

¿QUÉ SON LOS SERVICIOS DE APOYO EN CRISIS?

Octubre 2024

[LIFELINE-INTERNATIONAL.COM](https://www.lifeline-international.com)



DESCRIPCIÓN

Organismos como la ONU, OMS así como otras organizaciones globales y regionales reconocen que el apoyo psicosocial y la salud mental resultan esenciales para que una persona disfrute de buena salud mental y participe de manera plenamente funcional en la vida.¹

Los servicios de apoyo en crisis constituyen un componente integral de la salud mental y el apoyo psicosocial, pero específicamente son una forma discreta de este tipo de apoyo. Son servicios de apoyo inmediatos y universales para personas que experimentan grandes dosis de malestar y emociones referidas a experiencias o dificultades que experimentan en sus vidas y que están tratando de superar. Son servicios complementarios a los tratamientos de salud mental.

Estos servicios tienen tres componentes entrecruzados: dos funciones del servicio: la intervención en momentos de crisis y el apoyo psicosocial, así como un tercer elemento que define los valores y que es único en estos servicios: el vínculo.



■ INTERVENCIÓN EN CRISIS

La intervención en crisis es la provisión de una respuesta inmediata a una persona en un momento de crisis con el objetivo de interrumpir ese estado y desescalar los altos niveles de malestar y disfunción que la persona está experimentando². La intervención en crisis se ocupa de la prevención del daño, sabiendo que el estado de crisis puede llevar a respuestas adaptativas perjudiciales y respuestas destructivas en el momento en que la persona busca escapar del intenso malestar, como la violencia, comportamientos de riesgo para su seguridad, uso del alcohol u otras sustancias, autolesión o conductas suicidas³. La intervención en crisis es una respuesta breve, inmediata, a la situación de la persona y su estado de crisis^{4/5}. Permite la identificación de personas con riesgo inminente de muerte o lesión y se ocupa de su seguridad inmediata. La intervención en crisis también mitiga el riesgo de condiciones de salud mental más severas o duraderas, como la ansiedad o la depresión mediante la restauración de las capacidades de salir adelante, creando así un itinerario en el que se avanza a la prescripción de otros especialistas, recursos y servicios.^{6/7}

■ APOYO PSICOSOCIAL

Los servicios de apoyo psicosocial proveen de una mezcla de apoyo emocional, ‘primeros auxilios’ psicológicos, (re)conexión con la sociedad así como la construcción de la autonomía de la persona para reducir la pérdida de funcionalidad que puede experimentar junto con una salud mental deficiente, dificultades o circunstancias de vida complejas, eventos traumáticos o disruptivos como, por ejemplo, una catástrofe natural. El apoyo psicosocial es interactivo y relacional; requiere vincularse con una persona a través de la empatía y el respeto. Apoya la salud emocional.⁸ El apoyo psicosocial se relaciona con la teoría del afrontamiento al reconstruir la capacidad de la persona para gestionar los periodos de grandes emociones y estrés.⁹ Asimismo, reconoce el beneficio de la actividad social y abre la posibilidad de interacciones significativas con otros así como un sentido de pertenencia con las personas a tu alrededor.^{10/11} Para acabar, el apoyo psicosocial contrarresta las experiencias de aislamiento y soledad que pueden alimentar las ideaciones suicidas; ayuda a la recuperación propiciando el desarrollo de la resiliencia de la persona al estrés y las contrariedades de la vida.¹²

■ VINCULACIÓN

En el corazón del apoyo de crisis hay un componente relacional que le distingue: la interacción amistosa. Este vínculo, que podría describirse como ‘un tipo especial de amistad’,¹³ resulta beneficioso y puede generar esperanza en momentos de desesperación: saber que le importas a alguien. Crear un vínculo es una habilidad, un apoyo no profesional cuyos evidentes beneficios se desprenden precisamente de ese carácter voluntario.¹⁴ Este vínculo amistoso implica compartir emociones, dolor, propósitos, con otra persona en un entorno basado en la compasión y la empatía, un entorno psicológicamente seguro, reconfortante y libre de juicios. La persona que establece este vínculo amistoso se muestra auténticamente preocupado por el malestar o situación de crisis del otro.¹⁵ Escuchar con un sentido profundo de apreciación es una expresión vital de este vínculo, permitiendo a la persona atendida expresar con sus propias palabras sus emociones y necesidades. Es un proceso que empodera, basado en la creencia de que toda persona posee fortalezas en su interior.

