

Consulta la buena práctica



ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DEL TELÉFONO DE LA ESPERANZA

**PROGRAMA DE ESCUCHA ACTIVA, APOYO
EMOCIONAL Y PREVENCIÓN EN SALUD MENTAL**



***Teléfono de
la esperanza***

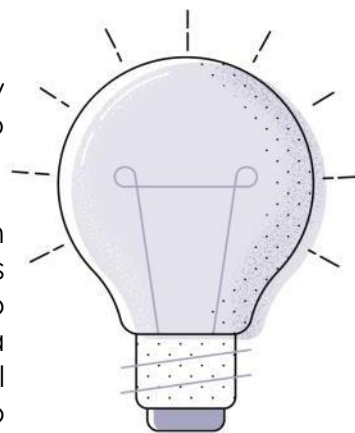
ÍNDICE

4. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA	3
5. ÁMBITO DE ACTUACIÓN.....	3
6. PERSONAS BENEFICIARIAS	4
7. TIPO DE ACTIVIDAD	4
8. ÁMBITO TERRITORIAL.....	5
9. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA	5
10. JUSTIFICACIÓN.....	7
11. OBJETIVOS	8
12. PALABRAS CLAVES	8
13. TEMPORALIZACIÓN	9
14. HITOS	9
15. RECURSOS	10
16. FINANCIACIÓN	10
17. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)	11
18. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP).....	12
19. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS	15

1. RESUMEN DE LA BUENA PRÁCTICA

El Programa ofrece atención gratuita, confidencial y especializada a personas en situación de sufrimiento emocional, crisis vital, soledad no deseada o riesgo suicida.

A través de líneas telefónicas disponibles 24 horas, atención online, intervención psicológica presencial y programas formativos, la entidad proporciona acompañamiento inmediato y continuado basado en la escucha activa, la empatía y la profesionalidad, con el fin de restablecer el equilibrio y mejorar su capacidad de afrontamiento. Y todo ello con base en un voluntariado especializado.



2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

Personalización, integralidad y coordinación: experiencias aplicadas de atención o de intervención que favorezcan la autonomía personal, la independencia funcional, el bienestar y la participación de las personas que tienen necesidad de apoyos.	X
Productos de apoyo y TIC: diseño y/o implementación de tecnologías, productos de apoyo y TIC para favorecer la autonomía, la independencia, el bienestar y la seguridad, tanto de las personas que tienen necesidad de apoyos como de las personas que les atienden o cuidan.	
Entorno físico y comunitario: experiencias que desarrollen el diseño arquitectónico, mejoras relacionadas con el entorno residencial de la persona, actuaciones ambientales dirigidas a favorecer la accesibilidad, etc.	
Desarrollo organizativo y profesional: Innovaciones organizativas, metodológicas o normativas que medien o favorezcan la aplicación del modelo, a través de cambios normativos, instrumentos de evaluación, adaptaciones en los sistemas de organización y gestión de los centros y recursos, coordinación sociosanitaria, metodologías e instrumentos de atención personalizada, adaptación de perfiles profesionales y formas de actuación.	
Acciones de comunicación: aquellas experiencias relacionadas con medios de comunicación dirigidas a romper los estereotipos e imágenes erróneas sobre la vejez, discapacidad, enfermedad, etc., que propongan una visión que ponga en valor a las personas.	
Generación de conocimiento: iniciativas dirigidas a la investigación, evaluación, publicaciones, entornos académicos que favorezcan la generación de conocimiento y visibilicen los avances en nuevos modelos de atención y/o cuidados.	
COVID-19: se refiere a aquellas iniciativas que hayan nacido o se hayan tenido que ajustar específicamente en el marco de la pandemia del virus de la COVID-19.	

