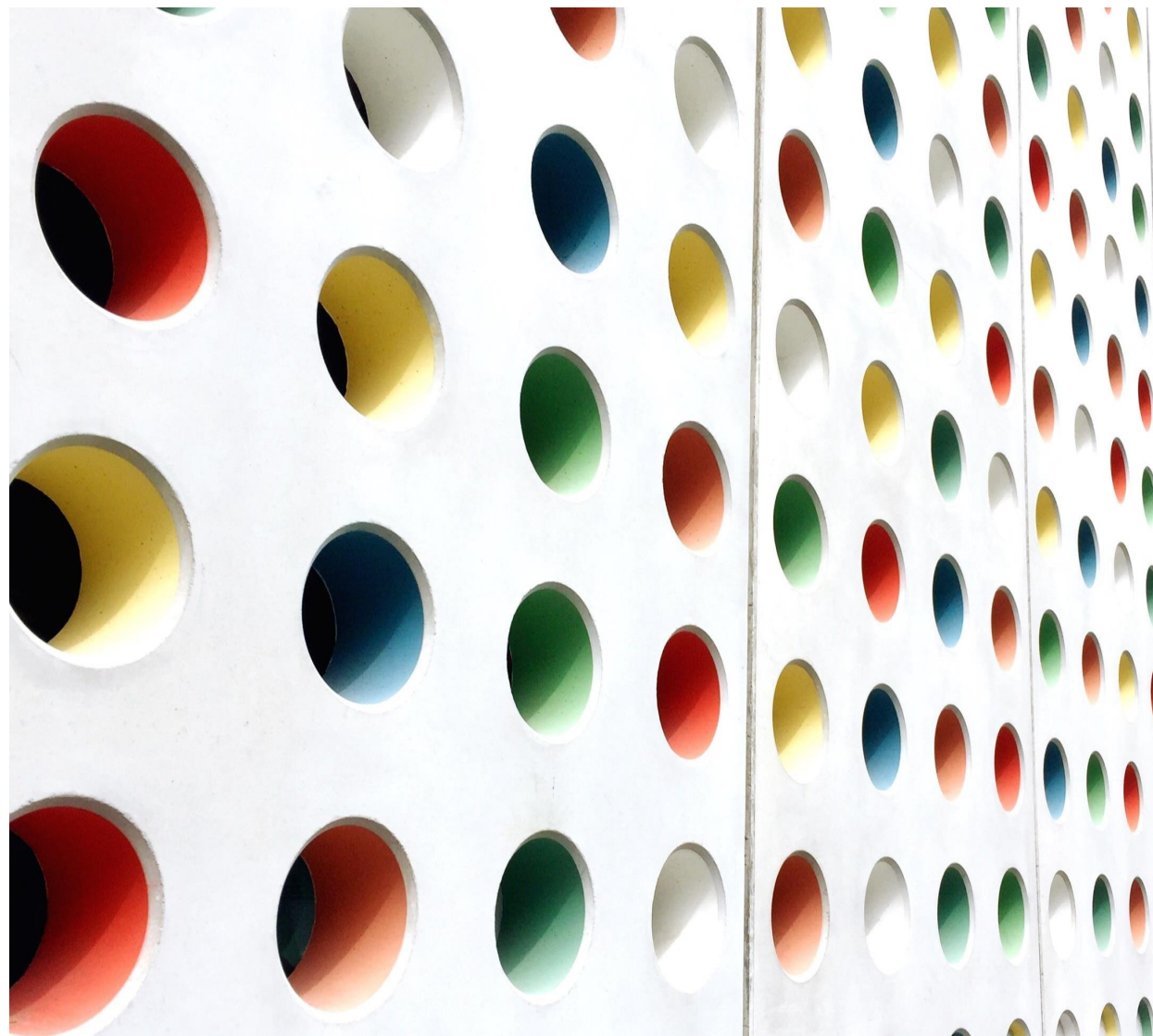




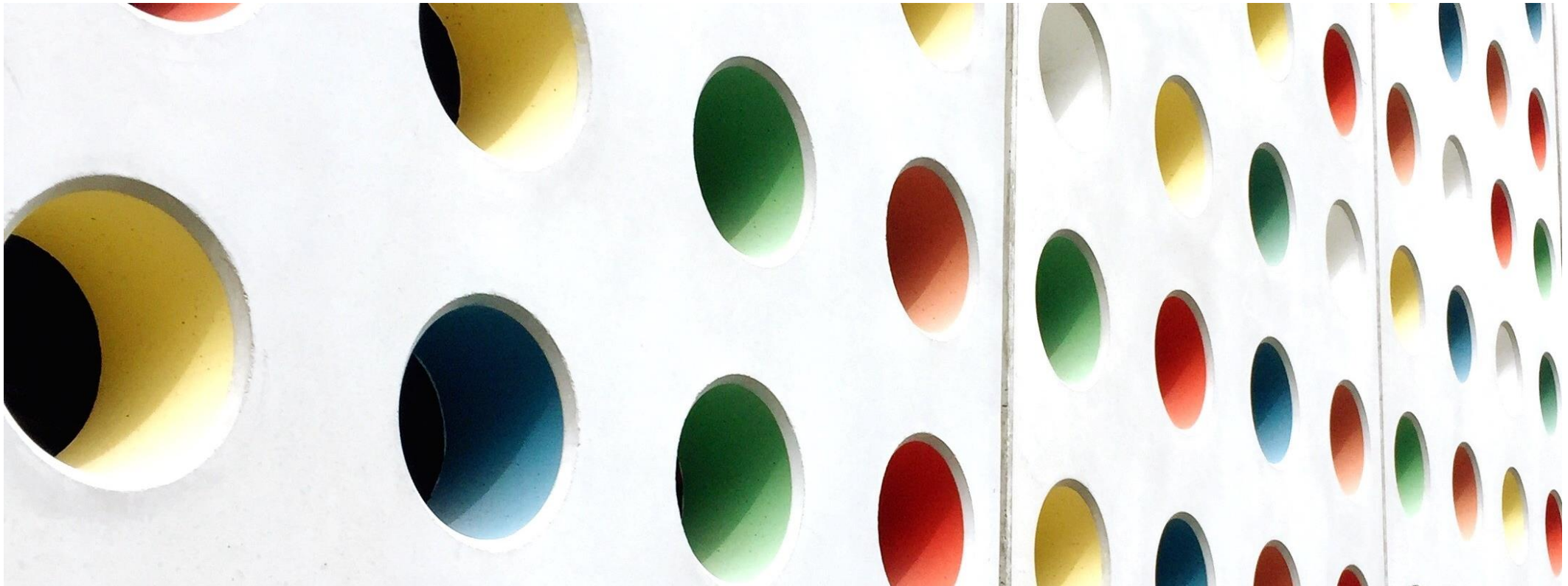
Memoria

SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA
TELÉFONICA A TRAVÉS DE LÍNEA 900
EN EL CURSO ESCOLAR 2019-2020

Convenio
Junta de Castilla y León ·
Consejería de Educación.
Colegio Oficial de
Psicología de Castilla y
León

