



Colegio Oficial de
PSICÓLOGOS
La Rioja

El Servicio de Atención Psicológica Telefónica de Emergencia del COP La Rioja, ha atendido cerca de 378 intervenciones a lo largo de los dos meses que permaneció en funcionamiento. Se trabajó conjuntamente con el resto de organismos sanitarios y sociales de La Rioja con una coordinación fluida y bidireccional. Así mismo, se han realizado seguimientos de los casos valorados con riesgo de suicidio -conforme al protocolo previamente creado por la coordinación del servicio- o en los casos de duelos potencialmente patológicos, dada la situación actual de aislamiento y restricciones.

El perfil sociodemográfico se corresponde fundamentalmente con el de una mujer, de 31 a 49 años.

En un alto porcentaje de las intervenciones, las demandas han estado relacionadas con la ansiedad, depresión, somatizaciones y trastornos adaptativos, en su mayoría provenientes de patología de base reactivadas o exacerbadas por la nueva realidad que estamos viviendo. Además de ello, la escucha activa, la reinterpretación cognitiva y emocional junto a los solicitantes y la generación de herramientas de afrontamiento, así como técnicas de relajación han sido las bases predominantes de los informes reportados por los profesionales intervinientes.

El grado de satisfacción con el Servicio prestado, así como el de utilidad ha sido alto. Supuso el poder atender a un conjunto de la población riojana en riesgo y vulnerable. Para algunos la primera vez que eran atendidos por un psicólogo profesional.

A día de hoy, nos sentimos satisfechos y agradecidos a todos los intervinientes que, de una manera u otra, han colaborado para mejorar el panorama psicológico al que nos hemos enfrentado durante esta crisis.

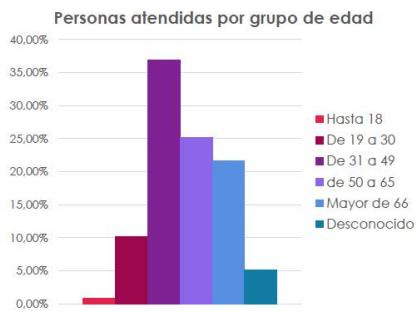


RESUMEN DE LOS RESULTADOS

- 3 coordinadores
- 64 profesionales intervinientes
- 378 intervenciones
 - 339 llamadas atendidas
 - 39 seguimientos
- 260 personas atendidas
- 45 llamadas de coordinación con otros recursos/servicios
- Cuestionario 138 usuarios/as



Perfil sociodemográfico



Patologías atendidas





• **Respecto al Equipo de Coordinación (la persona que recibió su llamada y derivó su caso al profesional que le atendió) (Escala del 1-5)**

Orientación y Calidez Humana del Personal	4,83
¿Cree que le derivó al profesional correcto?	4,79
¿Cuál es su grado de satisfacción con la atención recibida?	4,88

• **Respecto al profesional que realizó la intervención**

¿Le atendió de manera educada y adecuada? ¿Se sintió escuchado/a?	4,85
La intervención de este profesional, ¿mejoró su estado?	4,41

• **Respecto a los efectos conseguidos (Escala del 1-5)**

¿Cuál era su estado emocional general cuando solicitó la intervención?	1,80
¿Cuál era su estado emocional general tras la intervención?	3,77

• **Respecto a la satisfacción global con el servicio:**

¿Volvería a utilizar el servicio?	4,89
¿Le recomendaría a otras personas este servicio?	4,90
¿Cuál es su grado de satisfacción con el servicio?	4,85

CONCLUSIONES

- Para la mayoría de las personas atendidas esta fue una iniciativa altamente valiosa. Supuso la atención a población de riesgo y vulnerable, para algunos la primera vez que eran atendidos por un psicólogo profesional.
- Sin la puesta en marcha de este servicio muchas personas hubieran experimentado mayores índices de soledad, aislamiento, ansiedad incluso pudieran haberse dado desenlaces mucho más traumáticos.