3. PERSONAS BENEFICIARIAS

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	
Personas en situación de dependencia	
Familias	X
Profesionales	
Sociedad en general	X
Otro/s	
Describa las características principales de las personas beneficiarias de la experiencia: Personas en situación de crisis emocional (ansiedad, duelo, depresión, soledad, conducta suicida, etc)	

4. TIPO DE ACTIVIDAD

Centro residencial	
Comunidades, viviendas, domicilios	
Centros ocupacionales	
Centros de día	
TAD, SAD	
Escuelas, universidades y otros centros educativos	
Lugares y centros de trabajo	
Políticas públicas	
Transporte	
Ocio	
Cultura	
Deporte	
Otro/s	X
Describa el tipo de actividad de la entidad que lleva a cabo la buena práctica: Apoyo psicoemocional urgente para crisis psicológica y estrategias de capacitación en afrontamiento	

5. ÁMBITO TERRITORIAL

Local (Especificar municipio):	
Provincial (Especificar provincia):	
Autonómico y regional (Especificar comunidad autónoma y/o región):	
Estatal	X
Unión Europea	
Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: Las acciones presenciales se llevan a cabo desde las 28 localidades en las que tenemos sede, pero la atención urgente en crisis, al ofrecerse en modalidad online, abarca a todo el territorio nacional.	

6. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

El Teléfono de la Esperanza es una entidad social sin ánimo de lucro con más de cincuenta años de trayectoria en el acompañamiento emocional a personas en situación de vulnerabilidad psicológica.

Su programa principal se centra en la atención inmediata y gratuita a través de una línea telefónica disponible las 24/7, ofreciendo contención emocional, orientación y derivación cuando es necesario. El objetivo general es reducir el sufrimiento emocional y prevenir conductas autolesivas mediante una intervención temprana, accesible y humanizada. Entre los objetivos específicos se encuentran: facilitar espacios seguros de expresión emocional; detectar situaciones de riesgo; fortalecer recursos personales; promover redes de apoyo; y sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la salud emocional.

La estrategia de intervención se basa en la escucha activa, el respeto incondicional y la no directividad. Las personas atendidas no reciben juicios ni soluciones impuestas; se fomenta su autonomía y su capacidad de reflexión. Esta metodología permite que quien llama se sienta comprendido y acompañado, reduciendo la sensación de aislamiento y desesperanza.

El programa abarca tres ámbitos de actuación que incluyen diferentes líneas de acción:

INTERVENCIÓN EN CRISIS

Ofrecer ayuda de urgencia de modo gratuito, anónimo y cualificado.

Acciones:

- Orientación telefónica 24h (también por chat e email)
- Atención especializada individual o grupal
- Acompañamiento en soledad no deseada



PROMOCIÓN DE LA SALUD

Promover estrategias de salud emocional para prevenir las crisis y mejorar la calidad de vida.

Acciones:

- Cursos de promoción de salud emocional
- Campañas sensibilización
- Revista **aVIVIR**



PROMOCIÓN DE VOLUNTARIADO

Promover un voluntariado especializado en la intervención en crisis, escucha empática y prevención del suicidio.

Acciones:

- Cursos de formación
- Campañas de sensibilización
- Reconocimientos



Entre los principales logros se encuentran la atención anual a miles de personas, la consolidación de una red de sedes en distintas comunidades autónomas y la creación de protocolos específicos para la prevención del suicidio. Asimismo, el modelo ha demostrado ser eficaz en contextos de emergencia colectiva y situaciones de aislamiento social.

Las lecciones aprendidas evidencian que la accesibilidad permanente es clave, que la formación rigurosa del voluntariado garantiza calidad en la intervención y que la coordinación con recursos sanitarios y sociales multiplica el impacto. También se ha comprobado que muchas personas mayores utilizan el servicio como único canal de apoyo emocional, especialmente cuando viven solas o carecen de redes familiares cercanas.

El programa destaca por su capacidad de adaptación territorial, permitiendo intervenciones tanto en grandes ciudades como en zonas rurales con escasez de recursos especializados.

