



Ministerio  
**de Salud Pública**

# La línea telefónica para apoyo psicológico: una experiencia en curso

Academia Nacional de Medicina  
21 de mayo de 2020



## Desarrollo e implementación del proyecto

**MSP:** Dra. M. Giudice, Dr. H. Porciúncula, Dra. D. Dogmanas, Mag. A. Lapetina, Dr. G. Rossi, Lic. L. de Alava.

**ASSE:** Dr. J. Triaca, Lic. J. Piriz, Lic. F. Alcain, Lic. M. Garcia, Ing. S. Romani.

**Voluntariado Juntos:** Dra. M.J. Soler, V. Pivel, Lic. D. Burgos, Mag. Ps. E. Ponce de León.

**Profesionales a cargo de la atención telefónica**

**PROYECTO CONJUNTO**



## Desarrollo e implementación del proyecto

En el marco de las medidas de acciones de respuesta sanitaria por la emergencia de la COVID-19, se han instrumentado medidas en consonancia con la Ley 19.529 de Salud Mental.

**Línea telefónica 0800 1920**

**Red de servicios de salud mental**

**Instalación de ámbito de coordinación  
interinstitucional**



## Línea de apoyo emocional por COVID-19

Funcionamiento desde el 14 de abril hasta la fecha

# 6.647 llamadas atendidas

Promedio 14 llamadas por hora

**Pico de llamadas:**

Lunes a viernes entre las 12 y las 15 hs.

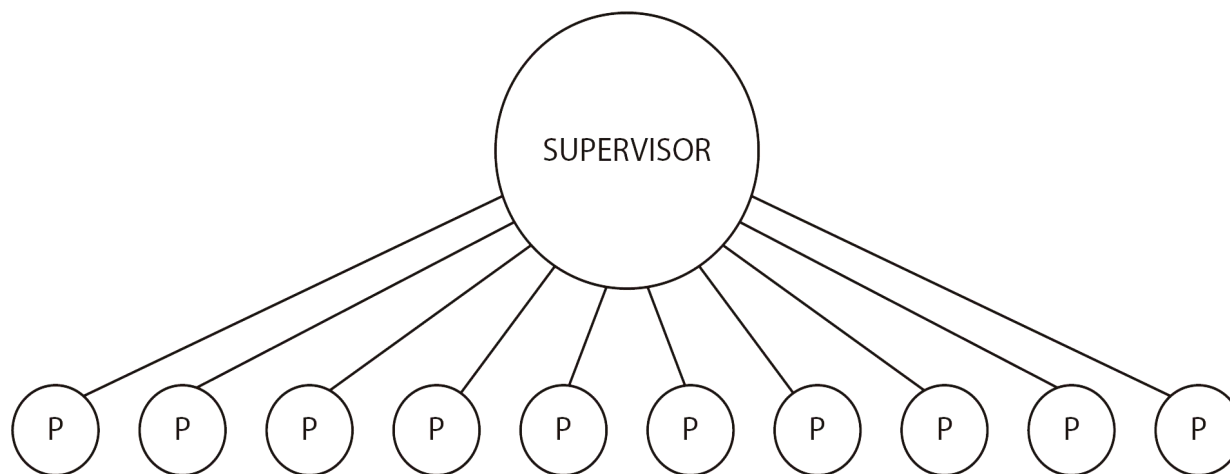
Sábados y domingos entre las 15 y 18 hs.

(disminución leve respecto a otros días de la semana).



