

# El soporte emocional en «Contigo te escucha»

Hacia la construcción de un Sistema de Protección Social inclusivo

Cinthia Vidal

Oficial de Políticas Sociales de UNICEF



unicef 

para cada infancia

# Política y Estrategia de Inclusión de la Discapacidad de UNICEF

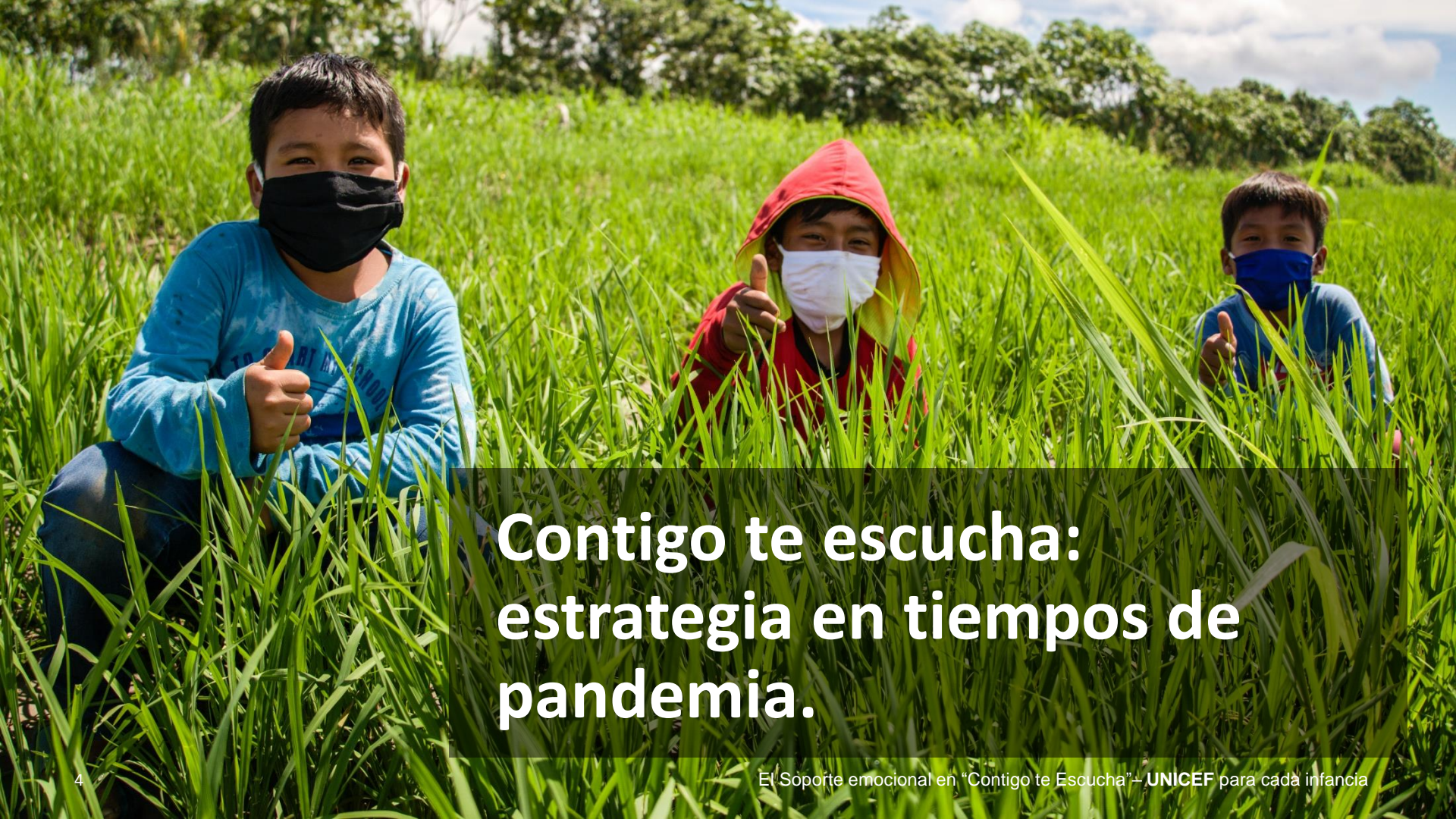
La Política y Estrategia establece un **marco de actuación** para lograr la ambiciosa visión de UNICEF de lograr un **mundo más inclusivo para 2030**. Un mundo donde **todos** los niños, incluidos los que tienen discapacidades, vivan en **comunidades inclusivas y sin barreras**. Un mundo donde se acoga a los niños y niñas con discapacidad y se les apoye en **cada etapa** de su vida, con el fin de que puedan ejercer sus derechos y **participar** de manera plena en la sociedad.





¿Cómo  
construimos  
una comunidad  
que tenga en  
cuenta la  
discapacidad?





