

## El Teléfono de la Esperanza sonó más de 90.000 veces en 2016

**1.517 llamadas de temática suicida.**

**En 32 llamadas el acto suicida está en curso.**

La atención telefónica de las personas en crisis continúa siendo uno de los ejes centrales de la actividad del Teléfono de la Esperanza. En sus 45 años de historia, sus terminales recibieron más de cinco millones de llamadas de personas en crisis, de las cuales más de 400.000 nos hablaron de ideaciones suicidas. Escuchar desde el corazón identifica el espíritu de los voluntarios y voluntarias que colaboran en él. Gracias a su buen trabajo y generosidad se atendieron 93.681 llamadas en 2016.

Los 985 voluntarios «escuchantes» del Teléfono de la Esperanza emplearon 23.934 horas de escucha activa el pasado año. Sólo ellos saben cuánto sufrimiento se esconde detrás de esas miles de llamadas y qué importante es la tarea que realizan con su escucha. La calidad de su tarea queda bien plasmada en la alta satisfacción manifestada por el 86% de los llamantes expresaron satisfacción y gratitud por el servicio recibido.

Sin duda, cada llamada y el sufrimiento de cada persona son importantes. Pero queremos compartir con vosotros la importante labor que realizaron los voluntarios en 2016:

El Teléfono de la Esperanza atendió 93.681 llamadas en 2016. La media de duración de cada llamada fue de 16,76 minutos.

El 73% de las llamadas abordaron graves situaciones de crisis y un 27% fueron informativas.

Las llamadas las realizaron el 66 % mujeres y el 34% hombres.

Las temáticas de llamadas en crisis fueron:

- 74 %..... Problemas psicológicos y psiquiátricos
- 21 %..... Problemas familiares/relacionales
- 3 % .....Problemas asistenciales
- 2 % .....Problemas jurídicos
- 0,09.....Problemas religiosos.

Se atendieron 1.517 llamadas de temática suicida de las cuales en 32 de ellas el llamante declara que el acto suicida está en curso.

Se previnieron suicidios atendiendo 11.321 llamadas de personas con factores asociados al riesgo suicida.

Las temáticas más comunes fueron los problemas mentales (16%), la soledad y el aislamiento (11%), la depresión (9%), los trastornos de ansiedad (8%) y las crisis vital (3%).

El 86% de los llamantes expresa satisfacción y gratitud por el servicio recibido.

La edad de los llamantes se distribuye según los siguientes porcentajes:

- o Niños y Adolescentes..... 1 %
- o Jóvenes ..... 8 %
- o Adultos ..... 78 %
- o Más de 65..... 13 %

Los 985 voluntarios del servicio de ayuda por teléfono emplearon 23.934 horas de escucha activa. Los voluntarios expresan su satisfacción por el servicio ofrecido en el 87% de las llamadas.

3.556 llamadas finalizaron convocando al llamante para ser atendidos por los voluntarios-profesionales, especialmente, psicólogos. Atendiéndose a un total de 5.074 personas en las sedes y realizándose más de 18.000 entrevistas terapéuticas. Especialmente significativa ha sido la atención psicológica ofrecida a 334 víctimas de accidentes de tráfico.

Se han realizado más de 800 actividades grupales: talleres de crisis, de promoción de la salud emocional y grupos de formación del voluntariado. En ellas han participado más de 25.000 personas.

El Teléfono de la Esperanza ha completado su labor con una presencia muy activa en la sociedad civil. Más de 35.000 personas participaron en los numerosos actos públicos organizados por la Asociación en todo el territorio nacional y cuyo objetivo es concienciar de la necesidad de una mejora significativa de la atención de la salud mental y emocional de la población. Esta presencia pública se refuerza con la publicación de la revista AVIVIR, con más de 7.000 suscriptores, una intensa presencia en la web y en las diferentes redes sociales y más de 500 impactos en los medios de comunicación social.

Fruto de este trabajo es el reconocimiento que, año tras año, recibimos de la sociedad a través de premios que reconocen la labor de nuestra institución y sus voluntarios. Los recibidos en 2016 han sido:

- PREMIO DEL ATENEO DE MÁLAGA.
- PREMIOS 'EDP SOLIDARIA 2015'.
- PREMIO DE LA FUNDACIÓN AMURGA DE CANARIAS AL PLAN DE FORMACIÓN DE COLABORADORES Y VOLUNTARIOS.
- EL TELÉFONO DE LA ESPERANZA RECIBE EN CÓRDOBA LA MEDALLA DE ORO DEL CONSEJO GENERAL DE RELACIONES INDUSTRIALES Y CIENCIAS DEL TRABAJO DE ESPAÑA.
- ESCUCHANDO A NUESTROS MAYORES" DEL T.E. CANARIAS, GANADOR DEL PROGRAMA ACTÚA 2015.
- RECONOCIMIENTO COMO ENTIDAD FUNDADORA DE LA COORDINADORA ARAGONESA DE VOLUNTARIADO EN SU XXV ANIVERSARIO.

Los voluntarios y voluntarias pueden sentirse orgullosos y alegres por el trabajo realizado en 2016. Estamos seguros que el próximo año redoblarán su esfuerzo para seguir ofreciendo un servicio de calidad a todos aquellos que sufren y llaman a sus líneas esperando una ayuda respetuosa, confidencial, cálida y profesional.



## Teléfono de la esperanza

telefonodelaesperanza.org

### Más de 45 años...



#### ESCUCHANDO

- 5.000.000 de llamadas, más de 400.000 con temática suicida
- 250.000 personas atendidas en entrevista personal
- 1.100.000 entrevistas realizadas



#### DE SALUD EMOCIONAL

- 10.000 cursos y talleres impartidos
- 450.000 participantes
- 1.700.000 revistas *Avivir* distribuidas



#### DE VOLUNTARIADO

- 25.000 voluntarios formados
- 7.500 cursos de formación de voluntariado
- 2.000 voluntarios activos poniendo la *Esperanza* cada día al otro lado del *Teléfono*



Teléfono de  
la esperanza  
telefonodelaesperanza.org