## Línea de apoyo emocional por COVID-19

**160** Licenciados en Psicología  
y 16 supervisores.



**0800 1920**



## Actividades en el desarrollo e implementación

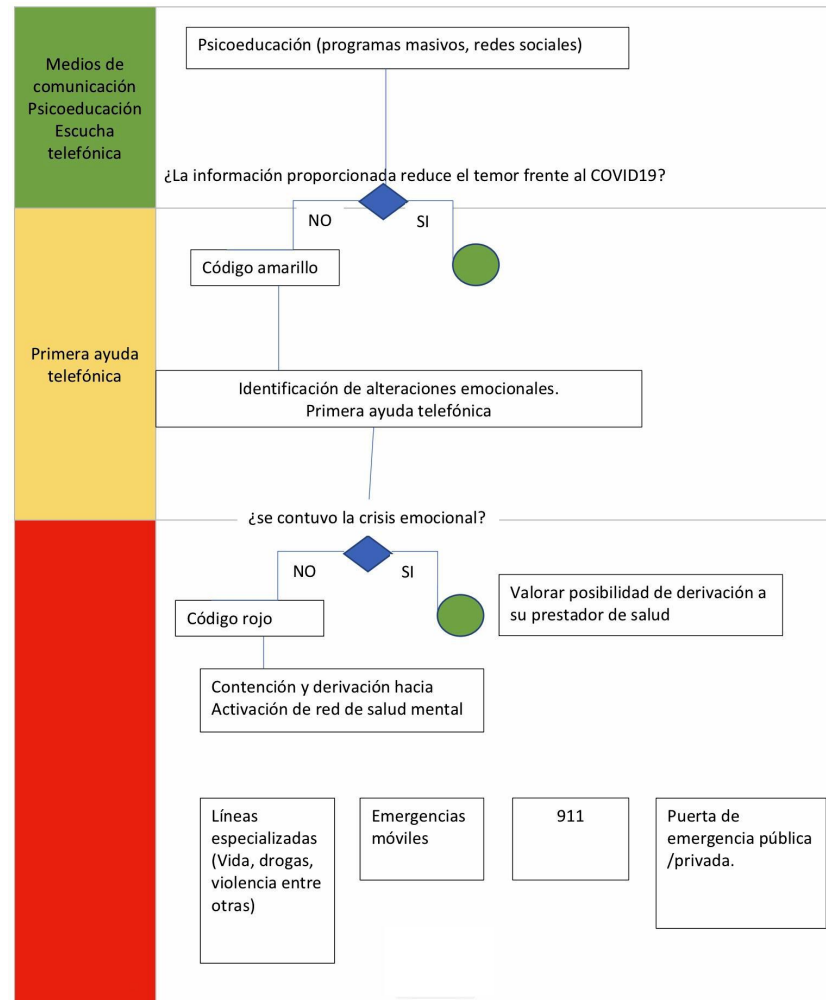
- Selección y contrato de profesionales.
- Desarrollo de Protocolos.
- Entrega de guías y recomendaciones técnicas.
- Supervisión de los profesionales que atienden el teléfono.
- Ficha de registro de las llamadas (perfil, motivo, estrategia).
- Monitoreo: reuniones de coordinación (MSP, ASSE, Supervisores).



