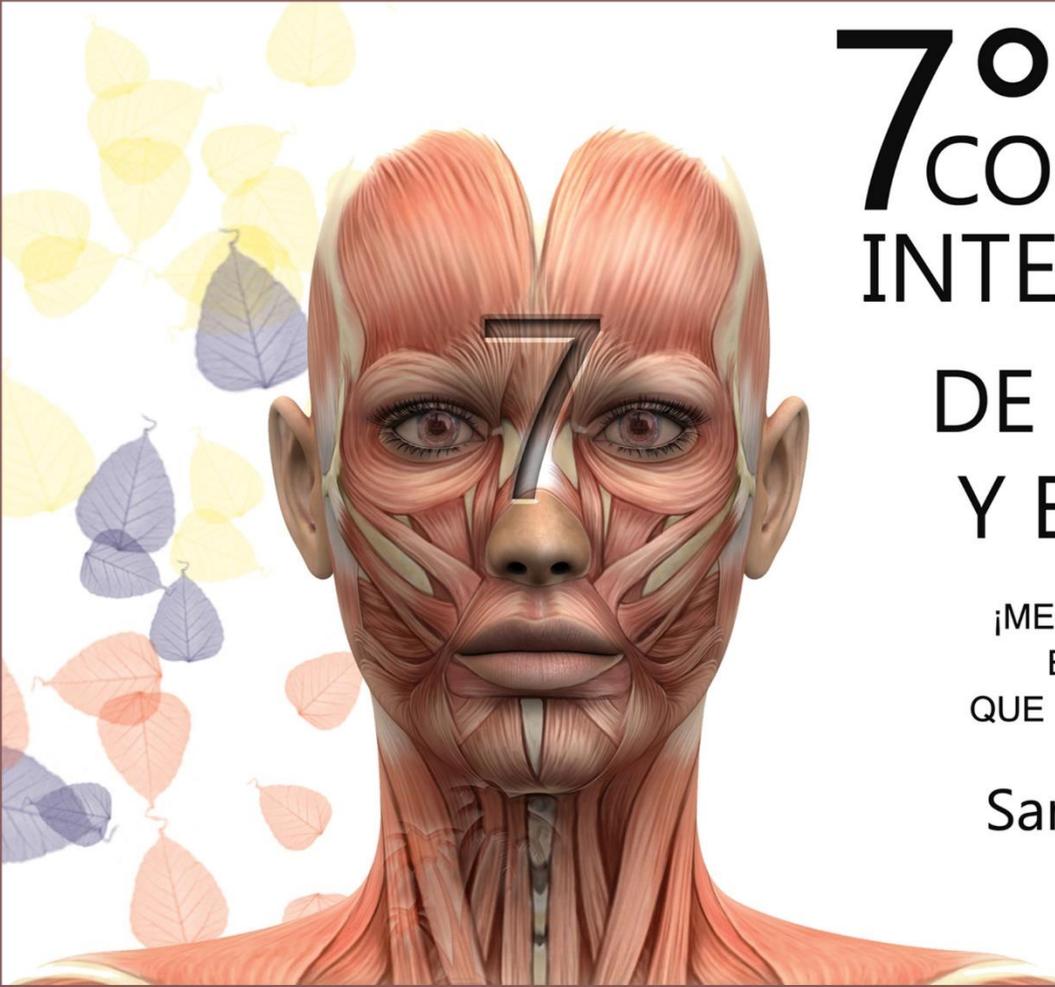
**MEMORIAS VI CONGRESO INTERNACIONAL DE PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN
PSYCHOLOGY INVESTIGATION**

Trujillo Mendoza, H. M. (2007). Hacia una mejor comprensión psicológica de las catástrofes.
Towards a better psychological understanding of catastrophes, 15(3), 339-371.

Kaplan, H. Sadock, B. Sadock ,V. (1999) Kaplan & Sadok Sinopsis de Psiquiatría. Ed.
Lippincott Williams & Wilkins. 7ª Edición. Estados Unidos.

Kaplan, H. Sadock, B (2007) Manual bolsillo psiquiatría clínica. Ed. Lippincott Williams
& Wilkins. Wolters Kluwer Health. 4ta Edición. Estados Unidos.





7^o CONGRESO INTERNACIONAL DE PSICOLOGIA Y EDUCACION

¡ME MIRAS PERO NO ME VES
ENTONCES QUE ES LO
QUE REALMENTE QUIERES VER!

Santa Marta Colombia
2018



CONGRESOS PI
by PSYCHOLOGY INVESTIGATION