



***Teléfono de
la esperanza***

*Programa de Escucha Activa, Apoyo
Emocional y Prevención del Suicidio*



Teléfono de la Esperanza

[C/ Raimundo Fernández Villaverde 55, local 2
28003 Madrid

Tlf ayuda: 717 00 37 17

info@telefonodelaesperanza.org

<https://telefonodelaesperanza.org/>



1. RESUMEN BUENA PRÁCTICA

El Programa de Atención Integral en Crisis, Prevención del Suicidio y Promoción de Salud Emocional del Teléfono de la Esperanza es una iniciativa de intervención psicosocial que 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.

El programa integra voluntariado formado y profesionales de la psicología, desarrollando una respuesta accesible que elimina barreras geográficas, económicas y sociales. Además de la intervención directa en crisis, promueve la prevención mediante talleres, acciones comunitarias y formación en habilidades emocionales. Esta buena práctica destaca por su alcance estatal, su capacidad de adaptación a contextos rurales y urbanos, y su impacto en la reducción del aislamiento y la desesperanza. Constituye un modelo consolidado de intervención comunitaria en salud emocional con alta sostenibilidad y replicabilidad.

2. 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.

3. ÁMBITO TERRITORIAL Y RURALIZACIÓN

Local	
Provincial	
Autonómico y regional:	
Estatad	X
Unión Europea/ Internacional	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: el programa se desarrolla en todo el territorio español mediante sedes distribuidas en distintas comunidades autónomas y atención telefónica de cobertura nacional.	
TERRITORIAL Y RURALIDAD Su principal herramienta de intervención es la atención telefónica y online, lo que elimina barreras geográficas. No requiere infraestructuras complejas y puede funcionar con equipos formados en pequeñas sedes locales o mediante coordinación estatal. En zonas rurales, donde los recursos de salud mental son limitados y el estigma puede ser mayor, el acceso confidencial y gratuito facilita que las personas mayores y otros colectivos vulnerables pidan ayuda sin desplazamientos ni exposición pública.	Sí



4. 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.

5. RECURSOS

Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:

- Equipo de coordinación estatal.
- Responsables de sede.
- Psicólogos/as colegiados/as.
- Voluntariado especializado en intervención emocional formado de manera continua.
- Personal administrativo.
- Equipo de formación y supervisión técnica.

Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- Líneas telefónicas conectadas a una centralita unificada
- Infraestructura digital (software interno y app móvil) para atención online.
- Sedes físicas para atención presencial y formación.
- Materiales didácticos, protocolos de intervención, sistemas de registro y seguimiento de llamadas, campañas de difusión y sensibilización.



6. PERFIL DEL DESTINATARIO

Personas mayores	X
Personas con discapacidad	
Familias	X
Profesionales	
Sociedad en general	X
Otro/s	X

El programa se dirige a personas que atraviesan situaciones de sufrimiento emocional, crisis vital, duelo, soledad no deseada o riesgo suicida. Entre ellas destacan personas mayores que viven solas, familiares que requieren orientación y cualquier miembro de la sociedad que necesite apoyo emocional inmediato y confidencial.

7. INNOVACIÓN

La innovación del programa radica en ofrecer un modelo de intervención **accesible 24 horas, gratuito** y basado en **voluntariado altamente cualificado supervisado por profesionales**.

Integra atención inmediata, acompañamiento psicológico y prevención comunitaria en un mismo marco estratégico. Su enfoque humanista **prioriza la escucha activa y la autonomía personal**, evitando la medicalización innecesaria de situaciones de malestar.

La combinación de atención telefónica, intervención online y programas formativos amplía su alcance territorial. Además, su capacidad de adaptación a emergencias sociales demuestra flexibilidad organizativa. La **estandarización de protocolos** y la **formación continua** garantizan calidad y sostenibilidad. Este modelo demuestra que la innovación social no siempre requiere alta tecnología, sino estructuras sólidas, compromiso ético y respuesta rápida a necesidades reales.



8. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Resultados cualitativos:

Mejora en el bienestar emocional percibido por las personas atendidas, reducción de la sensación de soledad, incremento de la esperanza y fortalecimiento de recursos personales.

Resultados cuantitativos:

Miles de llamadas atendidas anualmente, incremento sostenido en la demanda del servicio, ampliación territorial de sedes y aumento de personas formadas en habilidades emocionales.

Conclusiones:

El programa constituye una buena práctica consolidada en intervención emocional, prevención del suicidio y promoción de salud emocional. Su accesibilidad, alcance estatal y capacidad de adaptación territorial lo convierten en un recurso esencial para fortalecer la salud emocional colectiva y reducir desigualdades en el acceso a apoyo psicológico.

LINKS DE INTERÉS

- Videos explicativos:
<https://www.youtube.com/watch?v=O3lXw7wtWvc>
<https://www.youtube.com/watch?v=fDadJrEzFPM>
- Guías gratuitas de promoción de salud:
<https://telefonodelaesperanza.org/materiales-descarga>
- Redes Sociales
 - Facebook: <https://www.facebook.com/telefonodelaesperanzaoficial>
 - Instagram: https://www.instagram.com/tfdelaesperanza_717003717