



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD

024

CALL FOR LIFE
LLAMA A LA VIDA

Pilar Aparicio Azcárraga
Directora General de Salud Pública
Ministerio de Sanidad

U=23
PRESIDENCIA ESPAÑOLA
CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA

Plan de Acción de Salud Mental

Líneas estratégicas

Estrategia de Salud Mental del Sistema Nacional de Salud

Período 2022-2026

Plan de Acción de Salud Mental
2022-2024

Estrategia Salud Mental del SNS

SAHIDAD 2012
MINISTERIO DE SANIDAD



REFUERZO DE LOS RECURSOS HUMANOS EN SALUD MENTAL



OPTIMIZACIÓN DE LA ATENCIÓN INTEGRAL A LA SALUD MENTAL EN TODOS LOS ÁMBITOS DEL SNS



SENSIBILIZACIÓN Y LUCHA CONTRA LA ESTIGMATIZACIÓN DE LAS PERSONAS CON PROBLEMAS DE SALUD MENTAL



PREVENCIÓN, DETECCIÓN PRECOZ Y ATENCIÓN A LA CONDUCTA SUICIDA



ABORDAJE DE PROBLEMAS DE SALUD MENTAL EN CONTEXTOS DE MAYOR VULNERABILIDAD



PREVENCIÓN DE CONDUCTAS ADICTIVAS CON Y SIN SUSTANCIA



024 LLAMA A LA VIDA



OBJETIVO GENERAL

Reducir el nivel de sufrimiento emocional y riesgo de conducta suicida de las personas usuarias de la Línea 024.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Visibilizar el suicidio en la población, concienciar de la gravedad del problema, y favorecer una mejor atención a nivel comunitario.
- Mejorar la información de las personas con alto nivel de sufrimiento emocional y riesgo de conducta suicida, y de su entorno cercano sobre las herramientas y estrategias que para la generación de conductas adaptativas y la adecuada gestión de su sufrimiento emocional.
- Posibilitar la orientación, asistencia y acompañamiento psicosocial para la prevención de la conducta suicida.
- Generar un cambio positivo por parte de las personas con riesgo de conducta suicida que les permita aceptar su situación y enfrentarse, con las herramientas adecuadas, a su situación vital.



LLAMA A LA VIDA

LÍNEA DE ATENCIÓN
A LA CONDUCTA SUICIDA



024 LLAMA A LA VIDA



Este servicio se dirige a la siguiente población diana basado en tres perfiles específicos:

- **Personas en situación de riesgo suicida:** proporciona un espacio seguro donde las personas que experimentan pensamientos y emociones suicidas puedan encontrar apoyo emocional, orientación y recursos para abordar su situación.
- **Entorno de la persona con conducta suicida:** los familiares, allegados, y entornos laborales y educativos de aquellos que presentan conducta suicida.
- **Familiares o allegados en proceso de duelo:** disponible para aquellos familiares o allegados que han perdido a alguien debido al suicidio y se encuentran en un proceso de duelo.



**LLAMA
A LA VIDA**

LÍNEA DE ATENCIÓN
A LA CONDUCTA SUICIDA



024 LLAMA A LA VIDA



CARACTERÍSTICAS DE LA LINEA 024

- Es **gratuito, fácil de recordar, rápido, anónimo y confidencial.**
- Alcance: **nacional y 24x7**
- El equipo que atiende la Línea 024 está integrado por **profesionales expertos** formados en la validación emocional, en la gestión de las emociones y en la atención psicosocial de las personas.
- **Atención telefónica** y, desde agosto, también por **chat**
- Con el objetivo de que toda la ciudadanía pueda usar el 024 en condiciones de igualdad y no discriminación, se incluye **SVisual**, un servicio que permite la accesibilidad de personas con dificultad auditiva, así como un servicio de **Interpretación telefónica** que ofrece la solución para superar las barreras idiomáticas permitiendo la comunicación, en tiempo real, con personas que hablan en otro idioma.