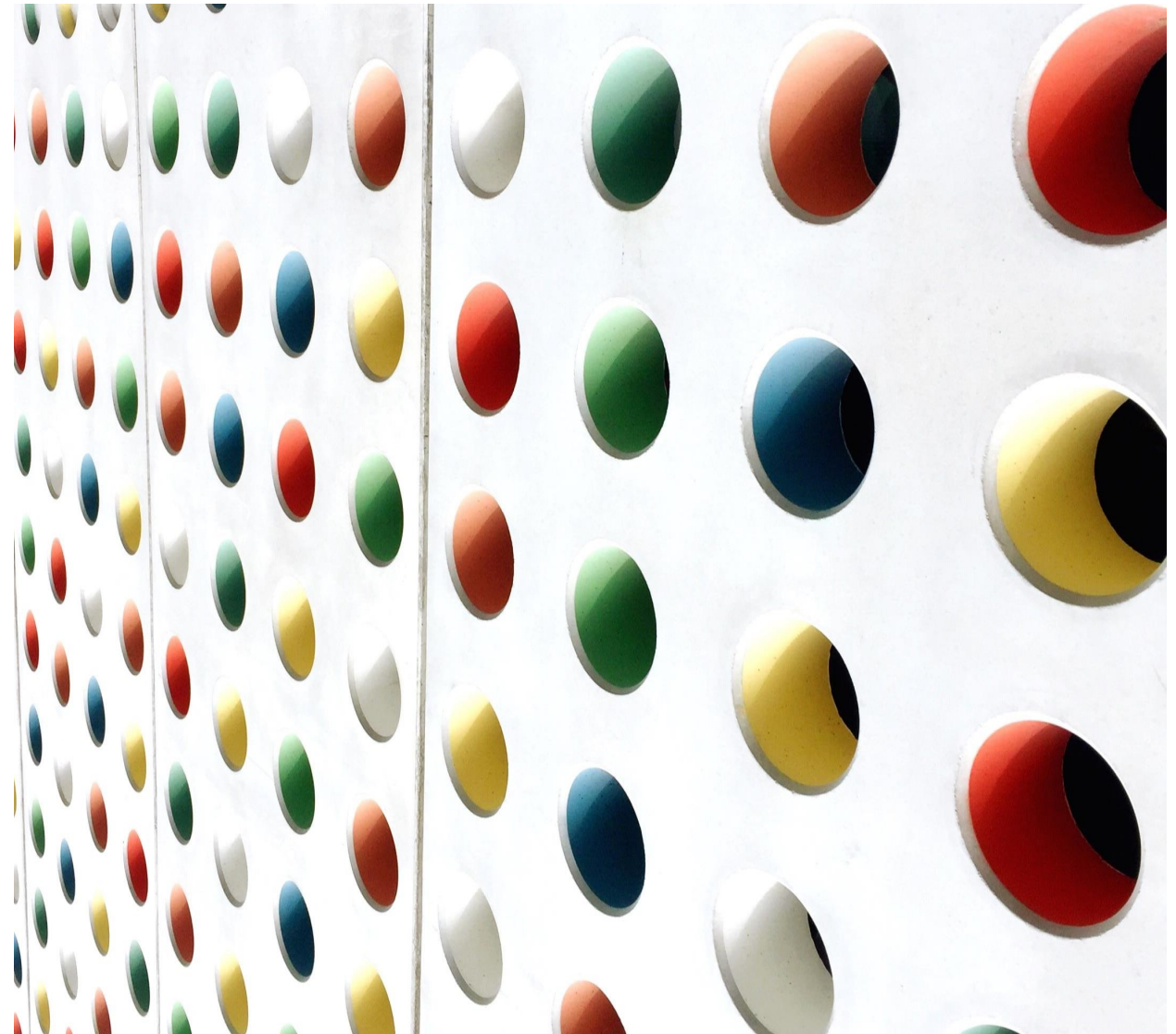


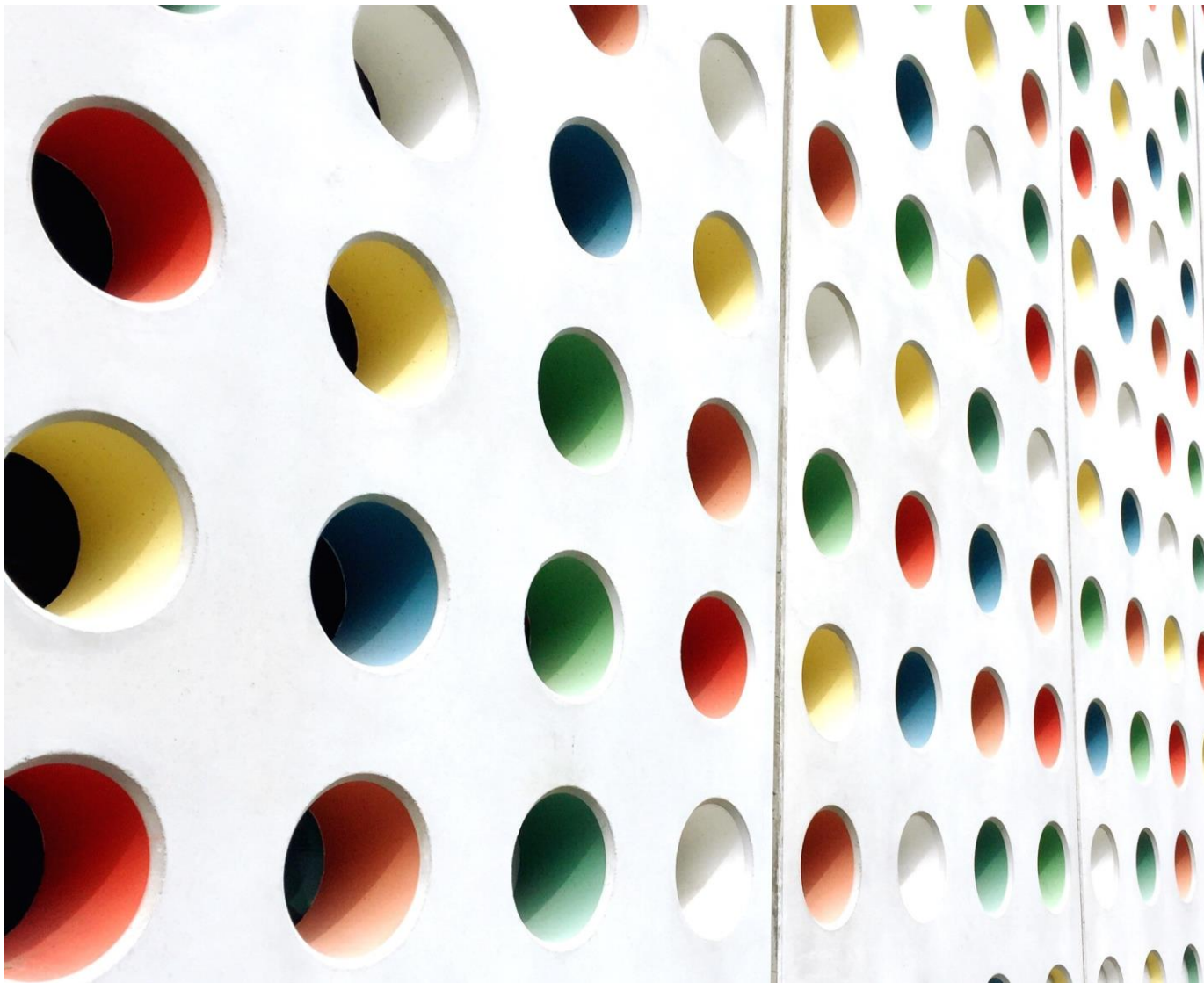
SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA A TRAVÉS DE LÍNEA 900 EN EL CURSO ESCOLAR 2019-2020



EL pasado 8 de junio la Sra. Consejera de Educación de la Junta de Castilla y León Dña. M^a del Rocía Lucas Navas presentó el servicio de atención 24 horas a través de línea 900 con las siguientes palabras:

“Nos encontramos ahora en una etapa de transición. Los sucesivos cambios de fase han ido relajando las condiciones del confinamiento y van a permitir retomar determinadas actividades docentes. Por eso consideramos que es el momento más oportuno para poner en marcha un servicio telefónico de atención psicológica al alumnado y facilitar así el retorno a la actividad educativa”