**0800 1920**

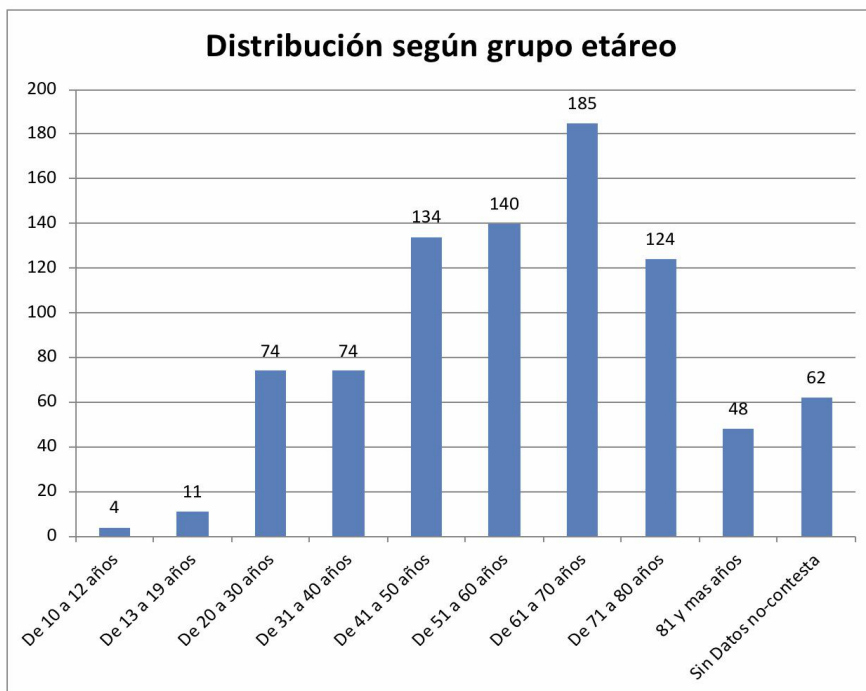


# Flujograma de atención





## Distribución por edad y género (en los primeros 15 días)



**Distribución según género**

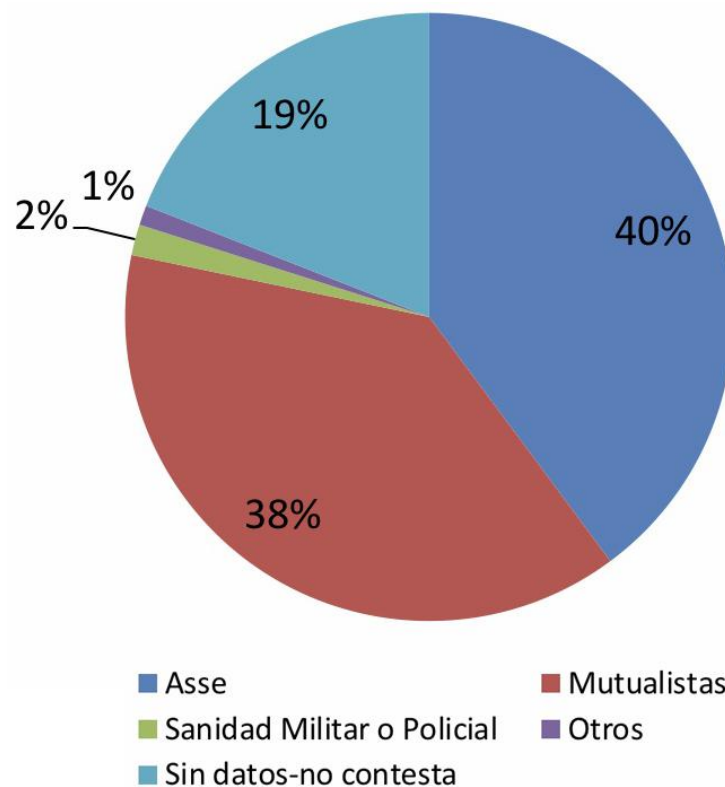
	Cantidad de Llamados	%
Femenino	616	72
Masculino	194	23
Sin datos-no contesta	46	5
<b>Total general</b>	<b>856</b>	<b>100</b>

Datos preliminares sobre una muestra de 856 (12,7%) llamadas.  
Fuente: Área estadística de SM y PV de ASSE.





