

TELÉFONO DE ESCUCHA PARA PREVENIR LA SOLEDAD EN PERSONAS MAYORES

Cáritas Diocesana de Madrid

[C/de Sta Hortensia, 1B, 28002, Madrid]
[91 548 95 80] | [caritasmadrid@caritasmadrid.org]

**Cáritas Diocesana
de Madrid**

2026

TELÉFONO DE
Escucha
696 987 885

1. RESUMEN BUENA PRÁCTICA

El “Teléfono de Escucha a personas mayores en soledad” es una iniciativa impulsada por el Arzobispado de Madrid en colaboración con Cáritas Diocesana de Madrid, diseñada para dar respuesta a una creciente realidad social: el aislamiento y la soledad no deseada que afecta de manera directa a una parte significativa de la población mayor. En la Comunidad de Madrid, 276.000 personas mayores de 65 años viven solas, lo que equivale al 25 % de la población mayor. En la capital, la proporción es aún más preocupante: una de cada cuatro personas mayores se encuentra en situación de soledad, lo que impacta de manera negativa en el bienestar emocional, cognitivo y físico.

Frente a este escenario, Cáritas Madrid pone en marcha el Teléfono de Escucha 696 987 885, un recurso gratuito, accesible y atendido por personas voluntarias formadas para ofrecer escucha activa, acompañamiento cercano y detección temprana de situaciones de vulnerabilidad. A través de la conversación telefónica, las personas mayores pueden expresar emociones, aliviar sentimientos de soledad y recibir orientación hacia otros recursos sociales o pastorales cuando es necesario. Este tipo de apoyo contribuye a reducir el aislamiento y a prevenir el deterioro emocional asociado a la desconexión social.

El programa complementa la amplia red de atención a mayores de Cáritas Madrid, que incluye 33 proyectos específicos y un total de 378 personas voluntarias que cada año acompañan a cerca de mil personas mayores mediante diversas modalidades: orientación, acogida, acompañamiento a domicilio, actividades grupales y espacios comunitarios.

La buena práctica destaca por su accesibilidad, su capacidad de respuesta inmediata y su potencial para llegar a personas mayores con dificultades de movilidad, limitaciones económicas o falta de redes familiares. Su enfoque centrado en la persona y apoyado en la escucha activa lo convierte en un modelo eficaz, replicable y coherente con las necesidades actuales del envejecimiento en la región.

2. DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

El servicio “Teléfono de Escucha” de Cáritas Diocesana de Madrid surge como una respuesta integral, humana y accesible ante el incremento sostenido de la soledad no deseada entre la población mayor. Este fenómeno representa una realidad creciente: 276.000 personas mayores de 65 años viven solas en la Comunidad de Madrid, lo que supone un 25% del total de mayores, y en la capital, una de cada cuatro personas mayores vive en soledad, con consecuencias directas en su salud física, cognitiva y emocional. Esta situación motivó a Cáritas a desarrollar un recurso que eliminara barreras, fuera gratuito, inmediato y capaz de alcanzar a cualquier persona mayor, independientemente de su ubicación, movilidad o situación social.

El servicio consiste en un número telefónico exclusivo —696 987 885—, que funciona de lunes a domingo en horario de mañana y tarde atendido por personas voluntarias, cuyo objetivo es ofrecer escucha activa, acompañamiento emocional y detección temprana de necesidades. La práctica reconoce que, en muchas ocasiones, la soledad no se expresa mediante demandas formales de ayuda, pero sí se manifiesta en pequeñas conversaciones cotidianas que, de no tener lugar, intensifican el aislamiento. Por ello, se ofrece un espacio cercano, seguro y confidencial donde la persona mayor puede hablar, desahogarse y sentirse acompañada.

El programa se inscribe dentro de una estrategia más amplia de Cáritas Madrid dirigida al acompañamiento integral de personas mayores. La entidad desarrolla 33 proyectos anuales centrados en mayores, con 378 voluntarios que acompañan a cerca de 1.000 personas cada año. Estos proyectos incluyen:

- ⇒ Espacios de acogida, orientación y acompañamiento, donde mayores y sus familias pueden recibir asesoramiento integral.
- ⇒ Servicios de acompañamiento a domicilio, para casos en los que la visita presencial es necesaria.
- ⇒ Espacios de encuentro, donde se impulsan actividades grupales para promover el envejecimiento activo.

- ⇒ Residencia Fundación Santa Lucía, con 70 plazas y servicios como gimnasia, asistencia médica y terapia ocupacional.

