



La línea gratuita  
**“Familia Segura”** cumple  
un mes al servicio  
de la salud mental

**L**a línea gratuita 800 11 3040 cumple un mes al servicio de la salud mental de la población boliviana afectada por la pandemia de COVID-19. El servicio se inició el 1 de abril y al 1 de mayo de 2020 se han recibido de **2.375 llamadas**, la mayoría de ellas de la ciudad de La Paz, seguida de Santa Cruz y El Alto. El 59% de las llamadas las hacen mujeres y el 41% varones.

El grupo etario que ha realizado más llamadas está entre los 31 y 40 años con un 23% del total, luego están los jóvenes de 21 a 30 con un 17%, seguidos de los de 41 a 50 con un 14%, también hay un 15% que prefiere no mencionar su edad. La tipología de atención más requerida es la contención emocional con un 21% de los casos, manejo de estrés y crisis emocional con un 16% respectivamente, transferencia al sistema de protección 14%, derivación al especialista clínico psiquiatra 12%, también hubieron llamadas para conocer cómo prevenir el coronavirus en un 11%, y un 10% de las llamadas corresponden a niños, niñas y adolescentes.

La atención que se brinda empezó con una primera fase **en atención, apoyo y contención emocional en momentos de crisis**, en una segunda fase, **atención especializada en psicología clínica** para brindar contención psicológica y soporte emocional de urgencia ante situaciones de desestabilización subjetiva

y detección e intervención clínica de pacientes con trastornos mentales, y una tercera fase, **atención especializada en psiquiatría**, para prevención y atención primaria de la salud mental de la población en situación de pandemia COVID-19.

Esta es una iniciativa de UNICEF junto el Viceministerio de Autonomías del Ministerio de la Presidencia, el Viceministerio de Seguridad Ciudadana, la Fuerza Especial de Lucha contra la Violencia (FELCV), la carrera de Psicología de la Universidad Católica Boliviana, el Colegio de Psicólogos de La Paz, la Unidad de Salud Mental del Hospital de Clínicas y Área de Salud Mental del Servicio Departamental de Salud (SEDES) La Paz.

El objetivo de la línea gratuita 800 11 3040 "Familia Segura", es la prevención de violencia, a través de brindar este espacio de escuchar y hablar con la población de todas las edades y dando la debida importancia a su salud mental.

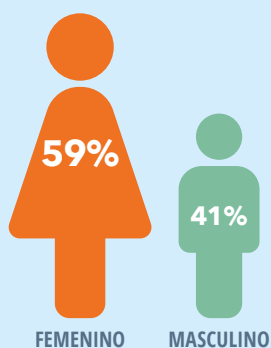
Los niños, niñas y adolescentes, necesitan hablar sobre sus emociones y miedos que les provoca la pandemia de coronavirus y la situación de cuarentena para contenerlas y canalizarlas hacia actitudes y conductas positivas. Asimismo, transferir al sistema de protección correspondiente en casos de maltrato y violencia. Sabemos la importancia que los padres,



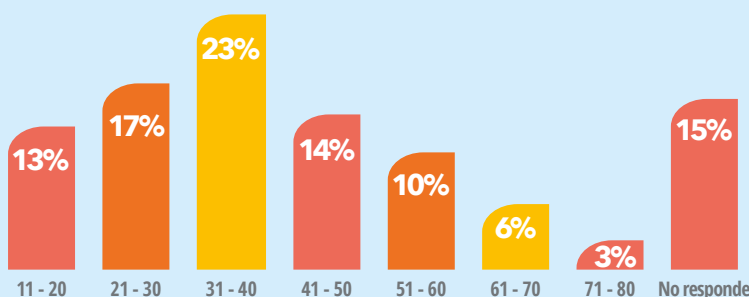
## familia segura

- 1ª fase **Atención, apoyo y contención emocional**
- 2ª fase **Atención especializada en psicología clínica**
- 3ª fase **Atención especializada en psiquiatría**