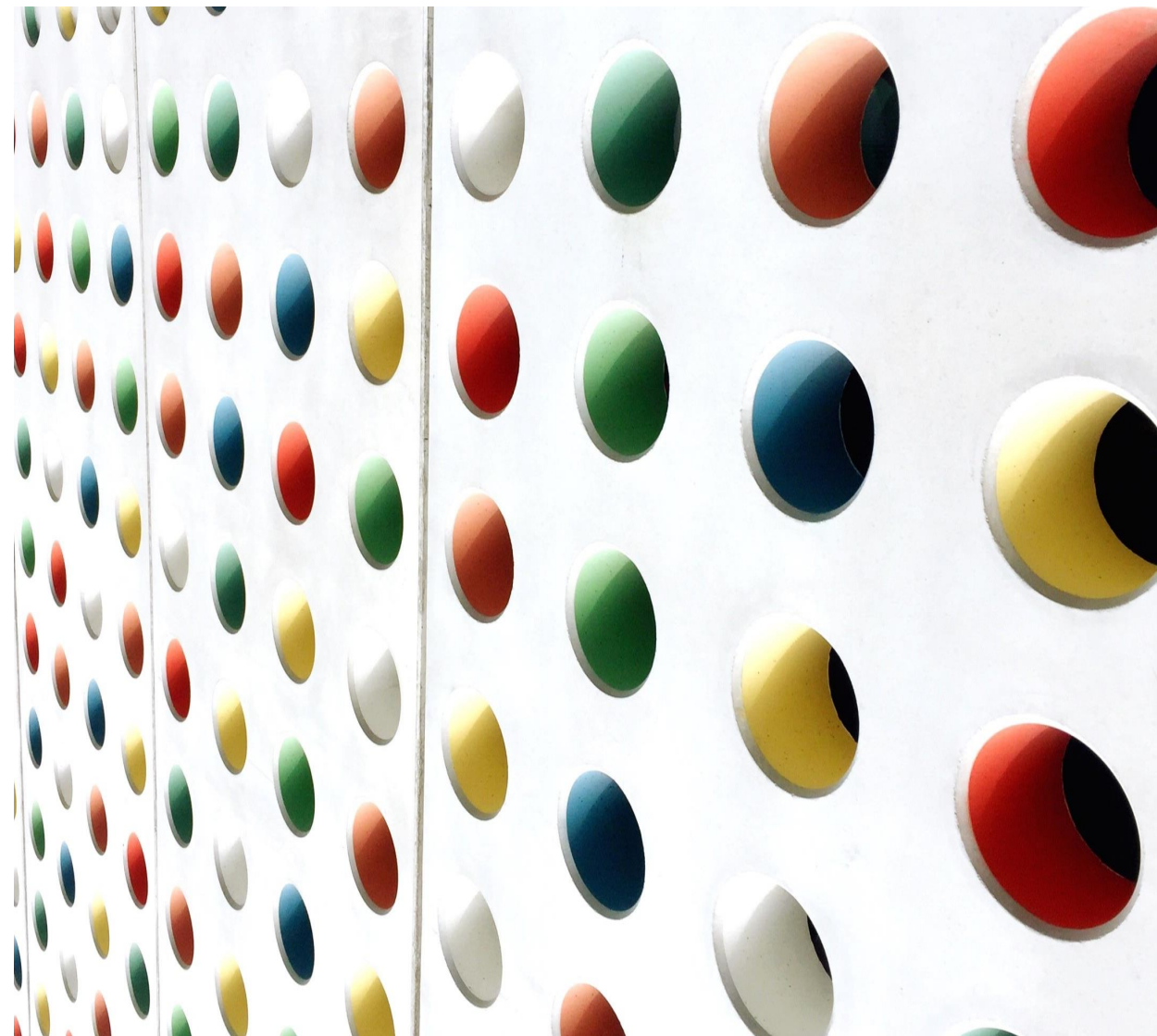




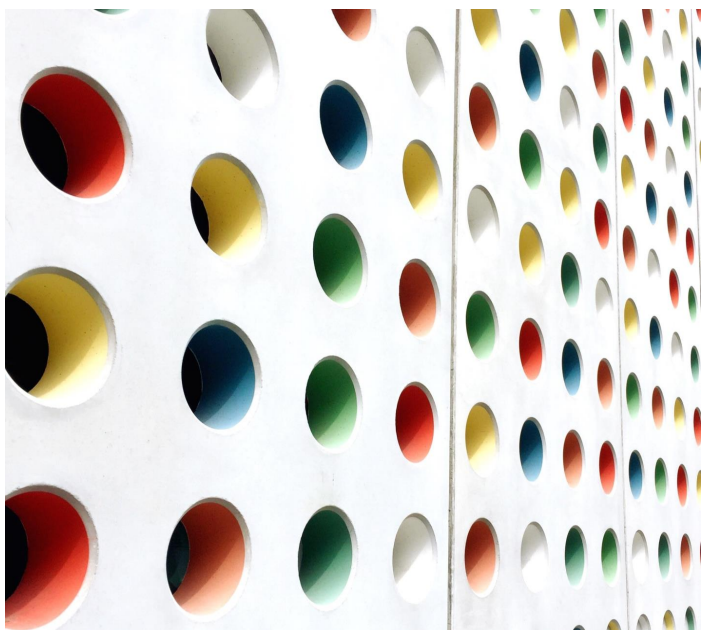
A raíz del COVID-19 constantemente escuchamos en los medios de comunicación el concepto de “nueva normalidad”, con lo que solemos entender los cambios que van a acontecer de forma regular en la distancia social, en los hábitos de higiene e, incluso, en los cambios laborales y el incremento del teletrabajo. Cambios, que como el virus, están aquí para quedarse, más si cabe, con la incertidumbre añadida de cómo y cuándo serán los próximos rebrotes que vaticinan los expertos.

Nos encontramos que estas medidas higiénico-sanitarias, poco a poco, van comenzando a ser más laxas, especialmente con los familiares y amigos, no tanto con los desconocidos; de alguna manera, nos vamos habituando a estos cambios, en función de la evaluación del nivel de riesgo que se percibe en cada contexto de interacción social y la particular actitud en la asunción de riesgos.

Sin embargo, la realidad es que las consecuencias del COVID-19 y los cambios van mucho más allá, ya que se producen inexorablemente cambios a nivel personal, social y psicológicos en toda la sociedad. No cabe duda, que como sociedad, debemos proteger primero a los colectivos más vulnerables a todas estas consecuencias. Probablemente los menores, sean uno de estos colectivos, que tanto por la vuelta a las aulas en grupo, que por sus características psicoevolutivas que no permiten un total desarrollo de la *psique*, y la constante dependencia de otros adultos que también pueden verse afectados por las consecuencias del COVID-19, constituyen un colectivo prioritario..

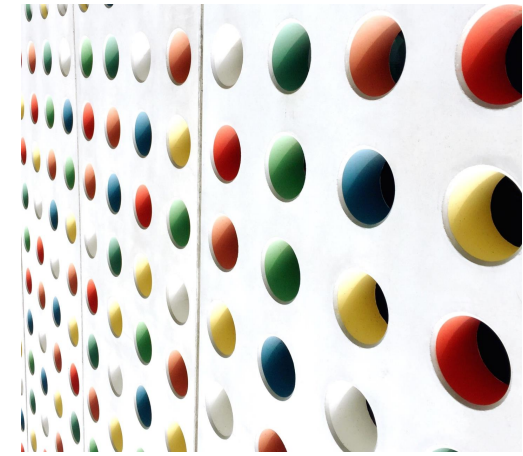
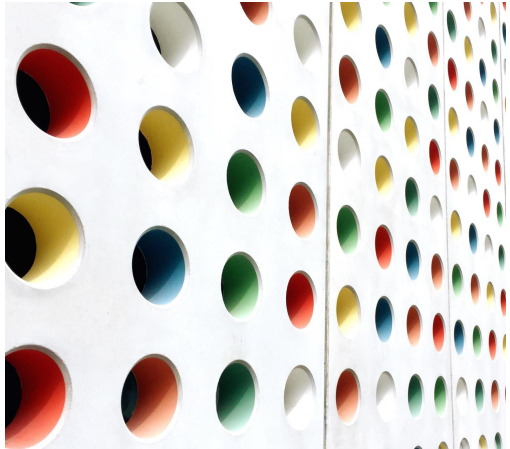


Desde que se inicia el confinamiento, se produce una situación de incertidumbre que incrementa el estado de alerta y con ellos los recursos necesarios del organismo para poder hacer frente a la amenaza potencial del COVID-19, nos pueda afectar. El periodo de tiempo se incrementa y, aunque en cierta forma, nos estamos habituando a ciertos cambios higiénico-sanitarios, no es así con los factores personales, sociales y psicológicos, donde ya estamos anticipando las consecuencias de lo que vamos a tener que vivir, sin tan siquiera tener información concreta de cómo la evolución del virus nos va a alterar el día a día, el comienzo del curso o la salud; motivo por el que la situación de amenaza continúa, la incertidumbre potencia anticipación de los riesgos potenciales, y así la aparición de las primeras manifestaciones de ansiedad (con independencia de la distinta sintomatología clínica que cada uno pueda manifestar).