# Contigo te escucha: estrategia en tiempos de pandemia.

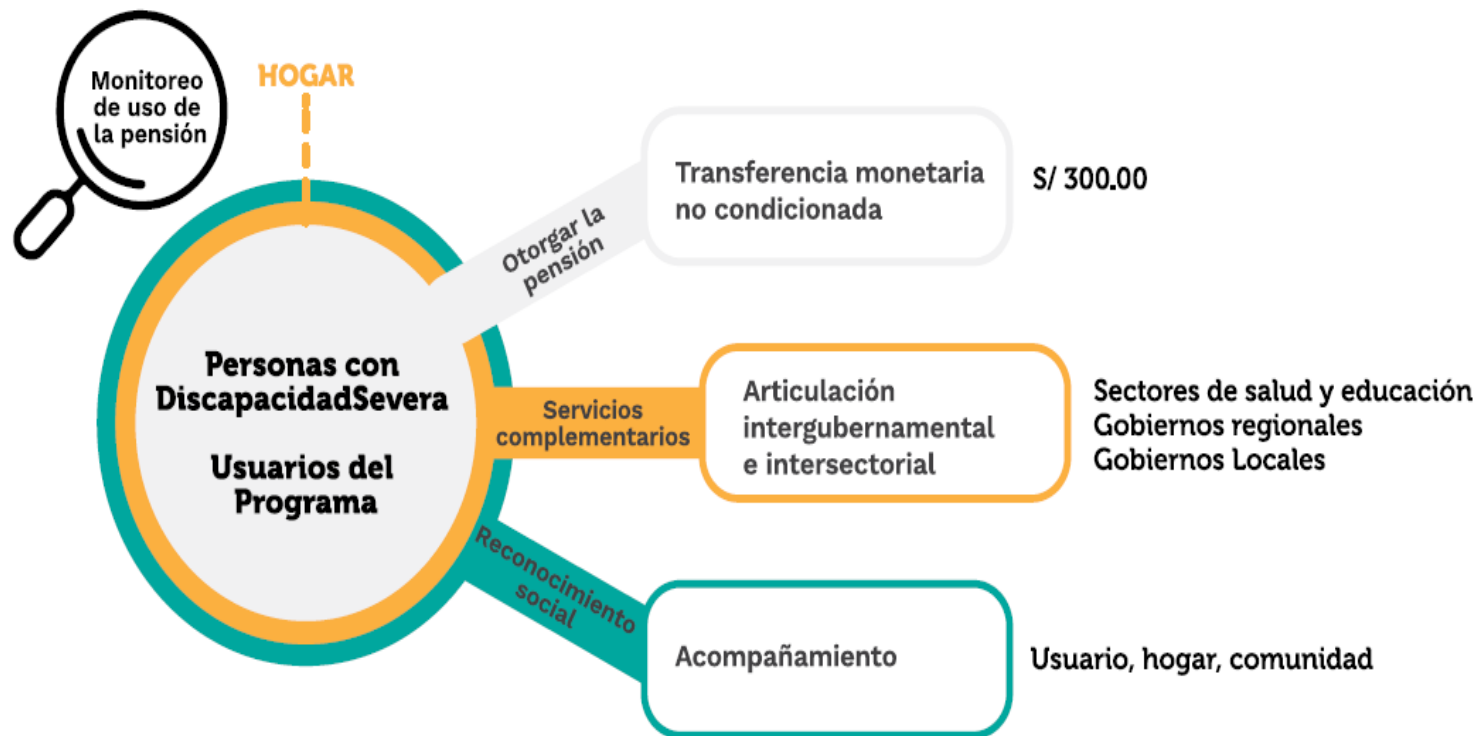


**Objetivo del estudio:** Reconstruir el proceso de implementación de la estrategia **Contigo te escucha** y su **reconfiguración** durante la pandemia identificando los **desafíos de gestión** en su implementación e identificando **las lecciones aprendidas** que permita la **institucionalización** de sus procesos.

**Metodología:** incluyó la **revisión de documentación** administrativa y normativa del programa, con énfasis en el componente de **acompañamiento**, revisión de **evidencia** nacional e internacional en torno a **tres ejes**: Inclusión y protección; cuidado de la salud mental y uso de TIC para el acompañamiento.

- Se aplicó una encuesta de satisfacción a usuarios (184 llamadas válidas)
  - Entrevistas en profundidad
  - Grupos focales.

## Ejes de la estrategia de intervención del Programa CONTIGO



# Respuesta inicial de CONTIGO frente a la pandemia

## Paquete de Servicios priorizados por la Red Amachay

Articulación en territorio:  
Contigo y Pensión 65



Consejería de prácticas saludables y orientaciones para revertir el contagio y mitigar los efectos de la infección por COVID 19



Identificación de signos de alarma para la infección por COVID 19



Inmunización (neumococo e influenza, según esquema de vacunación vigente)



Seguimiento de casos probables e investigación de contactos intradomiciliarios.