BENEFICIOS DE LOS SERVICIOS DEL APOYO EN CRISIS

Los momentos en los que una persona siente gran dificultad para afrontar lo que le sucede se conocen como crisis¹⁶. Son episodios limitados en el tiempo durante los cuales se experimentan altos niveles de malestar. Este puede aligerarse mediante el apoyo de otros, aunque hay un riesgo de que la persona en crisis haya puesto en marcha otras medidas para resolverlo; estas pueden ser de carácter altamente destructivo como la violencia, el uso de alcohol y otras sustancias, autolesiones o conductas suicidas. La intensidad del malestar y su corta duración son características de una crisis que refuerza la importancia de respuestas inmediatas. Mientras que se alivia esa angustia, el apoyo en crisis también puede abordar la incapacidad de la persona para superarla a la vez que se crea una red de seguridad para proteger a la persona contra su vulnerabilidad y posibles reacciones autodestructivas al estado de crisis.

El apoyo en crisis aporta una oportunidad puntual para comprobar la seguridad y bienestar, algo que puede no suceder sin la implicación de la persona. La gente puede acercarse a un servicio de apoyo en crisis cuando no pediría ayuda a otra persona o servicio de su entorno, valiéndose en su lugar de la conveniencia y confidencialidad de estos servicios.

Una gran proporción de las personas que contactan los servicios de apoyo en crisis han experimentado violencia y requieren apoyo inmediato. El impacto de la violencia interpersonal incluye el malestar emocional y psicológico, las capacidades para superar la situación alteradas y un aumento en la vulnerabilidad a las conductas suicidas¹⁷. Estos son algunos de las consecuencias que la violencia tiene sobre sus víctimas y que pueden ser abordados de manera inmediata mediante el apoyo en crisis.

También puede haber un beneficio preventivo al contactar con un servicio de apoyo en crisis. Esto puede hacerse mediante el empoderamiento de esa persona para que sea más consciente de los elementos que contribuyen a su malestar y estrés, y qué apoyos y recursos pueden utilizar en cada momento para desescalar y reducir el impacto en sus vidas. Los servicios de apoyo en crisis europeos (Líneas telefónicas de emergencia) se refieren a *“equipar a las personas a gestionar sus emociones a través de la autoconciencia, la autoestima y sus habilidades de afrontamiento, llamadas salud emocional”*¹⁸. Así, el uso de este tipo de servicios puede motivar y equipar a la persona a desarrollar sus propias estrategias para hacer frente a las dificultades propias de la vida y prevenir posibles crisis.

Los servicios de apoyo en crisis son servicios abiertos y generales que ofrecen respuesta al malestar y la intensidad emocional que pueda surgir por todo tipo de razones: una soledad profunda, un aumento de los síntomas asociados a un problema de salud mental o la reacción a una situación o experiencia reciente. El amplio abanico de problemáticas por las que las personas contactan con los servicios de apoyo así lo atestiguan: dificultades en las relaciones, problemas con las finanzas familiares, endeudamiento, ingresos inestables, problemas en el acceso o seguridad de la vivienda, exclusión social, discriminación, acoso, convivir con enfermedades crónicas o discapacidades, abusos de alcohol u otras sustancias, adicciones, aislamiento, pérdidas importantes, etapas de duelo y, en general, sentimientos de malestar y desesperanza.

Como respuesta inmediata, que no procede de la clínica ni la medicina, los servicios de apoyo en crisis pueden atraer e involucrar a personas en los momentos que necesitan ayuda. Pueden llegar a las personas en aquellos momentos en los que se sienten más preparadas para

involucrarse con este tipo de servicios y la ayuda que brindan. Pueden intervenir de forma inmediata en una crisis para prevenir posibles daños, pero también pueden ofrecer una función más amplia: la de prevención de futuras crisis.

