

ACOMPañAMIENTO TELEFÓNICO

Programa de Acompañamiento Telefónico de Amigos de los Mayores

Fundación Amigos de los Mayores

[Calle de Grassot, 3, 08025 Barcelona]

[93 207 67 73] | [info@amigosdelosmayores.org]

**Fundación Amigos
de los Mayores**

2026

1. RESUMEN BUENA PRÁCTICA

El programa de Acompañamiento Telefónico de Amigos de los Mayores surge como una respuesta esencial para atender la soledad no deseada de personas mayores que, por diversas circunstancias, no pueden mantener encuentros presenciales de manera regular. Esta modalidad de acompañamiento mantiene el mismo objetivo que la intervención presencial: crear una amistad significativa entre la persona mayor y la persona voluntaria, dedicando aproximadamente dos horas semanales a conversaciones que fortalecen el vínculo afectivo y promueven el bienestar emocional. Todo el proceso se realiza mediante llamadas telefónicas, convirtiendo al teléfono en un recurso accesible y cercano que permite compartir el día a día, escuchar, conversar y acompañar desde la distancia.

Este formato ofrece una alternativa flexible para personas voluntarias que disponen de menos tiempo o que encuentran dificultades para desplazarse, garantizando a su vez un apoyo constante a quienes viven solas. Las entrevistas previas aseguran que cada emparejamiento responda a afinidades reales, mientras que el seguimiento técnico supervisa la continuidad y calidad del acompañamiento. Las llamadas regulares ayudan a aliviar el aislamiento, refuerzan la conexión con el entorno y permiten detectar cambios en el estado emocional o en las necesidades de la persona mayor, convirtiendo este programa en una herramienta efectiva y humana contra la soledad.

2. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

El programa de **Acompañamiento Telefónico de Amigos de los Mayores** constituye una respuesta integral y sostenible para combatir la soledad no deseada y el aislamiento social de las personas mayores a través de un recurso accesible, cercano y habitual para ellas: el teléfono. Este formato nace como complemento al acompañamiento presencial, especialmente intensificado desde la pandemia de COVID-19, cuando la imposibilidad de mantener encuentros físicos reforzó la necesidad de un modelo alternativo que asegurara apoyo emocional, continuidad relacional y presencia afectiva a distancia. Este servicio garantiza que las personas mayores puedan seguir recibiendo compañía, escuchando una voz amiga y manteniendo conversaciones significativas, incluso cuando existan barreras de movilidad, limitaciones de salud, distancia geográfica o disponibilidad reducida del voluntariado.

El programa se estructura sobre la misma filosofía del acompañamiento presencial: construir una amistad sólida entre la persona mayor y la voluntaria, sosteniendo una dedicación aproximada de dos horas semanales. La diferencia radica en que, en este caso, la relación se realiza exclusivamente mediante llamadas telefónicas regulares, estableciendo una rutina comunicativa que proporciona cercanía, apoyo emocional y continuidad en el tiempo. El teléfono actúa como un puente accesible, conocido y sencillo de utilizar, especialmente para quienes no dominan otras tecnologías o no pueden realizar videollamadas. Por ello, este programa se vuelve fundamental en situaciones en las que la compañía presencial no es viable o es intermitente.

La esencia de la buena práctica se centra en el valor de la conversación. A través de llamadas regulares, la persona voluntaria ofrece escucha activa, interés genuino y presencia afectiva, elementos que permiten a la persona mayor compartir su día a día, expresar preocupaciones, recordar experiencias, aliviar sentimientos de soledad y fortalecer su sentimiento de conexión con el entorno. Las conversaciones facilitan la expresión emocional, favorecen la participación social desde el hogar y ayudan a recuperar la sensación de compañía. Este contacto constante permite también que el voluntariado pueda detectar cambios en el estado de ánimo, señales de retraimiento emocional o indicios de malestar, lo que convierte al acompañamiento telefónico en una herramienta eficaz de observación preventiva.

Objetivos del programa

El programa tiene como objetivo principal reducir la soledad y el aislamiento, promoviendo el bienestar emocional de las personas mayores a través de vínculos afectivos significativos. Esto se logra fomentando relaciones de confianza sostenidas en el tiempo, donde la persona mayor sienta que cuenta con alguien que la escucha, la respeta y la acompaña desde la cercanía afectiva.