024 LLAMA A LA VIDA



CARACTERÍSTICAS DE LA LINEA 024

→ La línea 024 tiene establecido un **circuito estructurado y coordinado** tanto para situaciones “en caliente” que permiten intervenciones rápidas, como de derivación para lo no urgente , siendo una puerta de entrada al sistema nacional de salud. En situaciones de emergencia o urgencia, la Línea 024 cuenta con un sistema de derivación de llamadas al número de emergencia 112.

Riesgo alto: Intención con planificación y/o método	<ul style="list-style-type: none">• Ha planificado el acto suicida y ha considerado un método específico.
Riesgo medio-alto	<ul style="list-style-type: none">• Ha planificado el acto suicida pero no ha considerado el método.• Ha considerado el método, pero no ha planificado el acto suicida.
Riesgo medio	<ul style="list-style-type: none">• No hay planificación suicida ni método considerado.• Presenta ideación suicida.
Riesgo bajo	<ul style="list-style-type: none">• No hay planificación suicida ni método considerado.• No hay ideación suicida clara.• Presenta desesperanza, culpa, y/o no percibe apoyos o valores que le ayuden; u otros factores de riesgo.
No se detecta riesgo	<ul style="list-style-type: none">• No hay planificación suicida ni método considerado.• No hay ideación suicida.• No presenta factores de riesgo.• Presenta algunos síntomas de estado de ánimo de riesgo bajo.



024 LLAMA A LA VIDA



ALGUNOS DATOS: RESULTADOS PRIMER AÑO (mayo 2022-2023)

Tiempo de la llamada

La duración de las llamadas recibidas es muy variable. Durante el año de servicio, la media de tiempo de conversación ha sido **de 11,24 minutos.**

Del total de llamadas, el mayor tiempo de llamada registrado ha sido **de 3 horas y 31 minutos.**

