



**024**

**CALL FOR LIFE**

**LLAMA A LA VIDA**

Pilar Aparicio Azcárraga  
Directora General de Salud Pública  
Ministerio de Sanidad



# 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.

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



# 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%**





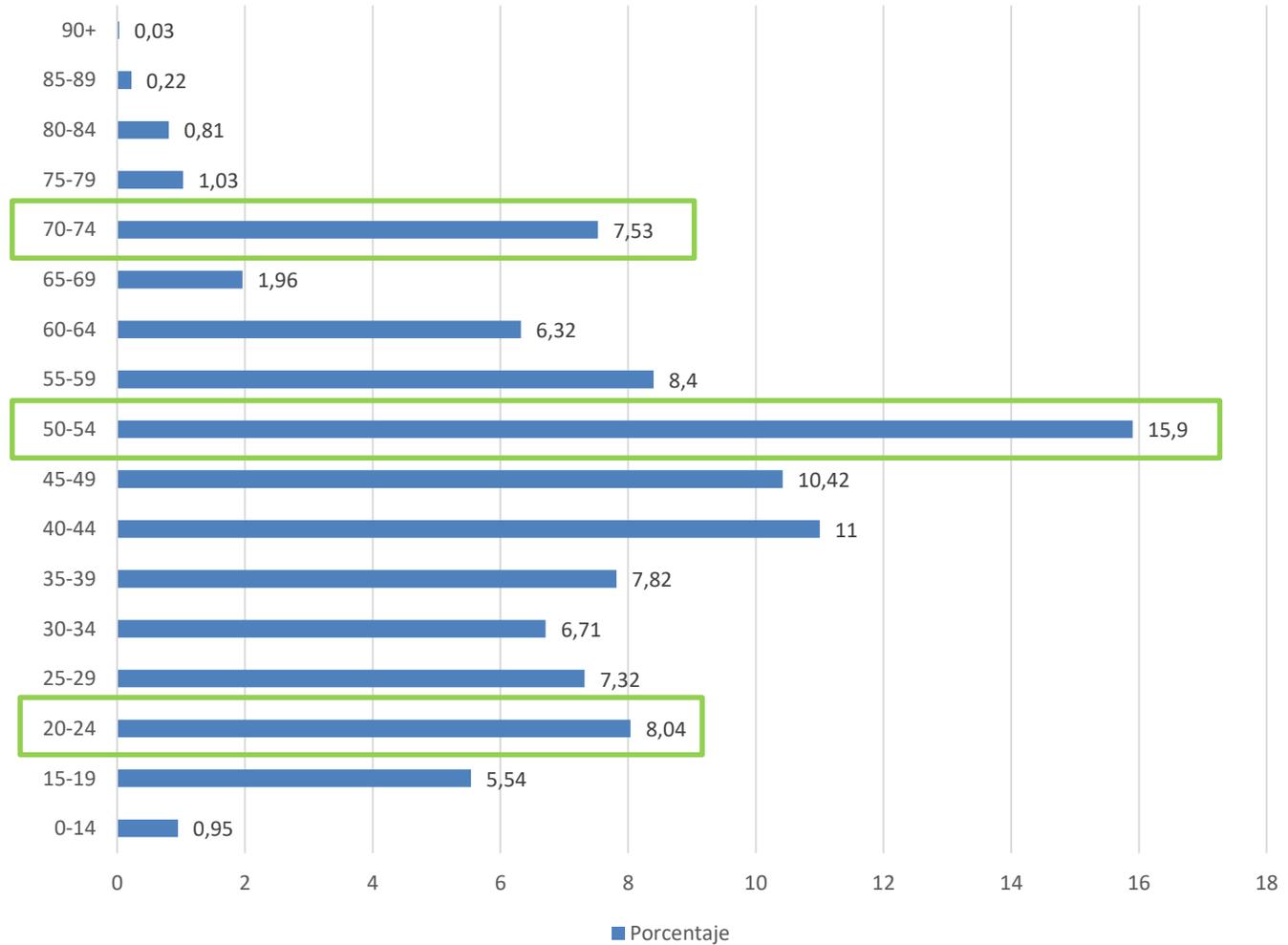
# 024 LLAMA A LA VIDA



## 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**

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