Además, el programa persigue objetivos complementarios, como:

- ⇒ Promover la conexión con el entorno: Las llamadas regulares permiten que la persona mayor mantenga un contacto continuo con el mundo exterior, disminuyendo la sensación de desconexión o invisibilidad social.
- ⇒ Favorecer la continuidad emocional y relacional: La rutina de llamadas semanales crea una estructura estable que refuerza el bienestar, genera expectativas positivas y ayuda a organizar el tiempo.
- ⇒ Ofrecer flexibilidad accesible: La modalidad telefónica se adapta a personas voluntarias con menor disponibilidad horaria o imposibilidad de desplazamiento, ampliando la base social del voluntariado y haciendo posible acompañar a personas mayores de cualquier lugar del país.
- ⇒ Detectar necesidades emergentes: La atención continuada permite percibir cambios en el humor, la salud o la situación cotidiana de la persona mayor, facilitando la derivación oportuna a servicios profesionales si fuera necesario.

Estrategias de intervención

La intervención se basa en una estructura metodológica sólida que garantiza calidad, seguridad y continuidad:

1. Sesión informativa inicial

Las personas voluntarias comienzan participando en una sesión donde se explica la naturaleza del programa, sus valores, responsabilidades y expectativas. Se presenta el enfoque basado en la amistad, la escucha activa y el respeto absoluto hacia la autonomía de la persona mayor.

2. Entrevistas a personas mayores y voluntariado

Antes de formar cada pareja telefónica, el equipo técnico realiza entrevistas personales a las personas mayores y a quienes desean ser voluntarias. Esta etapa es clave para conocer intereses, preferencias, ritmo de vida, temas de conversación, estilo comunicativo y expectativas acerca de la relación.

El objetivo es asegurar emparejamientos coherentes y naturales, capaces de evolucionar hacia un vínculo estable.

3. Emparejamiento por afinidad

El programa no asigna llamadas de forma aleatoria. La compatibilidad entre dos personas es fundamental para fomentar motivación, confianza y disfrute mutuo. La afinidad se convierte en un pilar metodológico que incrementa el éxito de la relación.

4. Llamadas semanales (2 horas/semana)

Una vez establecido el emparejamiento, la relación se desarrolla mediante llamadas regulares. La continuidad es esencial para que el vínculo evolucione de manera natural hacia una amistad auténtica.

Durante estas llamadas se comparten experiencias, inquietudes, recuerdos, rutinas diarias y momentos de apoyo emocional.

5. Seguimiento técnico continuado

El equipo profesional mantiene un contacto periódico para asegurarse de que la relación funciona correctamente, resolver dudas, ofrecer apoyo emocional al voluntariado cuando es necesario y garantizar el bienestar de las personas mayores. Este seguimiento promueve la calidad del acompañamiento y previene posibles dificultades.

El acompañamiento telefónico ha demostrado ser altamente eficaz en la reducción de la soledad y el aislamiento.

- ✓ **Mejora emocional notable:** El simple hecho de escuchar una voz amiga de manera regular disminuye sentimientos de tristeza, vacío o desconexión interpersonal.
- ✓ **Incremento en la autoestima y motivación:** Las conversaciones ayudan a reafirmar la identidad, recordar experiencias positivas y recuperar la sensación de ser valorado.
- ✓ **Estímulo para la actividad mental:** Hablar semanalmente favorece la memoria, la concentración y la expresión verbal.

- ✓ **Detección temprana de cambios en la salud emocional:** El voluntariado puede advertir señales de deterioro emocional o preocupación y comunicarlas al equipo técnico.
- ✓ **Ampliación del alcance geográfico:** La modalidad telefónica permite acompañar a personas mayores de toda España, sin limitación territorial, con un impacto notable en zonas donde el voluntariado presencial es difícil.

El programa facilita que personas voluntarias con poco tiempo o dificultades de movilidad puedan ofrecer su apoyo, lo que incrementa la capacidad de respuesta de la entidad y fortalece la red social de solidaridad.

La implementación del acompañamiento telefónico ha puesto de manifiesto varias lecciones clave:

- ✓ **La conversación es un recurso terapéutico en sí misma** La estructura semanal y la calidad emocional del diálogo fortalecen la seguridad, reducen la ansiedad y favorecen una rutina emocional positiva para las personas mayores. El valor del lenguaje como herramienta de conexión es uno de los aprendizajes centrales del programa.
- ✓ **El teléfono es una herramienta universal y accesible** La mayoría de las personas mayores están familiarizadas con su uso, lo que reduce barreras tecnológicas y facilita la continuidad del acompañamiento. No requiere dispositivos avanzados ni alfabetización digital.
- ✓ **El emparejamiento por afinidad es crucial** El éxito de la relación depende, en gran parte, de que las dos personas se sientan cómodas, escuchen, compartan intereses y mantengan una comunicación fluida.
- ✓ **La supervisión profesional es imprescindible** El acompañamiento técnico garantiza el equilibrio emocional de la relación, previene riesgos y sostiene al voluntariado en situaciones de mayor carga emocional.
- ✓ **Permite llegar donde el acompañamiento presencial no llega** El teléfono elimina fronteras geográficas y facilita que personas mayores en áreas remotas, rurales o con movilidad reducida reciban apoyo regular.
- ✓ **El voluntariado se transforma** Las personas voluntarias desarrollan resiliencia, sensibilidad social, habilidades de escucha y capacidad de detectar matices emocionales que a veces pasan desapercibidos en interacciones presenciales.

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 telefónico está disponible para personas mayores de toda España, sin restricciones territoriales.	
TERRITORIAL Y RURALIDAD El uso del teléfono —un recurso accesible y habitual para la mayoría de personas mayores— permite sostener vínculos afectivos estables incluso en localidades aisladas, con baja densidad poblacional o con escasez de servicios. Esta modalidad elimina barreras de distancia, movilidad y disponibilidad, llegando a personas mayores que viven en zonas rurales donde la soledad es más intensa y donde la falta de recursos sociales presenciales dificulta otros tipos de acompañamiento. Su estructura flexible, basada en entrevistas previas, emparejamiento por afinidad y seguimiento técnico continuado, garantiza una puesta en marcha sencilla y eficaz en cualquier municipio.	Sí

4. JUSTIFICACIÓN

La soledad no deseada en las personas mayores constituye uno de los desafíos sociales más complejos de la actualidad, intensificado por factores como la reducción de redes familiares, los cambios demográficos, las limitaciones de movilidad y la brecha digital. En este contexto, el programa de Acompañamiento Telefónico de Amigos de los Mayores surge como una respuesta estratégica y profundamente necesaria para garantizar apoyo emocional estable y accesible a quienes viven situaciones de aislamiento. Esta modalidad se diseñó inicialmente como complemento al acompañamiento presencial, pero ha demostrado ser un recurso eficaz por sí mismo, capaz de llegar a personas mayores de cualquier lugar del país y de adaptarse a sus necesidades, ritmos y capacidades.

El servicio telefónico cobra especial relevancia en escenarios donde el acompañamiento presencial no es posible, ya sea por problemas de movilidad, distancia geográfica, dificultades para desplazarse o necesidades de flexibilidad por parte del voluntariado. El teléfono se convierte en un puente seguro y cotidiano que permite sostener la relación humana de manera continuada, proporcionando un espacio en el que la persona mayor puede expresarse, compartir su rutina diaria, recibir una escucha activa y sentir la compañía de una voz amiga. Esta continuidad emocional repercute positivamente en el bienestar, la autoestima y la sensación de pertenencia al entorno social, factores que se ven profundamente afectados en situaciones de soledad prolongada.

Otro elemento que justifica la implementación del programa es la accesibilidad universal de la herramienta utilizada. El teléfono es un recurso familiar para la mayoría de personas mayores, sencillo de manejar y libre de las barreras tecnológicas que presentan otros formatos de comunicación a distancia. A diferencia de las videollamadas o aplicaciones digitales, cuya adopción puede suponer un desafío para algunas personas, la llamada telefónica permite establecer comunicación sin necesidad de formación previa ni equipamiento complejo. Esta accesibilidad facilita el contacto regular y reduce riesgos de exclusión tecnológica, especialmente relevantes en la población mayor.

El acompañamiento telefónico no solo ofrece conversación, sino que añade un componente preventivo fundamental. El contacto periódico entre persona mayor y voluntaria permite detectar cambios en el estado emocional, la salud o las rutinas. A través de la llamada, es posible identificar señales de tristeza persistente, variaciones en el ánimo, dificultades para afrontar situaciones cotidianas o preocupaciones que requieren atención. La detección precoz de estas señales permite activar recursos profesionales o alertar al equipo técnico, generando una intervención coordinada que incrementa la seguridad y el bienestar de la persona acompañada. Esta dimensión preventiva fortalece el programa como herramienta de apoyo integral.