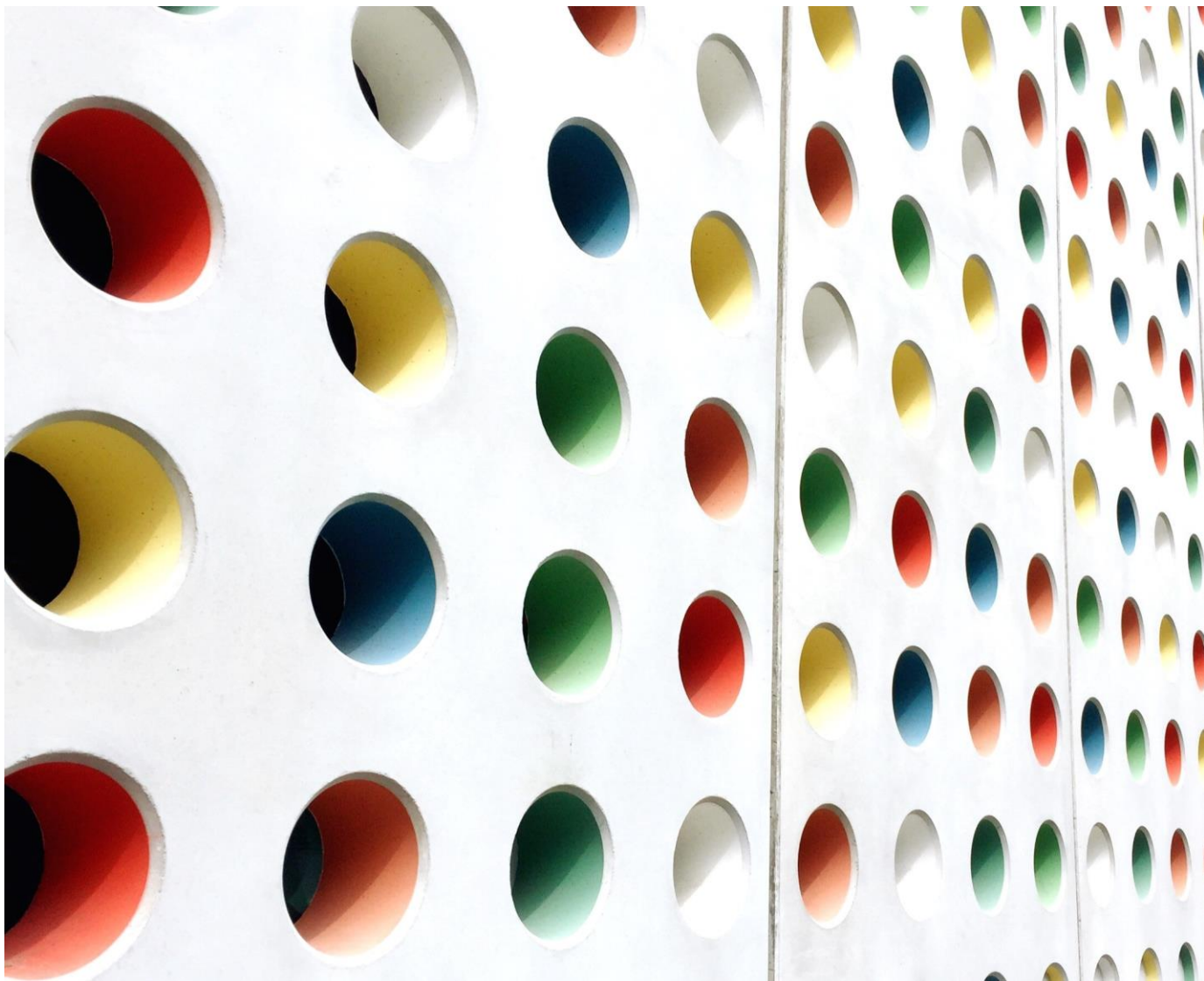


Gran parte de la sociedad, menores, adultos, padres y profesores no son ajenos a esta realidad en la que se ha detectado el incremento numeroso de los miedos, como el miedo a salir a la calle, el miedo a la enfermedad propia o de la gente querida. Cuanto mayor es el riesgo percibido mayor es el miedo manifestado. Se ha visto incrementado los ataques de ansiedad, las dificultades en el sueño (insomnio), fundamentalmente pre e interdormicional.

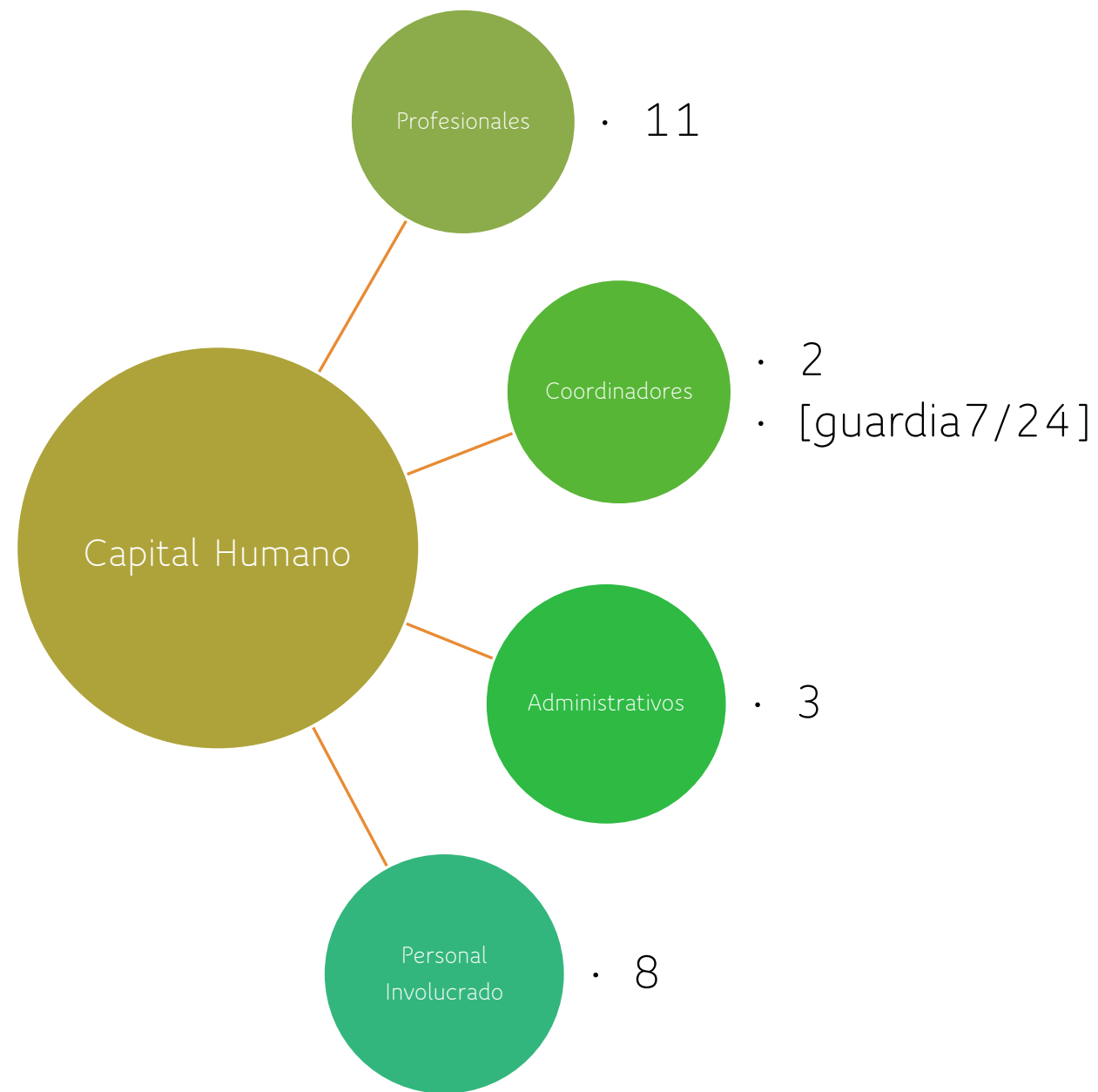
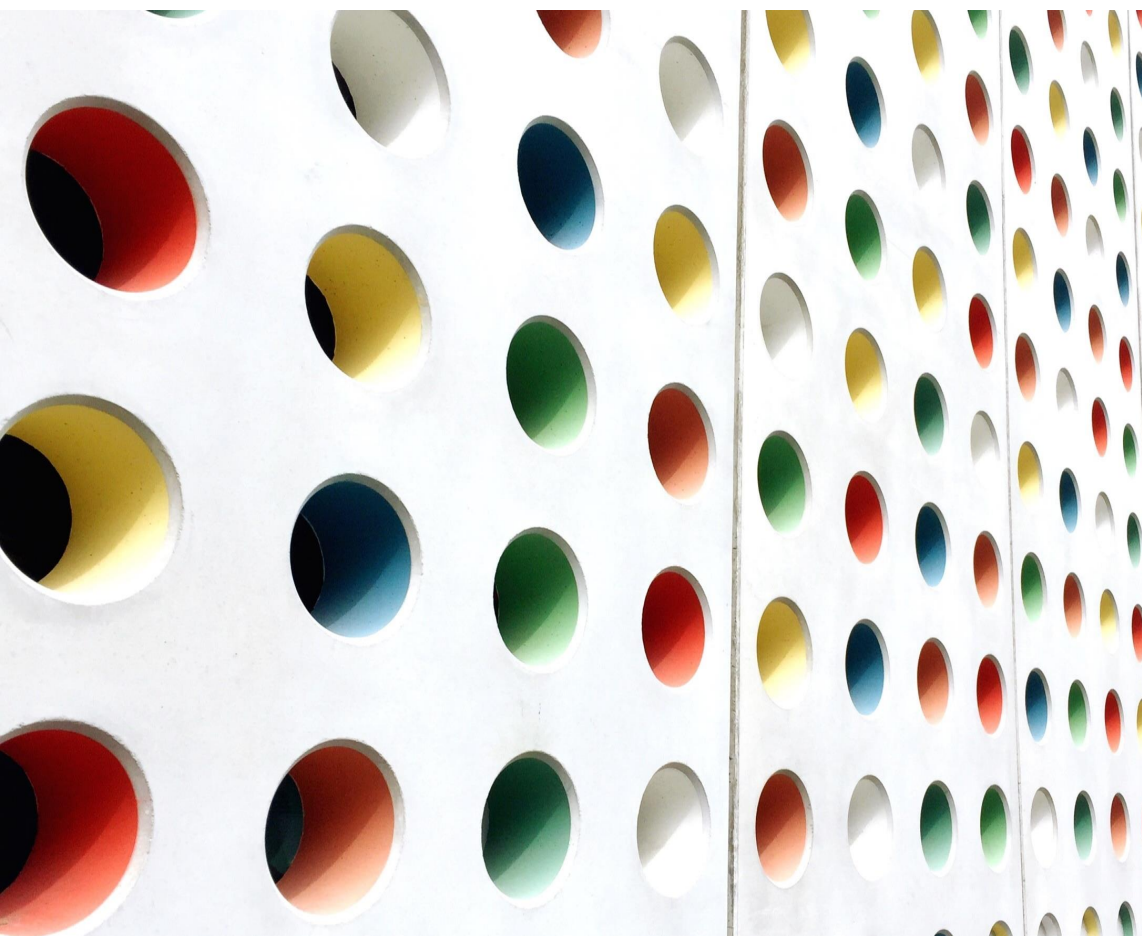
A estas dificultades, muchas de ellas relacionadas con la ansiedad, se han visto incrementadas otras más relacionadas con la frustración o la ira, o más relacionadas con el estado de ánimo, con una visión catastrofista del futuro, son sentimientos de tristeza y desesperanza por las pérdidas acaecidas. Pérdidas de seres queridos, pérdidas económicas, pérdidas laborales e incluso pérdidas funcionales para aquellos que la enfermedad ha podido dejar secuelas físicas. Situaciones de pérdidas, muchas veces traumáticas, inesperadas y para las que no han encontrado forma adecuada de iniciar el duelo que han generado trastornos por estrés agudo y que previsiblemente puedan generar en un futuro la aparición de un mayor número de casos de trastornos por estrés postraumático (TEPT).