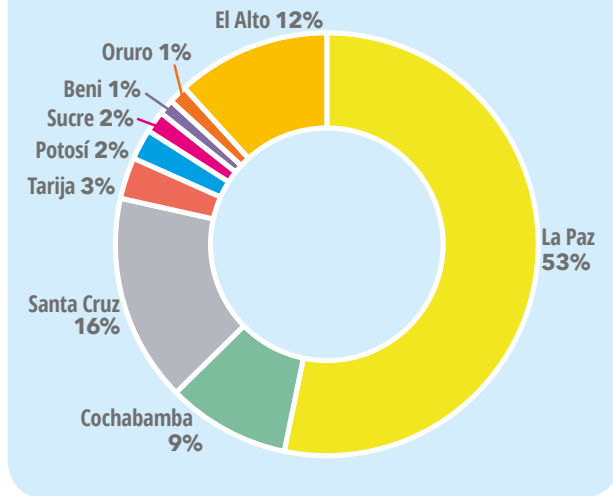
### ¿QUIÉN LLAMÓ?



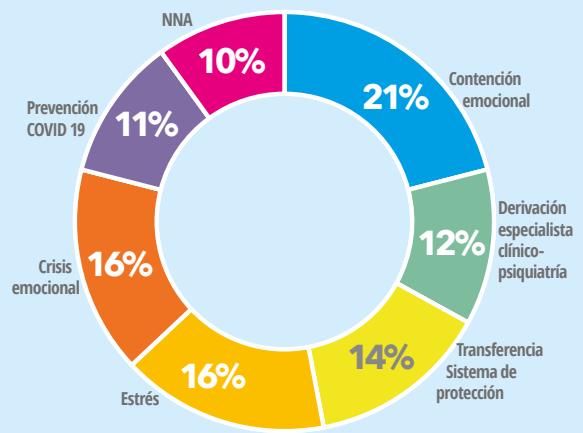
### LAS EDADES DE LAS PERSONAS QUE SE COMUNICARON



### ¿DE QUÉ CIUDADES LLAMARON?



### ¿EL MOTIVO PARA LA LLAMADA?



madres y cuidadores, necesitan cuidarse para darles y convivir de la mejor forma en la familia.

También informar de manera objetiva y apropiada del riesgo de la enfermedad, así como dar medidas preventivas e instrucciones claras para evitar infecciones y no propagarla.

La pandemia de coronavirus (COVID-19) trae consigo emociones como ansiedad, estrés e incertidumbre para todas las personas, especialmente a los niños y niñas. Aunque ellos abordan estas emociones de distintas maneras, se han enfrentado al cierre de sus escuelas, a la cancelación de eventos o a la separación de sus amigos, ahora necesitan sentirse más amados y apoyados que nunca.

### TESTIMONIOS DEL SERVICIO

- **“El aumento del riesgo de violencia contra niñas, adolescentes y mujeres es evidente**, en cuanto abusos, explotación sexual, relaciones forzadas, y otras formas de violencia, y las razones son muchas las familias de escasos recursos tienden a dejar a sus hijas con padrastros, tíos, abuelos, etc. mientras las madres y mujeres salen a trabajar, y ahí es el riesgo de la violencia sexual”. Psicóloga.
- **“Estoy muy triste, no duermo muchos días, porque mi padre se contagió de COVID-19 en El Alto**, mi mamá está vendiendo para que nosotros, que somos 5 hermanos podamos comer, es posible que mi papá muera porque esta grave su situación, y él es el que traía más comida a la casa”. Niño de 11 años que acudió al call center.

- **“Otro porcentaje, estuvieron relacionadas con sintomatología mental** desencadenada ante la situación de pandemia; así como estados depresivos en adolescentes y jóvenes a causa del encierro e impotencia de los padres y madres para manejar la situación”. Psicólogo.