La justificación del programa también se sustenta en su flexibilidad organizativa. La posibilidad de que las llamadas se realicen desde cualquier lugar facilita la participación de un mayor número de personas voluntarias, incluyendo aquellas con limitaciones horarias o con dificultades de movilidad. Esta ampliación de la base social del voluntariado fortalece la capacidad operativa de la entidad, permitiendo llegar a más personas mayores en territorios diversos, incluidos aquellos donde el voluntariado presencial es escaso o difícil de consolidar. Al mismo tiempo, la flexibilidad beneficia a la persona mayor, que puede recibir compañía incluso cuando reside en entornos rurales o dispersos donde la atención social presencial es limitada.

La metodología del programa —compuesta por entrevistas previas, emparejamiento por afinidad y seguimiento técnico continuado— añade rigor y calidad a la intervención. Antes de formar las parejas telefónicas, la entidad realiza entrevistas tanto a las personas mayores como a quienes desean ser voluntarias, con el fin de conocer sus intereses, preferencias, estilos comunicativos y expectativas. Este proceso garantiza emparejamientos coherentes y contribuye a que la relación se desarrolle de manera fluida, respetuosa y adaptada a las particularidades de cada participante. El seguimiento técnico posterior refuerza la seguridad del proceso, previene dificultades y ofrece un acompañamiento profesional que sostiene emocionalmente tanto a la persona mayor como al voluntariado. Esta estructura metodológica, sólida y bien definida, es clave para la calidad y continuidad del acompañamiento.

El impacto emocional del acompañamiento telefónico representa otro argumento esencial para su implementación. Las conversaciones regulares ayudan a la persona mayor a sentirse escuchada, validada y acompañada. Muchas personas experimentan que

la llamada semanal se convierte en un punto de apoyo que rompe la monotonía, reduce la sensación de aislamiento y fomenta una actitud más positiva frente a la vida diaria. La presencia de una voz cercana que muestra interés genuino favorece la expresión emocional y ayuda a reorganizar pensamientos y sentimientos que, en soledad, pueden derivar en tristeza o preocupación persistente. Este impacto emocional se traduce en una mejora notable del bienestar psicológico y una mayor conexión con la realidad cotidiana.

Además, la intervención telefónica es especialmente valiosa en situaciones de crisis personales o sociales. La pandemia evidenció la importancia de disponer de un mecanismo de acompañamiento que no dependa de la presencialidad. Sin embargo, esta necesidad trasciende el contexto sanitario: personas mayores que afrontan pérdidas, enfermedades, cambios familiares o periodos de incertidumbre se benefician de tener un apoyo emocional estable y cercano. La llamada telefónica ofrece un espacio de contención y confianza que ayuda a procesar estas experiencias.

El programa también contribuye a fortalecer la cohesión social y la sensibilización ciudadana. La participación del voluntariado fomenta valores de solidaridad, empatía y compromiso, y genera un impacto que se extiende más allá de cada relación individual. El acompañamiento telefónico permite que personas de distintas edades, zonas y circunstancias se vinculen en un diálogo que trasciende barreras geográficas y sociales, favoreciendo un modelo comunitario más humano e inclusivo.

Por otra parte, el programa se ajusta perfectamente a entornos rurales o con baja densidad poblacional, donde la distancia y la dispersión geográfica dificultan el acceso a servicios sociales presenciales. En estas zonas, la soledad puede ser más intensa debido a la falta de conexión vecinal o a la ausencia de recursos especializados. La llamada telefónica elimina estas barreras y proporciona un recurso estable, replicable y de bajo coste, capaz de generar vínculos afectivos sólidos sin necesidad de infraestructura local.

Por último, la experiencia demuestra que el acompañamiento telefónico beneficia tanto a la persona mayor como a la voluntaria. Quien acompaña desarrolla sensibilidad social, refuerza su capacidad de escucha y experimenta la gratificación personal derivada de construir un vínculo significativo. La reciprocidad constituye un valor esencial del programa, aportando bienestar a ambas partes y fortaleciendo el compromiso social del voluntariado.

5. RECURSOS

Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:

- Equipo técnico de coordinación
- Personal encargado de la captación y atención al voluntariado
- Voluntariado

Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- Teléfono o dispositivo de comunicación
- Canales de coordinación y seguimiento
- Documentación informativa
- Espacios físicos (opcional)



6. PERFIL DEL DESTINATARIO

Personas mayores

X

Personas con discapacidad

Familias

Profesionales

Sociedad en general

Otro/s

El programa está dirigido a personas mayores que experimentan soledad no deseada o aislamiento, viven solas o tienen dificultades para mantener interacciones sociales regulares. Son personas que se benefician de un contacto afectivo estable a través del teléfono, ya sea por limitaciones de movilidad, distancia geográfica, ausencia de redes familiares o dificultades para acceder a acompañamientos presenciales. Mediante las llamadas semanales, estas personas reciben apoyo emocional, escucha activa y una compañía constante que ayuda a reforzar su bienestar y su conexión con el entorno. Las personas mayores participantes pasan previamente por una entrevista que permite conocer sus intereses y estilo comunicativo, facilitando un emparejamiento adecuado con la persona voluntaria.