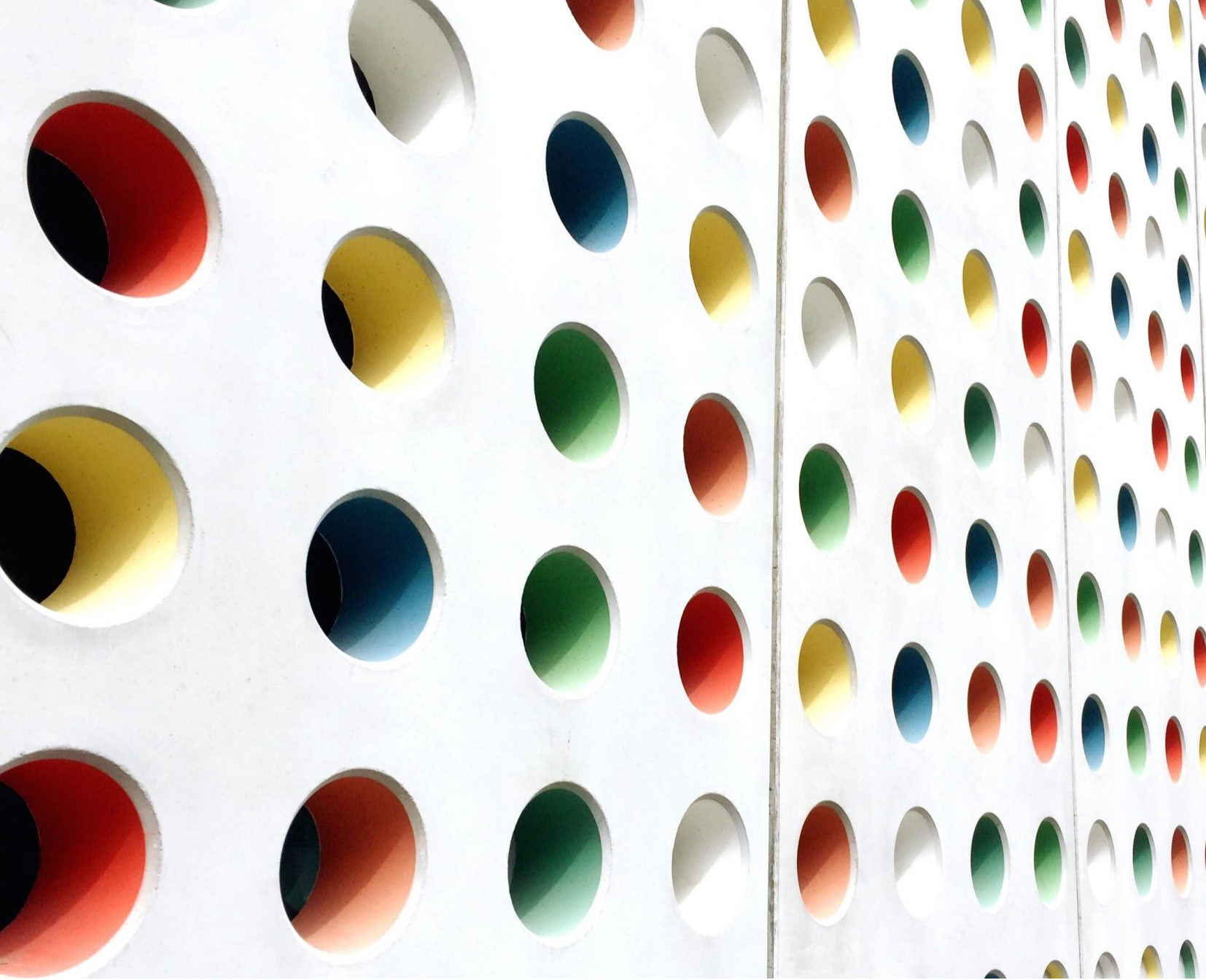


De cara a minimizar la aparición posterior de patologías como el citado TEPT y de cara a poder adaptarnos a los cambios de forma funcional y reducir la intensidad y la cantidad de cuadros relacionados con la ansiedad y la depresión, y fomentar un abordaje más resistentes de la situación particular de cada miembro de la comunidad educativa que lo pueda necesitar, la consejería de Educación de la Junta de Castilla y León y el Colegio Oficial de Psicología de Castilla y León han firmado un CONVENIO/CONTRATO que ha tendido como resultado:



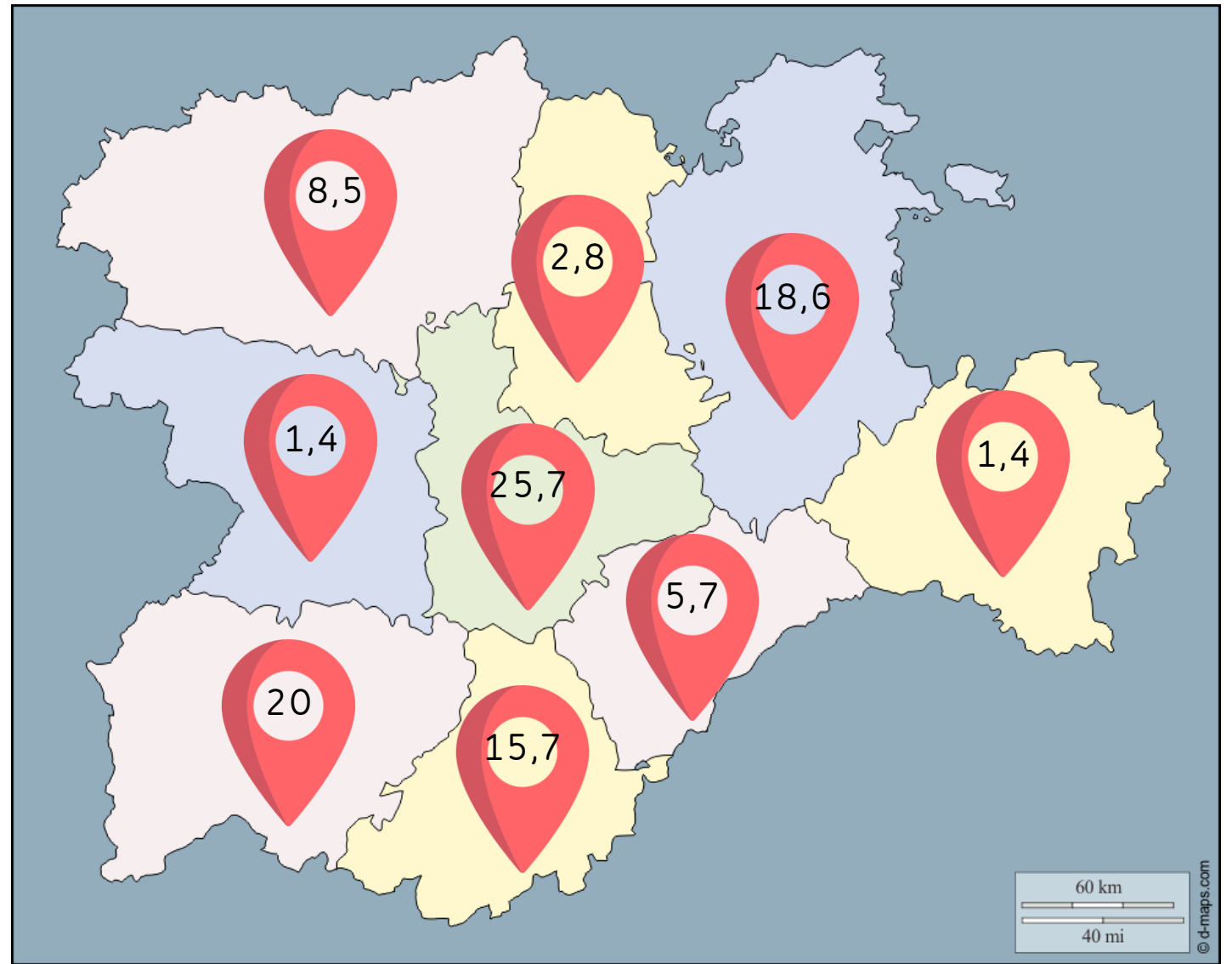
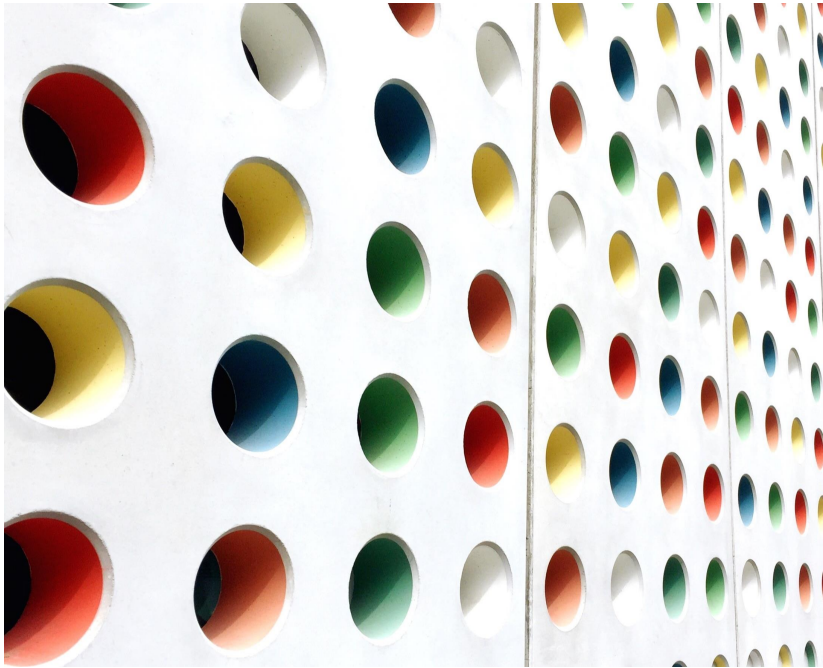
DESCRIPCIÓN TÉCNICA



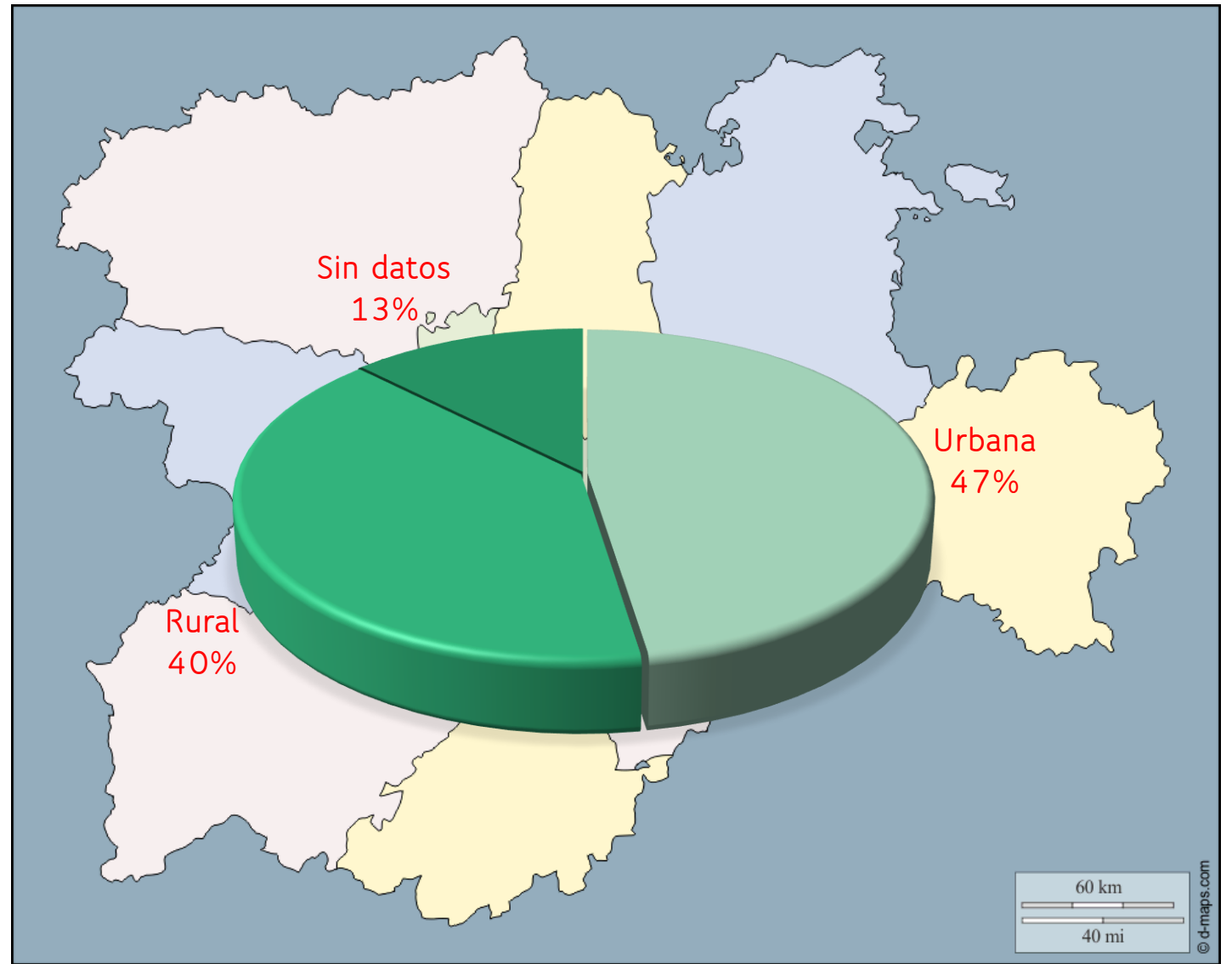
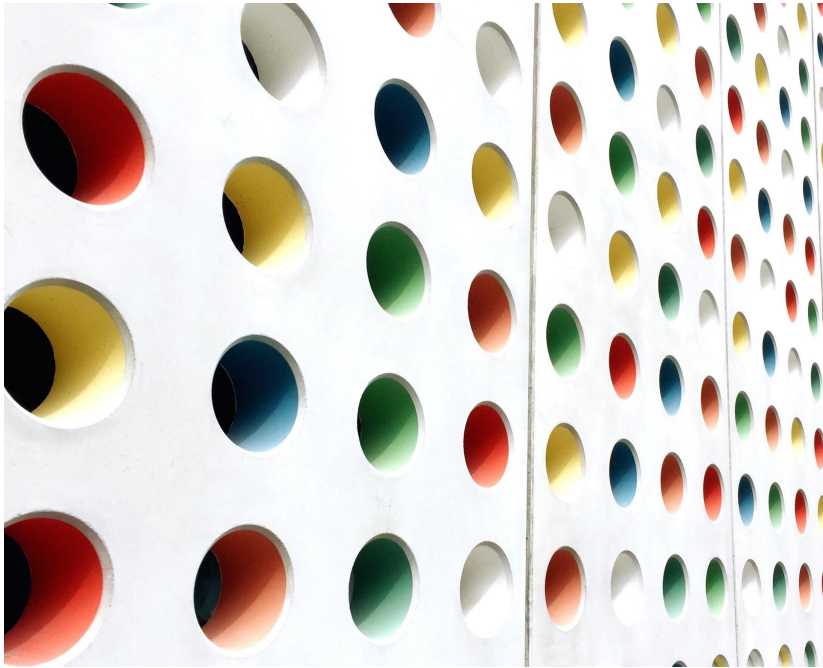