RELEVANCIA POLÍTICA DE LOS SERVICIOS DE APOYO EN CRISIS

■ ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD

Los servicios de apoyo en crisis son el primer punto de atención. Se ofrecen a todas las personas y son un recurso de ayuda accesible, sin prejuicios y de libre acceso que no exigen cumplir con criterios de elegibilidad, evaluación y pago. Estos servicios pueden ser ofrecidos de manera inmediata ya que no requieren una revisión médica o una evaluación psiquiátrica previa a la prestación del servicio. En un primer momento, para expresar emociones y compartir circunstancias vitales, algunas personas son más propensas a acceder a un servicio no médico.

El beneficio de los servicios de apoyo en crisis radica en su capacidad para proporcionar una respuesta rápida y efectiva a las experiencias de crisis, que son un hecho predecible en cualquier población. Las personas entran en crisis cuando ocurren eventos y experiencias estresantes, traumáticas y, a veces, de gran impacto dramático en sus vidas. Un servicio que ofrece una rápida respuesta y que esté fácilmente disponible para cualquier persona en crisis debería integrarse en el conjunto de apoyos comunitarios y de salud de cualquier nación.

La Organización Mundial de la Salud describe la atención primaria de salud como "*un enfoque de toda la sociedad para organizar y fortalecer eficazmente los sistemas de salud a fin de acercar los servicios de salud y bienestar a las comunidades*". Los servicios de atención primaria de salud son el primer punto de contacto para muchas personas en toda la gama de preocupaciones relacionadas con la salud y el bienestar. En consecuencia, la atención primaria debe ser receptiva a los determinantes sociales de la salud mental, además de las cuestiones médicas o clínicas. A nivel de población, la atención primaria de salud cumple una función de promoción y prevención de la salud. Estas características de la atención primaria de salud son la base para el amplio reconocimiento de la importancia de la inversión en este componente del sistema nacional de salud para lograr eficiencia y efectividad en los resultados de toda la población. Este reconocimiento está presente en el actual Programa de Trabajo 14 de la Organización Mundial de la Salud, que se refiere al compromiso de "reorientar radicalmente los sistemas de salud hacia un enfoque de atención primaria de salud" y en las agendas de reforma en torno al Objetivo de Desarrollo Sostenible 3: Vidas Saludables y Bienestar para Todos en Todas las Edades, que abogan por la "integración de paquetes básicos de servicios de salud mental en la atención primaria de salud rutinaria".¹⁹

Los servicios de apoyo en crisis encajan dentro del diseño de un sistema de atención primaria integral, como señaló el escritor Bruce Turley: "*La capacidad de anticipar, prepararse y responder de manera efectiva a las crisis personales aborda los elementos psicosociales de la salud y el bienestar que son fundamentales para la atención primaria de salud mental y la prevención del suicidio.*"²⁰

La contribución más relevante de los servicios de apoyo en crisis a la atención primaria de salud es que atraen a personas que experimentan niveles elevados de malestar psicológico.²¹ La revisión de la literatura ha demostrado la efectividad del apoyo en crisis en la rápida

reducción de estos altos niveles de angustia.²² En cualquier población, una proporción de individuos experimentará niveles más altos de malestar psicológico, pero los factores que rodean esta situación pueden variar considerablemente y, a menudo, están relacionados con determinantes sociales y circunstanciales, como la violencia interpersonal, alteraciones inesperadas en la vida, la pérdida y el duelo, incidentes relacionados con delitos o la policía, o el endeudamiento. Puede ser difícil identificar a quienes están lidiando con este sufrimiento antes de que los efectos de este se manifiesten a través del inicio de una enfermedad mental, conductas suicidas u otras manifestaciones conductuales del malestar psicológico. El reconocimiento y la respuesta a la aflicción son funciones esenciales de la atención primaria.