7. JUSTIFICACIÓN

El programa responde a una necesidad social creciente: el aumento del malestar emocional, la soledad y las conductas autolesivas en distintos grupos poblacionales, especialmente en personas mayores que experimentan pérdidas, cambios vitales, aislamiento o disminución de redes de apoyo. En territorios con menor densidad de población, la dificultad de acceso a recursos especializados agrava esta situación.

El acompañamiento emocional inmediato reduce la sensación de desamparo y actúa como factor protector frente a crisis graves. La intervención se centra en reforzar capacidades personales, promoviendo la autonomía y la toma de decisiones conscientes. No sustituye recursos sanitarios, sino que actúa de forma complementaria y preventiva, evitando la cronificación del sufrimiento.

El modelo favorece la permanencia en el entorno habitual con apoyo emocional accesible, fortalece la participación comunitaria mediante talleres y grupos, y promueve habilidades que mejoran la resiliencia individual y colectiva. La gratuidad del servicio garantiza igualdad de acceso independientemente de la situación económica o el lugar de residencia.

El programa contribuye a una visión integral del bienestar, entendiendo que la salud no es únicamente ausencia de enfermedad, sino equilibrio emocional, sentido de pertenencia y relaciones significativas. Su implantación territorial amplia permite reducir brechas de acceso y acercar recursos especializados a poblaciones tradicionalmente desatendidas.

8. OBJETIVOS

Objetivo General:

Reducir el sufrimiento emocional y prevenir conductas autolesivas mediante una intervención temprana, accesible y humanizada.

Objetivos Específicos:

Facilitar espacios seguros de expresión emocional

Detectar situaciones de riesgo;

Fortalecer recursos personales;

Promover redes de apoyo;

Sensibilizar a la sociedad sobre la importancia de la salud emocional.

9. PALABRAS CLAVES

Palabra clave -1-: **Accesibilidad.**

Ofrece un servicio accesible desde cualquier localidad al ser en modalidad telefónico o chat y que está disponible 24 horas

Palabra clave -2-: **Alta cualificación**

El voluntariado pasa por un itinerario formativo elaborado por profesionales de la psicología que contempla:

- Formación inicial: Con una duración aproximada de un año, incluyendo un periodo de trabajo personal donde el voluntario trabaja sobre su propia historia familiar, los mensajes interiorizados, su sistema de apegos y vinculación, su gestión emocional y su estilo de comunicación. A continuación, una formación sobre las fases y estrategias de intervención en crisis
- Formación continua: Sesiones formativas mensuales para puesta en común de dificultades y formación en la atención de problemáticas más frecuentes.

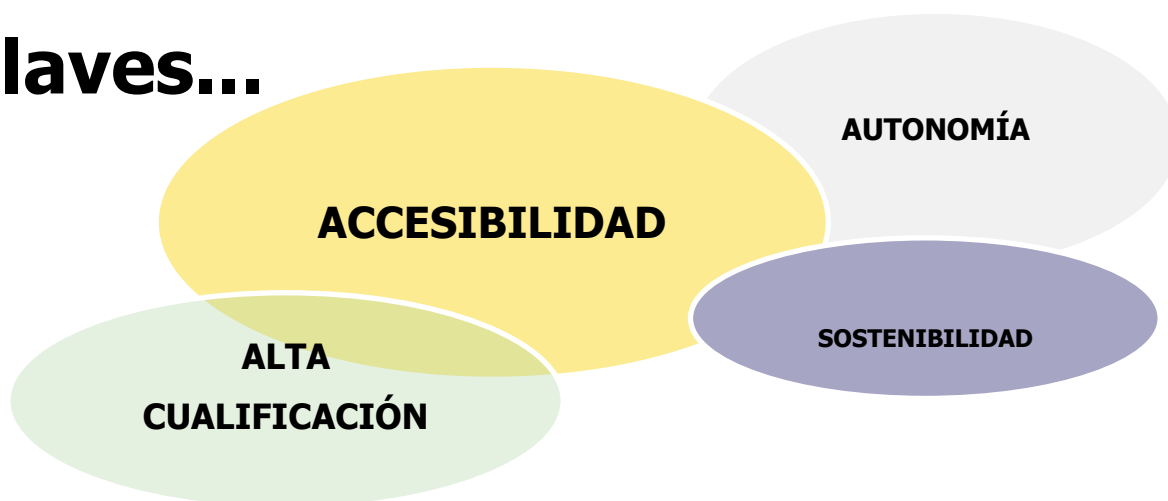
Palabra clave -3-: **Fomento de la Autonomía**

Confianza en la capacidad de la persona, para afrontar las dificultades de su vida, contando con los apoyos adecuados.