7. INNOVACIÓN

El programa de Acompañamiento Telefónico introduce una innovación fundamental en la forma de abordar la soledad de las personas mayores: convertir el teléfono en una herramienta de intervención social afectiva, estructurada y profesionalizada. Aunque la conversación telefónica es una práctica cotidiana, la entidad la transforma en un recurso sistemático capaz de generar vínculos significativos, prevenir situaciones de riesgo emocional y sostener relaciones humanas estables incluso en ausencia de contacto presencial.

Una de las claves de esta innovación reside en la formalización del acompañamiento a distancia. No se trata simplemente de realizar llamadas ocasionales: el programa establece un marco metodológico que garantiza continuidad, calidad y seguimiento técnico. Las entrevistas previas permiten emparejar a cada persona mayor con un voluntario o voluntaria afín, asegurando que el diálogo fluya de manera natural y que exista una base emocional para construir una amistad duradera. Esta estructura aporta al teléfono un rol nuevo, mucho más profundo que el de un medio de comunicación, convirtiéndolo en un instrumento de apoyo emocional profesionalizado.

Otra innovación relevante es la universalidad del acceso. A diferencia de otras modalidades de acompañamiento social que requieren desplazamientos, espacios físicos o participación en actividades grupales, el acompañamiento telefónico elimina barreras de movilidad, distancia y disponibilidad. Esto permite llegar a personas mayores de cualquier lugar de España, incluidas zonas rurales o de difícil acceso, y también facilita la participación de voluntariado con menos tiempo o recursos para desplazarse. De este modo, se amplía de forma significativa el alcance del programa y se multiplica su capacidad de impacto.

Asimismo, el programa aporta una innovación metodológica basada en la escucha activa estructurada. Las personas voluntarias reciben orientación y apoyo técnico para desarrollar habilidades comunicativas específicas: sostener conversaciones que acompañen, detectar variaciones en el estado de ánimo, responder a situaciones emocionales delicadas y promover un clima de confianza. Esta profesionalización de la comunicación telefónica es un elemento distintivo que incrementa la eficacia del acompañamiento y lo diferencia de otras iniciativas informales.

Además, el acompañamiento telefónico introduce un elemento innovador en términos de prevención emocional y social. El contacto regular permite identificar precozmente señales de deterioro emocional, dificultades personales o cambios en la rutina que podrían requerir atención adicional. El voluntario actúa como un puente que detecta y comunica estas situaciones al equipo técnico, activando así una intervención coordinada cuando es necesario. Esta prevención temprana constituye un valor añadido difícil de lograr mediante contactos ocasionales o no estructurados.

La modalidad telefónica atrae a perfiles diversos que, por motivos laborales, geográficos o personales, no pueden comprometerse con un acompañamiento presencial. De este modo, se amplía y fortalece la red social del voluntariado, se diversifica su perfil y se incrementa la capacidad de respuesta de la entidad. El acompañamiento telefónico no solo combate la soledad de las personas mayores, sino que también genera una comunidad más comprometida, empática y preparada para abordar retos sociales desde la cercanía afectiva.



8. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Resultados cualitativos

- Mejora del bienestar emocional de las personas mayores gracias a conversaciones regulares que aportan compañía, escucha y apoyo afectivo.
- Mayor sensación de conexión con el entorno y disminución del aislamiento social mediante llamadas semanales estructuradas.
- Detección temprana de cambios en el estado de ánimo o en la salud emocional, gracias al contacto continuado con el voluntariado.

Conclusiones principales

1. El teléfono se consolida como una herramienta eficaz para combatir la soledad, especialmente en situaciones en que la movilidad o la distancia limitan las relaciones presenciales.
2. La combinación de entrevistas, emparejamiento por afinidad y seguimiento técnico garantiza calidad, seguridad y continuidad.
3. El programa es replicable en cualquier territorio y accesible para todo tipo de personas mayores, incluidas aquellas en zonas rurales o aisladas.
4. La participación del voluntariado contribuye a crear una comunidad más sensibilizada y solidaria frente a la soledad.

LINKS DE INTERÉS

- Video explicativo:
[Mediaset - 12 meses 12 causas en Vimeo](#)