### VALOR AGREGADO

- Atención especializada en psicología clínica del Departamento de psicología de la Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, para brindar contención psicológica y soporte emocional de urgencia ante situaciones de desestabilización subjetiva.
- Atención especializada en prevención y atención primaria de la salud mental, psiquiatría a cargo de la Unidad de Salud Mental del Hospital de Clínicas y Área de Salud Mental del Servicio Departamental de Salud (SEDES) La Paz.
- Atención profesional en aymara y quechua.
- Derivaciones coordinadas con instancias correspondientes en casos de violencia.
- Atención a niñas, adolescentes y jóvenes víctimas de violencia sexual.

### SOBRE EL SERVICIO

- Alcance nacional
- Servicio gratuito
- Atención desde las 06:00 hasta las 24:00, los siete días de la semana





**Dra. María Elena Lora**  
Responsable del  
equipo de intervención  
clínica de la Carrera  
de Psicología de la  
Universidad Católica  
Boliviana "San Pablo"

El equipo de psicólogos clínicos de la carrera de Psicología, de la Universidad Boliviana "San Pablo", están prestando el servicio de "Atención Especializada en Intervención Clínica" como parte de la iniciativa Familia Segura. Su propósito es el de atender los efectos subjetivos y psicológicos que las personas enfrentan, debido a la situación aislamiento en que deben permanecer debido la epidemia de coronavirus.

Los resultados en este primer mes de atención muestran un mayor porcentaje de personas que consultan porque sufren de un elevado nivel de angustia, ansiedad y temor. Con menos frecuencia hay consultas por problemas vinculados a la depresión. También se están atendiendo a personas con problemáticas psiquiátricas más complejas y que van acompañadas de un seguimiento médico, por lo delicado de cada cuadro.

Estamos advertidos de que "no se deben minimizar" los aspectos psicológicos durante esta situación crítica de salud y consideramos que la escucha activa y la intervención ética permiten a las personas elaborar las situaciones críticas y las acompañan a transitar con cierta serenidad, esta contingencia que estamos viviendo.



**Verónica Alfaro**  
Presidenta del Colegio  
Departamental de  
Psicólogos de La Paz



El Colegio Departamental de Psicólogos de La Paz ha conformado, capacitado y certificado un equipo de profesionales psicólogas y psicólogos voluntarios, quienes dedican parte de su tiempo en la atención del call center Familia Segura. Ellos, durante este tiempo de cuarentena, están brindando a la ciudadanía consejería, apoyo emocional y psicológico, con la firme convicción de contribuir en las relaciones cordiales en familia, crecimiento personal, resolución de conflictos, control y manejo del estrés y ansiedad.

La población boliviana los contacta desde todas las regiones del país con diferentes requerimientos: los niños y niñas ávidos por contar sus experiencias y travesuras, jóvenes y adolescentes que desean mejorar la comunicación con sus padres, consejos sobre qué actividades realizar en tiempo de cuarentena. Las personas adultas acuden cuanto están atravesando diferentes tipos de crisis que generan ansiedad y estrés, buscan consejería y apoyo psicológico, así como recibir consejo sobre cómo sobrellevar la cuarentena. Las personas adultas mayores llaman porque desean sentirse escuchados y comprendidos y para evitar pasar tiempos de soledad o transmitir sus preocupaciones ante la situación actual que vivimos.

Estamos seguros, que, como Familia Segura, estamos contribuyendo en la salud mental de los usuarios, por ejemplo, en las dos últimas semanas se han recibido llamadas de personal de salud y policías y sus familias, lo que afianza nuestro compromiso profesional y personal de seguir trabajando por el bienestar de la ciudadanía boliviana.

En Familia Segura, logramos que nuestros usuarios comprendan que estar en casa, no es sinónimo de encierro, es estar a salvo con los seres que más quieren.



UNIVERSIDAD  
CATÓLICA  
BOLIVIANA  
LA PAZ