Palabra clave -4-: **Sostenibilidad**

Facilitada por basarse en un voluntariado especializado y por una línea única atendida por el voluntariado de los 28 centros.

Claves...



10. TEMPORALIZACIÓN

Año de inicio: 1971
Mes de inicio: octubre

11. HITOS

<https://telefonodelaesperanza.org/distinciones>

12. RECURSOS

- Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:
 - Personal voluntario formado para atender en los servicios descritos
 - Especialistas de diferentes perfiles (psicólogos sanitarios, psicólogos no sanitarios, trabajadores sociales, jurídicos) para la atención especializada
 - Personal para la dirección y coordinación de los centros y a nivel nacional
 - Personal de los órganos
- Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:
 - Centros para la atención y formación
 - Centralita telefónica unificada
 - Software de gestión interna para la gestión y seguimiento de los diferentes programas
 - Protocolos y normativas internas
 - Materiales didácticos para el programa formativo

13. FINANCIACIÓN

Recursos propios	X
Cuota de personas usuarias	X
Ingresos derivados de la prestación de servicios/productos	
Subvenciones	X
Otros	
Especificar otras fuentes de financiación diferentes:	

14. ALINEACIÓN CON OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

Acabar con la pobreza	
Hambre cero	
Salud y bienestar	X
Educación de calidad	
Igualdad de género	
Agua limpia y saneamiento	
Energía asequible y no contaminante	
Trabajo decente y crecimiento económico	
Industria, innovación e infraestructura	
Reducción de las desigualdades	
Ciudades y comunidades sostenibles	
Producción y consumo responsables	
Acción por el clima	
Vida submarina	
Vida de ecosistemas terrestres	
Paz, justicia e instituciones solidarias	X
Alianzas para lograr los objetivos	
No procede / No aplica	

15. COHERENCIA CON LOS PRINCIPIOS DEL MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL Y CENTRADA EN LA PERSONA (AICP)



Principio de Autonomía

Se promueve la capacidad de autogobierno de las personas y su derecho a tomar sus propias decisiones acerca de su plan de vida, así como a que sus preferencias sean atendidas, también cuando presentan situaciones de gran dependencia, pudiendo hacer elecciones entre diferentes alternativas.

El modelo de atención se basa en la escucha empática, ayudando a la persona a identificar el problema, sus emociones y los recursos a su alcance para resolverlos. Se huye del consejo buscando siempre la autonomía de la persona, ofreciéndole apoyos para desarrollar sus habilidades de afrontamiento mediante la atención de Especialistas y los talleres de capacitación (ej. Autoestima, Habilidades de comunicación, Pensamiento racional, Inteligencia emocional, etc)

Principio de Individualidad

Se reconoce que cada persona es única y diferente del resto, por tanto, las actuaciones responden a criterios de personalización y flexibilidad.

La atención se adapta a las necesidades de cada persona en función de su problemática y recursos, de forma que cada caso se conduce en un itinerario personalizado: solo la atención inmediata, derivación al servicio especializado, participación en talleres formativos o derivación a otros recursos externos.

Principio de Independencia

Se reconoce que todas las personas poseen capacidades que deben ser identificadas, reconocidas y estimuladas con el fin de que, apoyándonos en ellas, se puedan prevenir o minimizar las situaciones de discapacidad o de dependencia.