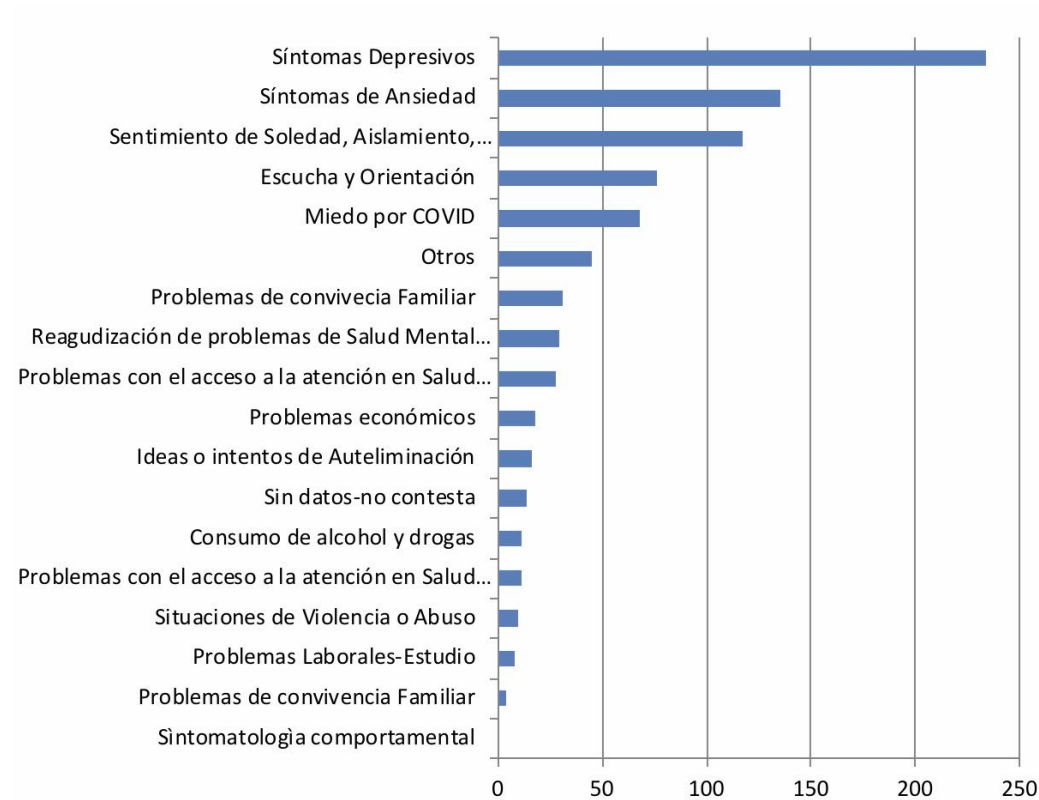
## Distribución según cobertura de salud



Datos preliminares sobre una muestra de 856 llamadas.  
Fuente: Área estadística de SM y PV de ASSE.



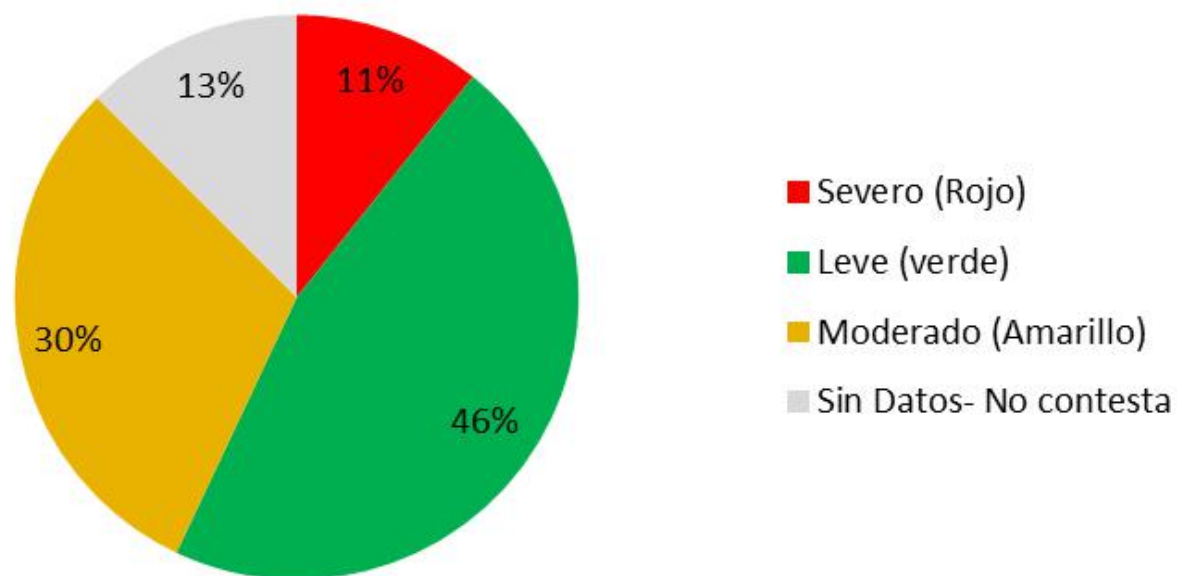
## Distribución según motivo de consulta



Datos preliminares sobre una muestra de 856 llamadas.  
Fuente: Área estadística de SM y PV de ASSE.