En cuanto a la metodología, se basa en diversos componentes esenciales:

- 1. Escucha activa:** El personal que atiende las llamadas está formado en habilidades comunicativas, empatía, acompañamiento emocional y detección de situaciones de vulnerabilidad. El objetivo es ofrecer un espacio de diálogo real, donde la persona mayor se sienta valorada y comprendida.
- 2. Contacto inmediato y accesible:** El acceso es universal: cualquier persona mayor puede llamar sin necesidad de inscripción previa, cita o tecnología digital avanzada. Esto elimina barreras económicas, tecnológicas y de movilidad.
- 3. Prevención del deterioro emocional y cognitivo:** La conversación periódica contribuye a mantener funciones cognitivas como memoria, lenguaje y atención, y reduce la ansiedad y la tristeza asociadas a la soledad. La prevención del deterioro es mencionada explícitamente por Cáritas Madrid como uno de los objetivos del programa.
- 4. Identificación de necesidades sociales:** Durante la llamada se pueden detectar indicios de problemas como dependencia, abandono, pobreza energética, desorientación o falta de redes familiares. En esos casos, el personal activa las rutas de apoyo de Cáritas.
- 5. Adaptabilidad territorial:** Al no requerir presencia física, el programa alcanza áreas rurales, municipios con despoblación o zonas con mal transporte, superando así barreras que dificultan el acompañamiento presencial.
- 6. Enfoque centrado en la persona:** Cada llamada se adapta a la situación, necesidades y estado emocional de la persona mayor. No existe un guion rígido: prima la humanidad, la empatía y la creación de un vínculo.

El programa se ha mostrado especialmente eficaz porque atiende un aspecto clave del envejecimiento: la necesidad de reconocimiento, de sentirse escuchado, de seguir siendo parte de una comunidad. Según Cáritas, las personas mayores «no siempre encuentran el agradecimiento y el reconocimiento que se merecen», lo que aumenta su sensación de desconexión social.



3. ÁMBITO TERRITORIAL Y RURALIZACIÓN

Local Diócesis de Madrid	X
Provincial	
Autonómico y regional	
Estatad	
Unión Europea/ Internacional	
Zonas de actuación prioritarias: En la Comunidad de Madrid existen municipios rurales donde la soledad es elevada; el teléfono da cobertura en todos los territorios.	
Indique el lugar/es en los que se desarrolla la buena práctica: Toda la Comunidad de Madrid, incluyendo zonas urbanas y rurales: municipios pequeños, áreas periurbanas y barrios de la capital donde se registra mayor soledad.	
RURALIZABLE Puede implementarse en cualquier región, urbana o rural, porque sus requerimientos son mínimos y su alto impacto. La estructura telefónica y la formación del personal son suficientes para iniciar una experiencia similar en otros territorios afectados por la soledad en personas mayores: • Permite acompañamiento a mayores con movilidad reducida o que viven en municipios dispersos. • Puede funcionar en áreas con recursos sociales limitados y alta prevalencia de soledad. • Es replicable en cualquier región con población envejecida o despoblada.	SÍ

4. JUSTIFICACIÓN

El Teléfono de Escucha 696 987 885 se concibe como un servicio de acompañamiento inmediato, humano y accesible, donde las personas mayores pueden llamar para hablar, ser escuchadas, expresar emociones y sentirse acompañadas. A diferencia de otras intervenciones, se basa en la escucha activa como herramienta terapéutica y preventiva, permitiendo detectar situaciones de vulnerabilidad emocional, casos de aislamiento extremo, problemas de salud, angustia, duelos no acompañados o carencias afectivas que no se manifiestan en otros espacios. Tal como destaca Cáritas Madrid, dedicar unos minutos a escuchar puede lograr que la persona “se sienta acompañada, cuidada y pueda desahogarse”, facilitando además la identificación de otras necesidades que requieran otros tipos de acompañamientos.

A través del teléfono, los equipos de Cáritas pueden orientar a la persona hacia recursos como espacios de encuentro, acompañamiento a domicilio, actividades grupales o equipos de intervención social, fortaleciendo así redes de apoyo. Estos recursos forman parte de los 33 proyectos de Cáritas Madrid dirigidos a personas mayores, que al año acompañan a casi mil personas con la colaboración de 378 personas voluntarias, cifras que refuerzan la capacidad estructural del programa para integrarse en una red más amplia de cuidados.

La práctica se alinea estrechamente con el Marco de Envejecimiento Saludable de la OMS, ya que promueve la capacidad intrínseca mediante relaciones sociales, apoyo emocional continuo y refuerzo de la comunicación, tres ejes fundamentales para prevenir dependencia y fragilidad. La escucha activa contribuye a mantener habilidades cognitivas, fortalecer la resiliencia emocional y reducir riesgos asociados a la soledad, como depresión o inactividad prolongada.