Durante la intervención se utilizan técnicas como la escucha empática, la personalización, la confrontación, la reestructuración cognitiva o la generación de ideas para la búsqueda de soluciones, que buscan fomentar la autonomía de la propia persona para encontrar soluciones, favoreciendo su empoderamiento en lugar de la dependencia del servicio de ayuda. Además, durante la formación del voluntariado se promueve la autoexploración del sistema de relaciones y vinculación,

Principio de Independencia

para prevenir que el voluntario identifique y corrija posibles pautas relacionales que fomenten luego que durante su labor de ayuda cree relaciones de dependencia en los usuarios que atienda (ej. Rol de salvador)

Principio de Integralidad

Se contempla a la persona como un ser multidimensional en el que interactúan aspectos biológicos, psicológicos y sociales entendidos como una globalidad a la hora de actuar con las personas. Para garantizar la actuación óptima en todos estos ámbitos, el conjunto de recursos sociosanitarios y de otros sectores deben planificarse, diseñarse y organizarse, no con el eje puesto en los servicios, sino girando alrededor de las personas para que la atención y los apoyos lleguen de manera integrada a quienes los precisan.

Durante la fase de exploración que tiene lugar en el primer contacto con la persona usuaria, se identifican las dificultades que presenta en diferentes dimensiones personales: cognitivo, emocional, relacional, asistencial o físico.

Desde nuestra entidad se ofrecen recursos para ayudar en las dimensiones cognitivo, emocional y relacional (atención individual en el servicio de orientación en crisis, atención individual o familiar en consultas de especialistas, atención grupal de crisis específicas en grupos de apoyo (ej. Duelo), información y derivación a otros recursos externos ante necesidades en el plano asistencial o físico.

Principio de Participación

Se reconoce que las personas tienen derecho a participar en la elaboración de sus planes de atención y de apoyo a su proyecto de vida. Y también a disfrutar en su comunidad, de interacciones sociales suficientes y gratificantes y acceder al pleno desarrollo de una vida personal y social plena y libremente elegida.

Durante el acompañamiento e intervención, es la propia persona la que va eligiendo sus objetivos y estrategias para alcanzarlos, recibiendo los apoyos adecuados para ello.

Además de ofrecer recursos de ayuda para superar la crisis, ofrecemos recursos para el desarrollo y crecimiento personal, con el objetivo de que las personas desarrollen todo su potencial y vivan su vida con plenitud.

Principio de Inclusión social

Se reconoce que las personas deben tener la posibilidad de permanecer y participar en su entorno, disfrutar de interacciones positivas y variadas y tener acceso y posibilidad de acceder y gozar de los bienes sociales y culturales.

Ofrecemos un recurso de tipo ambulatorio. En el primer nivel de ayuda, la atención en crisis telefónica o por chat, la persona accede al servicio desde donde desee, permitiendo que se encuentre en un espacio donde se sienta segura y manteniendo el anonimato y confidencialidad.

Es un servicio generalista, sin requisitos para el acceso de ningún tipo y que atiende todo tipo de problemáticas.

Es además un servicio completamente gratuito.

Principio de Continuidad de atención

Se reconoce que las personas deben tener acceso a los apoyos que precisan de manera continuada, coordinada y adaptada permanentemente a las circunstancias de su proceso.

Aunque los servicios de intervención se enfocan en ayudar a superar la crisis y por tanto suelen tener una duración limitada, la persona puede recurrir al servicio siempre que lo necesite, ante recaídas o nuevas crisis por motivos diferentes.

En las actividades de promoción de salud puede participar siempre que lo desee en función de sus necesidades o inquietudes.

16. COHERENCIA CON LOS CRITERIOS COMPLEMENTARIOS

Criterio de Innovación

Desde la experiencia se plantean cambios con respecto a los modelos tradicionales de atención o se cuestionan los enfoques clásicos relacionados con la imagen de las personas o con el modo de desarrollar intervenciones o actuaciones.

Uno de los aspectos más innovadores es el ofrecer un servicio integral para crisis (intervención de nivel 1 y 2, y promoción de salud), gratuito y que esté sostenido por un voluntariado especializado.