■ COBERTURA SANITARIA UNIVERSAL

La Declaración de la ONU sobre la Cobertura Sanitaria Universal (CSU) de 2019 establece la salud y el bienestar como una condición previa para el desarrollo sostenible en todos los países, reflejando la asociación entre la CSU y la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Esta declaración refuerza la Declaración de la ONU de 1996, relacionada con el derecho de toda persona a disfrutar del más alto nivel de salud física y mental. A menudo, esto se describe con la expresión "*No dejar a nadie atrás*".

La Resolución de la ONU sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial insta a las naciones a abordar la salud mental como un componente esencial de la cobertura sanitaria universal, haciendo un llamado a que "*inviertan en acciones locales y orientadas a la comunidad, integradas en los servicios locales y nacionales, a largo plazo para prepararse y responder a las necesidades de salud mental y psicosocial, incluyendo servicios integrales y completos de apoyo en salud mental y psicosocial.*"

Los servicios de apoyo en crisis facilitan la consecución de la Cobertura Sanitaria Universal porque están disponibles para todas las personas, sin necesidad de cumplir con requisitos, evaluaciones de entrada o derivaciones. Cuando los servicios de apoyo en crisis se brindan a través de medios digitales —teléfono, internet o chat/mensajes de texto—, se aprovecha el bajo coste, la accesibilidad y la naturaleza privada de estas tecnologías en la mayoría de los países para reforzar el acceso universal. En los casos en que el servicio esté disponible de manera presencial, suele ofrecerse de forma gratuita o a bajo coste, y sin necesidad de cita previa.

Desde hace tiempo se ha establecido que los paraprofesionales tienen un lugar importante en el diseño de un sistema de servicios de salud mental y apoyo psicosocial que sea integral y eficaz. Desempeñan funciones no clínicas y roles de apoyo que son elementos esenciales a los tratamientos.²³ Los servicios de apoyo en crisis utilizan paraprofesionales que son seleccionados y formados por sus cualidades, habilidades y competencias para interactuar con, apoyar y acompañar a quienes están en crisis. Los trabajadores para el apoyo en crisis pueden ser reclutados más fácilmente y su formación y asignación resultan menos costosos. Algunos servicios de apoyo en crisis utilizan voluntarios para acompañar las personas que buscan ayuda y llevar a cabo funciones de intervención en situaciones de crisis, incluyendo safety checks²⁴. La inversión en servicios de apoyo en crisis puede incrementar la capacidad de un sistema de salud para atender las necesidades de todas las personas.

El Plan de Acción sobre Salud Mental de la OMS ²⁵ establece la Cobertura Sanitaria Universal como un pilar clave, reforzando la importancia de la equidad para que todas las personas accedan a los servicios de salud mental y a los servicios sociales relacionados. Esto incluye el apoyo psicosocial, especialmente en situaciones de emergencia y respuesta ante desastres. Además, se ha establecido un objetivo global para que el 80% de los países cuenten con sistemas preparados para satisfacer estas necesidades.

Los servicios de apoyo en crisis abordan los aspectos de equidad de la Cobertura Sanitaria Universal. Normalmente, las líneas telefónicas y los servicios de chat o mensajes de texto, así como el formato de acompañamiento presencial, están diseñados para acoger a todas las personas, independientemente de su origen, circunstancias o el contexto en el que buscan ayuda. La promoción de los servicios de apoyo en crisis para personas de grupos que se encuentran con dificultades para acceder a la ayuda se puede hacer de manera psicológica y culturalmente segura, enfocando una estrategia dirigida al bienestar y la salud mental, por ejemplo, personas de minorías étnicas, de género, de sexualidad, de edad o de estatus social. Los servicios de apoyo en crisis se ofrecen de manera equitativa para todas las personas, cerrando así la brecha de acceso. El aumento en el uso de los servicios de apoyo en crisis durante el inicio de la pandemia de COVID-19 ilustra esta capacidad de respuesta. Los servicios de apoyo en crisis son una respuesta humanitaria para todas las personas que lo necesitan.