Nota: Un caso de gemelos fue atendido como caso único

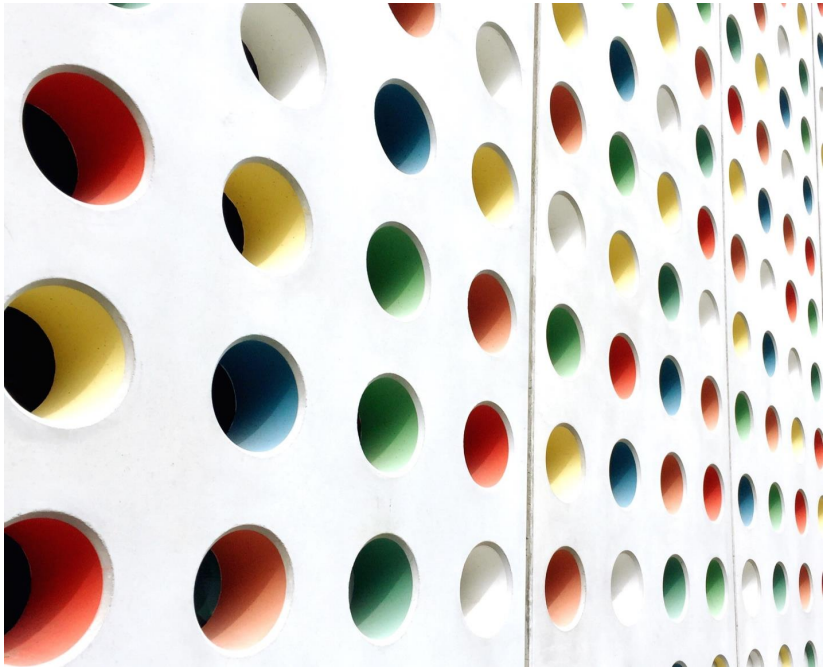
Distribución porcentual por provincias



Distribución Por tipo de localidad



Distribución porcentual por género



Personas atendidas



70% Femenino

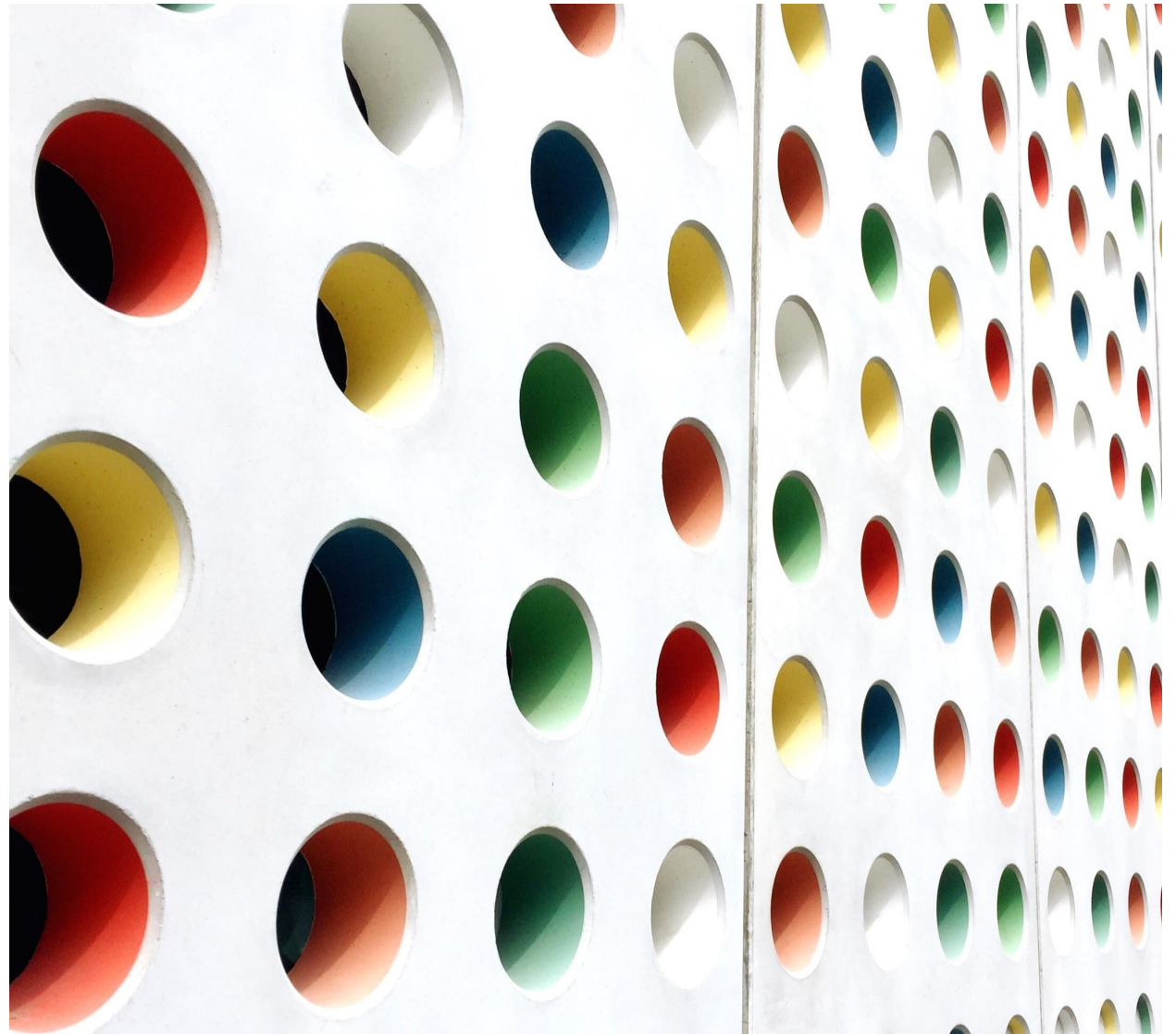


30% masculino

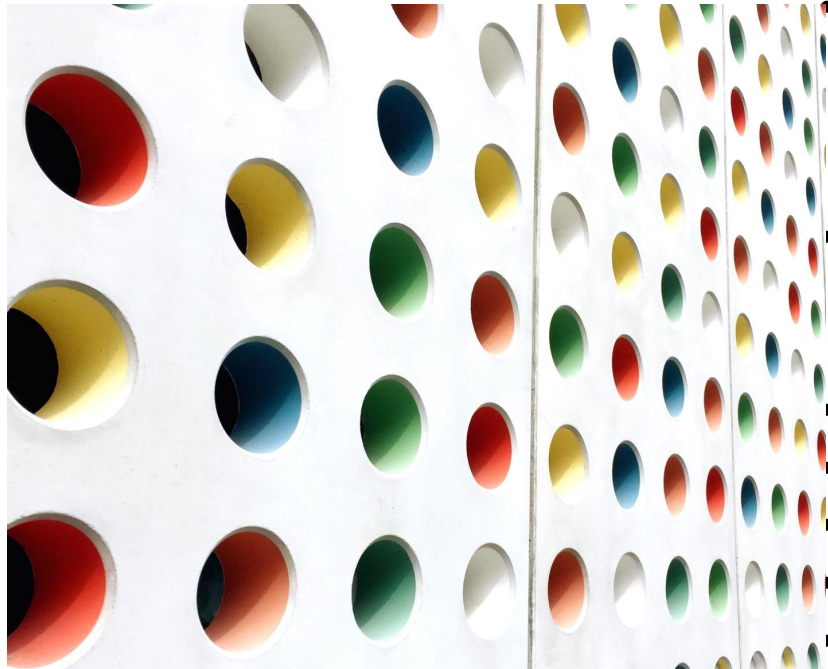
Distribución porcentual por edad

La Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, no permite la actuación psicológica sin el consentimiento informado explícito de ambos progenitores, por lo que, ante la dificultad para recoger dichos consentimientos, para atender casos de menores se decidió intervenir a través de los padres y así no perder la inmediatez del servicio.

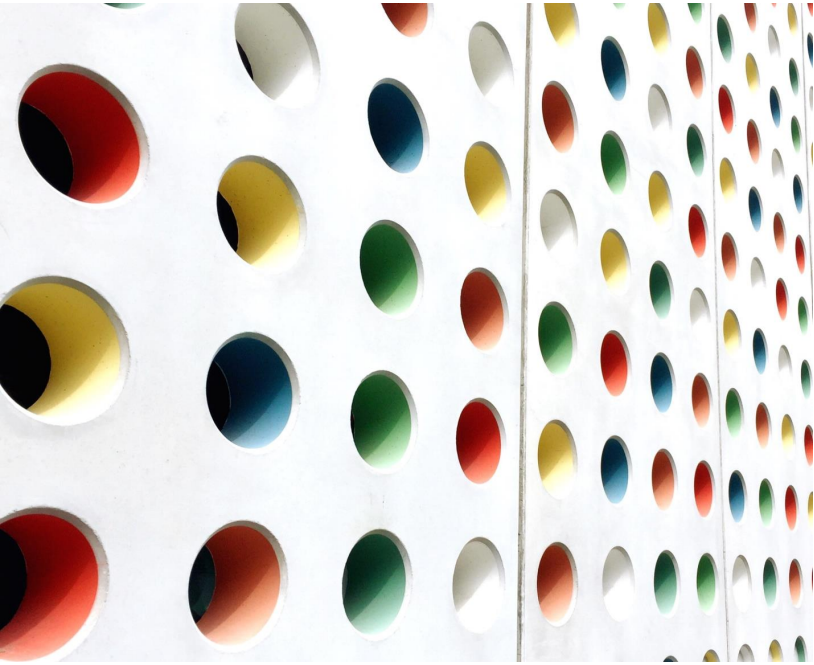
El 11,4% de los casos fueron solicitados por adultos para sí mismos, identificándose en el 90% de estos casos como docentes.



Principales motivos de consulta

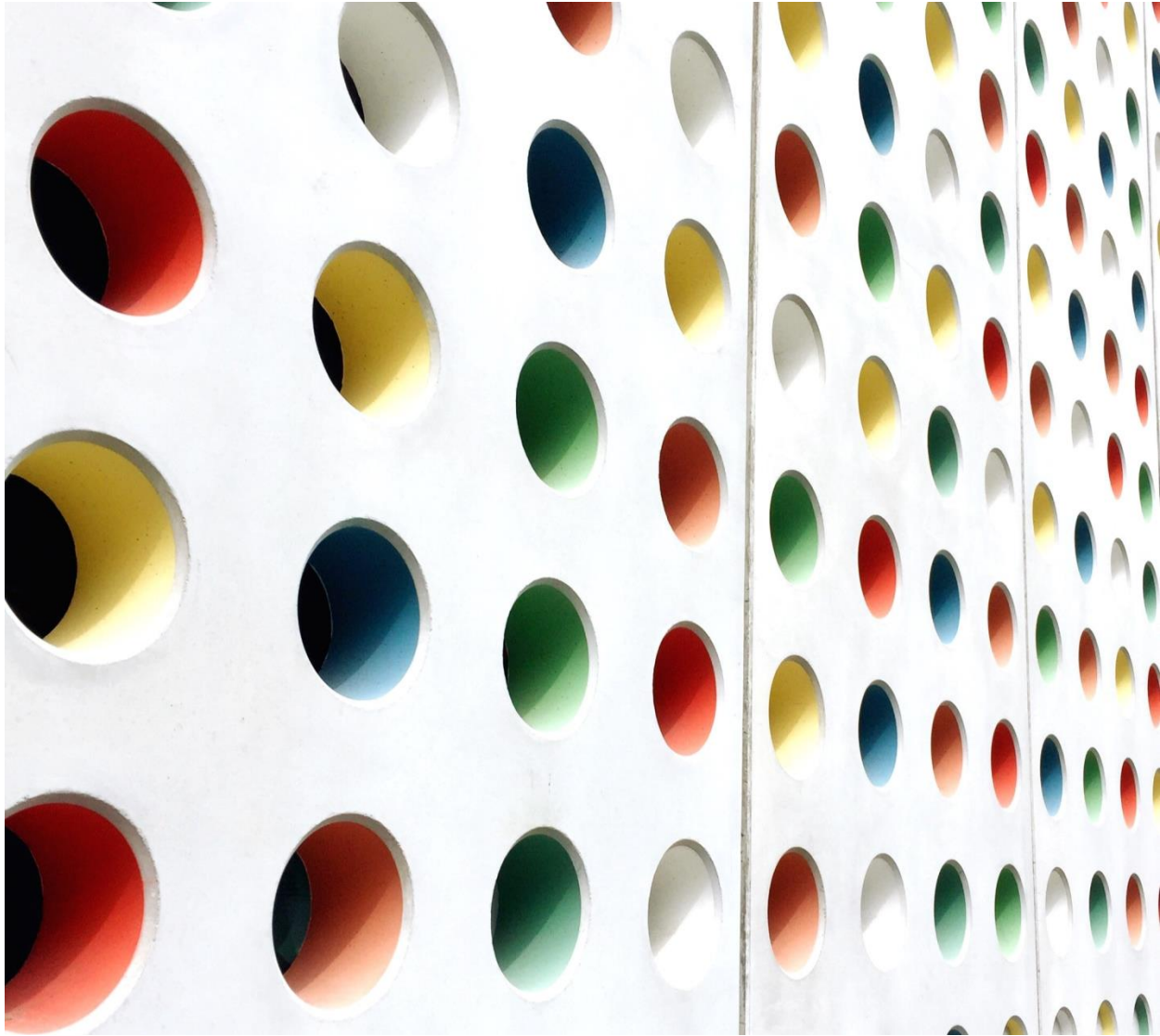


- Uso inadecuado y/o dependencia de las Tecnologías de la información La Comunicación y el Entretenimiento (TICE)
- Afectación emocional
 - Ansiedad
 - Depresión
- Fobias
 - Agorafobia
 - Hipocondría
 - Obsesiones / compulsiones
- Dificultades en el control de los impulsos
 - Agresividad
 - Autolesiones
 - Problemas relacionales
- Dificultades académicas
 - Sobrecarga de tareas
 - Dificultades psicológicas para afrontar el teletrabajo
- Problemas familiares
- Duelo
- Trastornos de la conducta del sueño
- Trastornos de la conducta alimentaria
- Problemas de relaciones laborales



Tipos de intervención más empleados

- Psicoeducación
- Ventilación y contención emocional
- Legitimación de pensamientos y emociones
- Validación de la conducta
- Técnicas de asertividad
- Instrucciones de recursos humanos
- Establecimiento de límites adecuados de conducta
- Establecimiento de pautas de comportamiento y tareas
- Técnicas de higiene del sueño
- Técnicas de desarrollo adecuado del duelo
- Técnicas de relajación



Conclusiones

- Alto grado de satisfacción general
 - Usuarios
 - Familiares
- Prevención de patologías graves
- Mejora del clima familiar
- Mejora de la adhesión al tratamiento
- Prevención de la conducta suicida
- Eficiencia de la gestión