Finalmente, la práctica contribuye a la equidad territorial, adaptándose tanto a áreas urbanas como a municipios donde el aislamiento social es elevado pero el acceso a servicios es limitado. Su formato telefónico permite llegar a personas con movilidad reducida, problemas económicos o barreras tecnológicas, convirtiéndose en un recurso universal, gratuito y replicable. En este sentido, es una respuesta eficaz, sostenible y humana ante uno de los desafíos sociales más urgentes de nuestra época.

5. RECURSOS

Personal necesario para llevar a cabo la experiencia:

- Personas voluntarias y personal de Cáritas Madrid que atienden el teléfono.
- Coordinación con parroquias y servicios diocesanos.

Recursos materiales necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- Línea telefónica: 696 987 885.

Recursos tecnológicos necesarios para llevar a cabo la experiencia:

- Sistema telefónico estable y accesible. (Microsof TEAMS).
- Registros internos para seguimiento de casos.



6. PERFIL DEL DESTINATARIO

Personas mayores

X

Personas con discapacidad

Familias

Profesionales

Sociedad en general

Otro/s

Personas mayores de 65 años que viven solas, experimentan soledad subjetiva, aislamiento, falta de apoyo familiar, problemas emocionales o riesgo de deterioro asociado al aislamiento.

7. INNOVACIÓN

El programa Teléfono de Escucha introduce innovaciones significativas dentro del modelo de atención a personas mayores. Su principal aporte es ofrecer acompañamiento inmediato y universal a través de un medio accesible: el teléfono, una herramienta que todas las personas mayores dominan y que no requiere formación ni recursos tecnológicos adicionales. Esta accesibilidad lo distingue de otros modelos basados en aplicaciones o dispositivos digitales que pueden excluir a quienes tienen baja alfabetización tecnológica.

La innovación radica también en convertir un medio tradicional como la llamada telefónica en un dispositivo de intervención emocional y social. A través de la escucha activa, el programa detecta de manera temprana situaciones de vulnerabilidad que a menudo no afloran en entornos institucionales. La llamada se convierte así en una intervención preventiva capaz de evitar deterioros emocionales o sociales más profundos. Otro elemento innovador es la integración del teléfono en una red de 33 proyectos de acompañamiento a mayores, que permiten una respuesta rápida mediante derivaciones adaptadas. Esta coordinación interna entre recursos —incluyendo orientación, acompañamiento domiciliario, actividades grupales y servicios residenciales— convierte la llamada en un nodo conector del sistema de ayuda.

Además, el programa es innovador por su escalabilidad territorial: puede implementarse tanto en barrios urbanos como en municipios rurales con despoblación, eliminando barreras de movilidad, distancia y transporte. Su universalidad lo hace ruralizable y replicable sin necesidad de infraestructuras costosas.

8. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

El programa ha generado resultados significativos tanto en el plano emocional como en la articulación de apoyos sociales. A nivel cualitativo, se evidencia una reducción notable en la sensación de soledad y aislamiento entre las personas mayores que utilizan el teléfono. La escucha activa y el acompañamiento cercano permiten que quienes llaman se sientan comprendidos, valorados y emocionalmente sostenidos, lo que contribuye a mitigar ansiedad, tristeza o miedo.

Además, se observa un fortalecimiento del bienestar emocional, ya que la llamada crea un espacio de desahogo, reduce la carga psicológica y promueve la recuperación de hábitos de comunicación social. Muchas personas manifiestan una mayor disposición a relacionarse, participar en actividades comunitarias o solicitar acompañamiento presencial cuando lo necesitan.

A nivel estructural, el programa demuestra ser eficaz como mecanismo de detección temprana. A través de las llamadas se identifican situaciones de vulnerabilidad que, de otro modo, pasarían desapercibidas: aislamiento extremo, dificultades económicas, problemas de salud, duelos no acompañados o falta de apoyo familiar.

El programa también contribuye a la equidad territorial, llegando a personas mayores que viven en municipios rurales o zonas con dificultades de movilidad. Al eliminar barreras geográficas y tecnológicas, el teléfono se convierte en un recurso universal y replicable que garantiza acompañamiento a quienes más lo necesitan.

En conclusión, el Teléfono de Escucha es una práctica eficaz, sostenible y profundamente humana que mejora el bienestar emocional de las personas mayores y fortalece el tejido social.

LINKS DE INTERÉS

- Video acciones caritas:
<https://www.youtube.com/watch?v=IW-aVomZqwE>