El programa de formación del voluntariado de la entidad es sólido y amplio, abarcando tanto una formación inicial (en torno a un año de duración) con formación continua.

Criterio de Transferibilidad

La experiencia contiene elementos y características que facilitan su generalización, replicabilidad o adaptación.

El modelo se basa en experiencia científica y se ha ido estructurando en programas y protocolos que pueden ser compartidos y adaptados por otras entidades. De hecho, tenemos convenios de colaboración con otras asociaciones en diferentes países que se han creado siguiendo nuestro modelo (ej. Teléfono de la Esperanza de Zúrich, de Honduras, de Colombia y asociación en Inglaterra Una Voz de Ayuda

Criterio de Trabajo en Red

Para el desarrollo de la experiencia se han establecido relaciones y acciones conjuntas con distintas entidades y agentes de la comunidad.

Trabajamos en red con instituciones públicas a nivel estatal, autonómico, provincial, y local para el desarrollo de programas, además de establecer convenios de colaboración con otras asociaciones (ej. Fundación ANAR, Plataforma del Voluntariado, Federación Internacionales de Teléfonos de Emergencia). También establecemos cada año colaboraciones con empresas privadas que desean contribuir desde su responsabilidad social corporativa.

Igualmente facilitamos nuestros datos y experiencia a estudios e investigaciones relacionadas con nuestro ámbito (ej. Investigación ALENTAR de la Universidad Complutense).

Criterio de Perspectiva de Género

La iniciativa considera de forma transversal y sistemática las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres, incorpora objetivos y actuaciones específicas de género o contempla su impacto por género (personas destinatarias y profesionales).

Hemos incorporado indicadores de género en el seguimiento de las acciones desarrolladas, desarrollamos acciones formativas al voluntariado/personal laboral relacionadas con la igualdad de género además de haber aprobado un Plan de Igualdad recientemente (2026-2030).

Criterio de Evaluación y Resultados

La experiencia cuenta con un sistema de evaluación y medición de resultados sobre:

- 1) Efectividad y cumplimiento de objetivos
- 2) Impacto social
- 3) Sostenibilidad y viabilidad técnica y económica

Se recogen indicadores como número de atenciones, perfil de las personas beneficiarias, nivel de satisfacción, resultado de la intervención. Cada año se elabora un cuadro de mandos con los indicadores a nivel nacional para el seguimiento y evaluación interno.

Desde la coordinación general se hace un seguimiento de la viabilidad económica del proyecto en los diferentes centros, además de pasar una auditoría externa anual de las cuentas.

Contamos con el asesoramiento de consultora especializada en Protección de Datos. Tenemos vigente el sello EFQM por su gestión excelente, innovadora y sostenible.

- Registro de cada intervención por la persona voluntaria que atiende
- Cuestionarios de satisfacción
- Auditoría contable
- Evaluación por la consultora Club Excelencia en Gestión

Resultados obtenidos en el último año (2025):

Más de 170.000 llamadas de crisis atendidas

Más de 2.500 personas atendidas en consulta especializada

Más de 700 personas participantes en grupos de apoyo para crisis específicas

Casi 3.000 personas participantes en talleres de capacitación y promoción de salud

Más de 1.300 personas voluntarias atendiendo en los servicios de ayuda.

Nivel de satisfacción manifestado por las personas usuarias: 78,75% sobre 100.

Ambiente facilitador y otros criterios

En cuanto al entorno, aspectos socio-espaciales, comunitarios, ergonómicos y de otra tipología.

Además de intervenir directamente con la persona, desde la asociación promovemos comunidades que faciliten la integración y la ayuda informal, llevando a cabo labores de sensibilización hacia las personas con problemas de salud mental y fomentando valores como la escucha y la ayuda mutua. Esto se lleva a cabo a través de campañas de sensibilización online y offline, así como mediante charlas en contextos claves (ej. Centros educativos) y mediante la promoción del voluntariado.