Adultos mayores con alto riesgo y persona con discapacidad severa

MINSA, MIMP, CONADIS, SUSALUD, SIS, FFAA, FFPP, GLs y GRs

El año 2022, Amachay ya no tuvo financiamiento

# Implementación y adaptación de Contigo te Escucha

**Desafío:** poder **definir e implementar** una **ruta operativa**, bajo condiciones de restricciones de interacción presencial que genera gran **valor en la salud mental** de los usuarios y asegurarse la **mayor eficiencia en la cobertura** de atención.

Uso de **TICs**

Recursos Humanos **especializados**

**Protocolos** de atención para usuarios





# Conclusiones y recomendaciones



# Gestión articulada



- La **Red Amachay**, permitió generar **compromisos con los GLs** para el cumplimiento de los paquetes de Servicios. Experiencia exitosa de **acción articulada y atención a las personas PCDS**.
- La **coordinación y articulación** en el primer nivel en relación con el cuidado a las PCDS es **débil**. **Fortalecer el rol** de la CONADIS **ampliaría las posibilidades de acceso a servicios** complementarios para las PCDS.
- La **coordinación del CONADIS** es **clave** para: 1. la articulación territorial con las **OMAPED**, 2, la **articulación del nivel central y regional** con lo **sectores** de salud, educación, desarrollo e inclusión social y sus programas y el MINJUS.
- Se requiere fortalecer la respuesta y **mejorar** los **canales de coordinación en los operadores locales de salud** frente a la derivación de casos de PCD; así como un mayor nivel de coordinación con el MIMP o el CONADIS, el MINSA en el primer nivel de atención, el MTPE con opciones de trabajo para las PCDS y sus familias, el MINEDU, entre otros.
- **Articular** con la **academia** y la **empresa privada** para diseñar propuestas innovadoras a favor de las PCD.

# Capacidad adaptativa

- La **identificación** y **registro** de usuarios es determinante para **dimensionar, focalizar y articular** los tipos de atención, sea esta brindada de manera presencial o virtual, de acuerdo con las necesidades de las PCDS en sus contextos. Es importante poder identificar a las PCDS a través de un canal que permita brindar una primera línea de apoyo.
- La **identificación** de **usuarios** y **cuidadores**, el mapeo de actores institucionales y la definición de una ruta de trabajo articulado son importantes para **la conformación y fortalecimiento de las redes de apoyo local** para protección de las PCDS en situaciones de riesgo.
- Se reconoce la relevancia de la **tecnología** para este tipo de intervenciones. El problema de la conectividad, propia de las zonas de difícil acceso del país, sobre todo en sierra y selva, en zonas rurales, es donde hay mayor población en situación de vulnerabilidad. **Cuanto más opciones de acceso a TIC** se tenga en diversas zonas del país, **mayores posibilidades de contactar con las PCDS o sus cuidadores o apoyos**.
- **Las capacidades fortalecidas** en los **facilitadores** del Programa, en **autoridades** y **operadores locales** para el manejo de situaciones de estrés y riesgo de las PCDS, resulta un factor clave para canalizar y gestionar el acceso a los servicios de manera pertinente y efectiva.



# Calidad del servicio



- Se hizo evidente la **necesidad** de contar con el **soporte psicológico** por parte de los usuarios. Por ello, la **estrategia** generó un **entorno empático** a través de la llamada, y las psicólogas tuvieron una buena recepción por parte de los usuarios. La relación empieza con la primera llamada y el entendimiento que pueda tener el **usuario o cuidador** sobre la misma y la importancia que le pueda dar.
- Al menos el **88% de usuarios** mostraron un grado de **satisfacción con la atención brindada** por la psicóloga de CONTIGO TE ESCUCHA, destacando además un 90% señalaron sentirse bien con la llamada, y un 95% informaron que recibieron un buen trato de la profesional. Ello indica que **el trabajo realizado ha sido positivo**. Por ello, se considera como una muy **buena opción para ampliarse, replicarse e institucionalizarse**.
- En cuanto al **alcance de la atención al usuario**, hay que recordar que no todos los usuarios pueden hablar, movilizarse o ver, o no entienden el idioma por hablar otra lengua, lo que requiere que **el cuidador o un tercero puedan apoyar a la psicóloga para su entendimiento**.



**LA INCLUSIÓN  
DE LA  
DISCAPACIDAD  
COMIENZA CONTIGO,  
CONMIGO,  
CON TODOS  
NOSOTROS**

© UNICEF/UN042691/5-dol



**unicef**  
para cada infancia