Porcentaje de llamadas en función del sexo de la persona llamante

SIN ESPECIFICAR
46,03%



MUJERES
30,02%



HOMBRES
23,84%





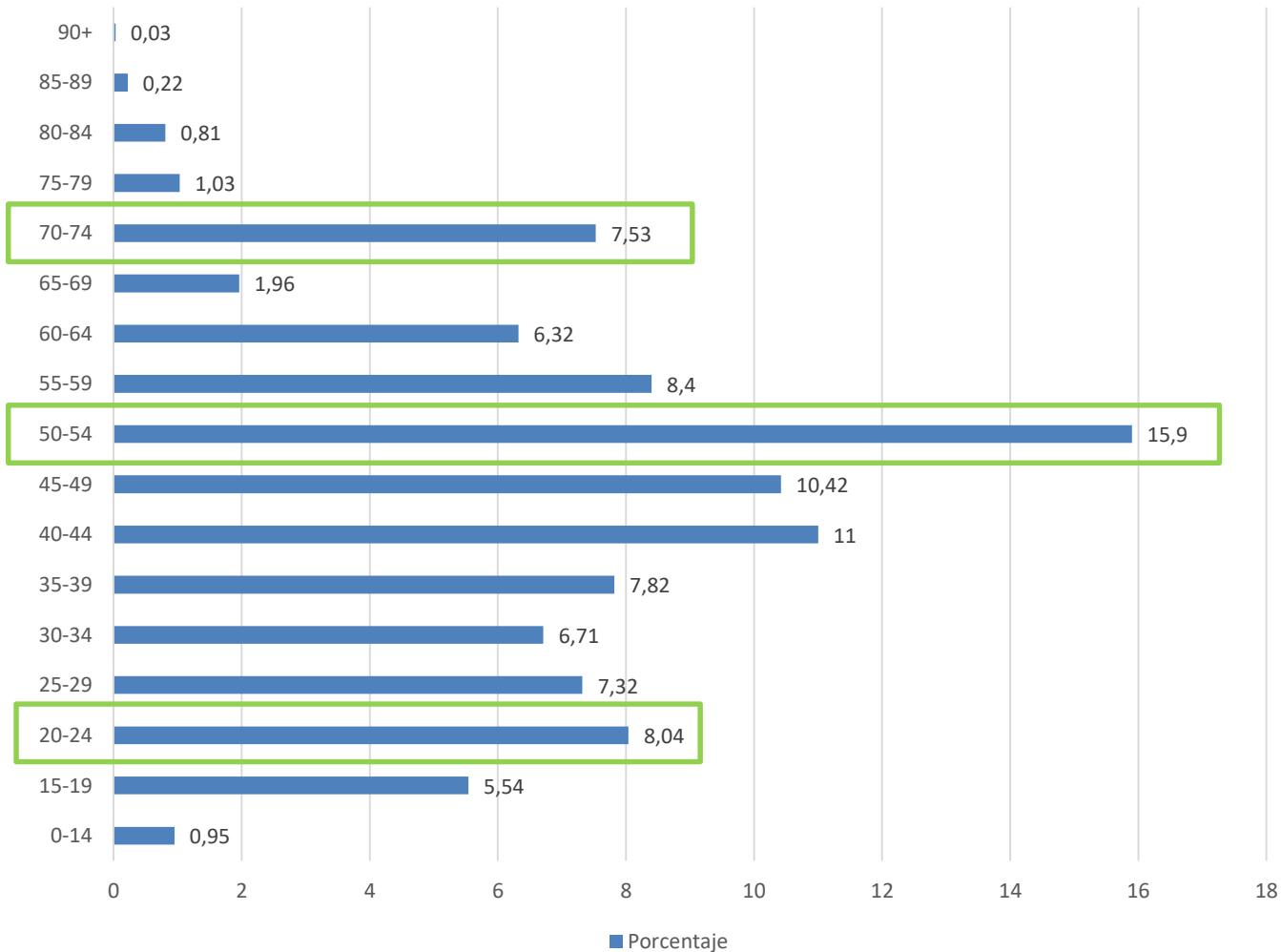
024 LLAMA A LA VIDA



ALGUNOS DATOS: RESULTADOS PRIMER AÑO (mayo 2022-2023)

Llamadas atendidas por grupo de edad

(Sólo de personas que voluntariamente facilitan sus datos)





024 LLAMA A LA VIDA

¿Cuánto se está utilizando esta línea 024?*



153.232
llamadas
atendidas

5.155
derivadas
al 112



1.286
llamadas
atendidas

85
derivadas
al 112



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD

U
23

3.1. Realización de campañas para la promoción de la salud mental, especialmente referente a la lucha contra el estigma y a la prevención de la conducta suicida





4.8. Desarrollo de acciones con responsables de medios de comunicación para mejorar la información sobre el suicidio y la conducta suicida.

Recomendaciones para el tratamiento del suicidio por los medios de comunicación

Manual de apoyo para sus profesionales

GOBIERNO DE ESPAÑA MINISTERIO DE SANIDAD

Con la colaboración de:

v.08072020

Índice

	1. Objeto del documento	4
	2. Por qué hablar del suicidio en los medios de comunicación	4
	3. Antecedentes y situación de partida	4
	4. Para qué hablar del suicidio en los medios	6
	5. ¿Qué podemos hacer desde los medios de comunicación para prevenir el suicidio? Ideas generales	6
	6. Cómo hablar del suicidio en los medios	7
	7. Qué hacer y qué no hacer. Recomendaciones generales y ejemplos	9
	8. Falsas creencias y mitos en torno al suicidio	17
	9. Recursos e información de servicio	20
	Bibliografía	21



**LLAMA
A LA VIDA**
LÍNEA DE ATENCIÓN
A LA CONDUCTA SUICIDA

THANK YOU/GRACIAS



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE SANIDAD

U=23

PRESIDENCIA ESPAÑOLA
CONSEJO DE LA UNIÓN EUROPEA