REFERENCIAS

- ¹ UN Resolution 77-300 on Mental Health and Psychosocial Support. 2023.
- ² Caplan, G. (1964). Principles of Preventative Psychiatry. Basic Books, New York.
- ³ Hoff, L. E. (2001). People in Crisis: Clinical and Public Health Perspectives. (5th ed.). Jossey-Bass - John Wiley & Sons Inc.
- ⁴ France, K. (2014). Crisis Intervention: A handbook of immediate person-to-person help. (Sixth ed.). Charles C Thomas Publisher; USA.
- ⁵ Lester, D. (2002). Counseling By Telephone: An Overview. In D. Lester (Ed.), *Crisis Intervention and Counselling by Telephone* (2nd ed.). Charles C Thomas Publisher Pty Ltd.
- ⁶ Bleach, G., & Claiborn, W. L. (1974). Initial evaluation of hot-line telephone crisis centres [Article]. *Community mental health journal*, 10, 387-394. <https://doi.org/10.1007/BF01419972>
- ⁷ Caplan, G. (1989). Recent Developments in Crisis Intervention and the Promotion of Support Service. *Journal of Primary Prevention*, 10, 3 - 25
- ⁸ UNICEF, Burnet Institute. 2002. Strengthening Mental Health and Psychosocial Support Systems and Services for Children and Adolescents in East Asia and the Pacific Region. Regional Report. UNICEF, Bangkok. Page 8.
- ⁹ Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and Adaptation*. Oxford University Press: New York.
- ¹⁰ Lazar, A., & Elera, P. (1998). Telephone Helplines as Social Support. *International Social Work*, 41, 89 - 101.
- ¹¹ Lakey, B., & Orehek, E. (2011, Jul). Relational regulation theory: a new approach to explain the link between perceived social support and mental health. *Psychol Rev*, 118(3), 482-495. <https://doi.org/10.1037/a0023477>
- ¹² McClay, M. M., Brausch, A. M., & O'Connor, S. S. (2020, Aug). Social Support Mediates the Association between Disclosure of Suicide Attempt and Depression, Perceived Burdensomeness, and Thwarted Belongingness. *Suicide Life Threat Behav*, 50(4), 884-898. <https://doi.org/10.1111/sltb.12622>
- ¹³ Barraclough, B. M., & Shea, M. (1970). Suicide and Samaritan Clients. *The Lancet*, 868 - 870.
- ¹⁴ Aguilar, R. (1993). Telephone provides "instant friend" [Article]. *Network*, 14(2), 22.
- ¹⁵ Greenbury, S. (1999). No Its Not Just Listening. *Crisis*, 20(2), 56 - 58.
- ¹⁶ Psychosocial Interventions: A Handbook. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. 2009.
- ¹⁷ Global and Regional Estimates of Violence Against Women: Prevalence and Health Effects of Intimate Partner Violence and Non-Partner Sexual Violence. (2013) World Health Organization, London School of Hygiene and Tropical Medicine, South African Medical Research Council.
- ¹⁸ Rucli, D. (2009). Helplines' roles in suicide prevention. *Clinical Neuropsychiatry: Journal of Treatment Evaluation*, 6(5), 227 - 229
- ¹⁹ Patel, V. et al. 2018. Comisión The Lancet sobre Salud Mental Global y Desarrollo Sostenible.
- ²⁰ Turley, B. 2013. 'Crisis Support: The Legacy and Future of Helplines. Lifeline Research Foundation. Australia.
- ²¹ Turley, B. 2013. 'Crisis Support: The Legacy and Future of Helplines. Lifeline Research Foundation. Australia.
- ²² Turley, B. 2013. 'Crisis Support: The Legacy and Future of Helplines. Lifeline Research Foundation. Australia.
- ²³ Turley, B. 2013. 'Crisis Support: The Legacy and Future of Helplines. Lifeline Research Foundation. Australia.
- ²⁴ Turley, B. 2013. 'Crisis Support: The Legacy and Future of Helplines. Lifeline Research Foundation. Australia.
- ²⁵ Comprehensive Mental Health Action Plan 2013-2030. World Health Organization. Geneva.