## Distribución de la severidad de la problemática



Datos preliminares sobre una muestra de 856 llamadas.  
Fuente: Área estadística de SM y PV de ASSE.



## Perspectivas / futuro

- Ampliar las modalidades remotas de atención (redes sociales) en función de las necesidades de la red de atención.
- Podría implicar un avance en la implementación de estos dispositivos pasada la emergencia sanitaria para incorporar dentro de la red de salud mental.
- Mejorar la accesibilidad, seguimiento y continuidad de los tratamientos.



## Intervenciones remotas en salud mental: evidencia de efectividad comparable a modalidad presencial

- “Tele-Salud Mental” es una modalidad factible y efectiva, sugerida por numerosas organizaciones, instituciones (OMS, 2020; APA, 2013).
- Revisión sistemática: estudios han encontrado que la efectividad de la Tele-Salud Mental es comparable a los servicios presenciales en cuanto a la fiabilidad de las evaluaciones, los resultados del tratamiento y la satisfacción (Langarizadeh et al., 2017).



## Intervenciones remotas en salud mental: evidencia de efectividad comparable a modalidad presencial

- Revisión sistemática de países de ingresos bajos y medios, indicaron que la Tele-Salud Mental generalmente es similar al tratamiento presencial, especialmente en el tratamiento de la depresión, ansiedad y trastorno de estrés postraumático (Acharibasam & Wynn, 2018).
- Se ha demostrado su utilidad en la emergencia por COVID-19 (Zhou et al., 2020; Smith et al., 2020).



## Referencias bibliográficas

- Acharibasam, J. & Wynn, R. (2018) Telemental Health in Low and Middle Income Countries: A Systematic Review. *International Journal of Telemedicine and Applications*. doi.org/10.1155/2018/9602821
- American Psychological Association (2013) Guidelines for the practice of telepsychology.
- Brooks, SK, Webster, RK, Smith, LS, Woodland, L., Wessely, S, Greenberg, N, Rubin, GJ. (2020) The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence *The Lancet* 395: 912–20. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8)
- Langarizadeh, M., Tabatabaei, M., Tavakol, K., Naghipour, M., Rostami, A. & Moghbeli, F. (2017) Telemental Health Care, an Effective Alternative to Conventional Mental Care: a Systematic Review. *Original Paper Act. Inform. Med.* 25 (4): 240-246. doi: 10.5455/aim.2017.25.240-246.



## Referencias bibliográficas

- Smith, A., Thomas, E., Snoswell, C., Haydon, H., Mehrotra, A., Clemensen, J., & Caffery, L. (2020) Telehealth for global emergencies: Implications for coronavirus disease 2019 (COVID-19) Journal of Telemedicine and Telecare.
- WHO (2020) Mental Health and Psychosocial Considerations During COVID-19 Outbreak. [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf?sfvrsn=6d3578af\\_8](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf?sfvrsn=6d3578af_8)
- Zhou, X., Snoswell, C., Harding, L., Bambling, M., Edirippulige, S., Bai, X., & Smith, A. (2020) The Role of Telehealth in Reducing the Mental Health Burden from COVID-19. Mary Ann Liebert TELEMEDICINE and e-HEALTH (26), 4.





## Hopper, el pintor que convirtió en arte la soledad y el encierro

Edward Hopper (22 de julio de 1882 - Nueva York, 15 de mayo de 1967)



Ministerio  
de Salud Pública

[msp.gub.uy](http://msp.gub.uy)

**Gracias.**