

DEMANDA DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA DURANTE EL CONFINAMIENTO POR COVID-19

ESTUDIO NACIONAL

Objetivos

1. Analizar la demanda del Servicio Psicológico de Atención Telefónica a nivel nacional entre los distintos Colegios participantes.
2. Determinar la influencia sobre la demanda de la situación geográfica (insular/peninsular) y del nivel socioeconómico (bajo/medio/alto).

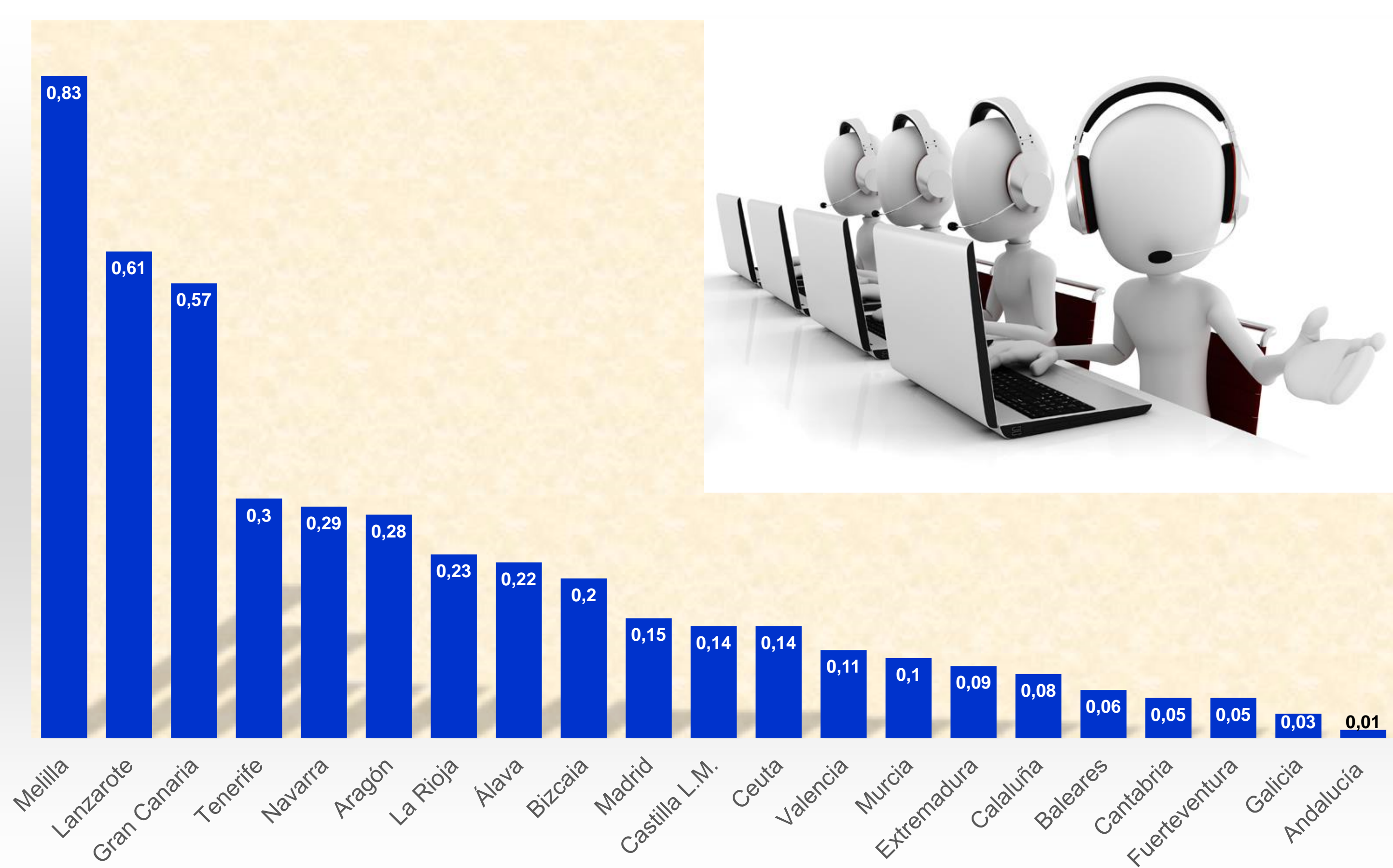
Método

- Muestreo intencional (n = 21 Colegios Oficiales).
- Diseño cuantitativo, transversal y cuasiexperimental.
- Metodología analítica del registro de llamadas.

Análisis estadísticos

- Descriptivos.
- Inferenciales (contrastes de medias).

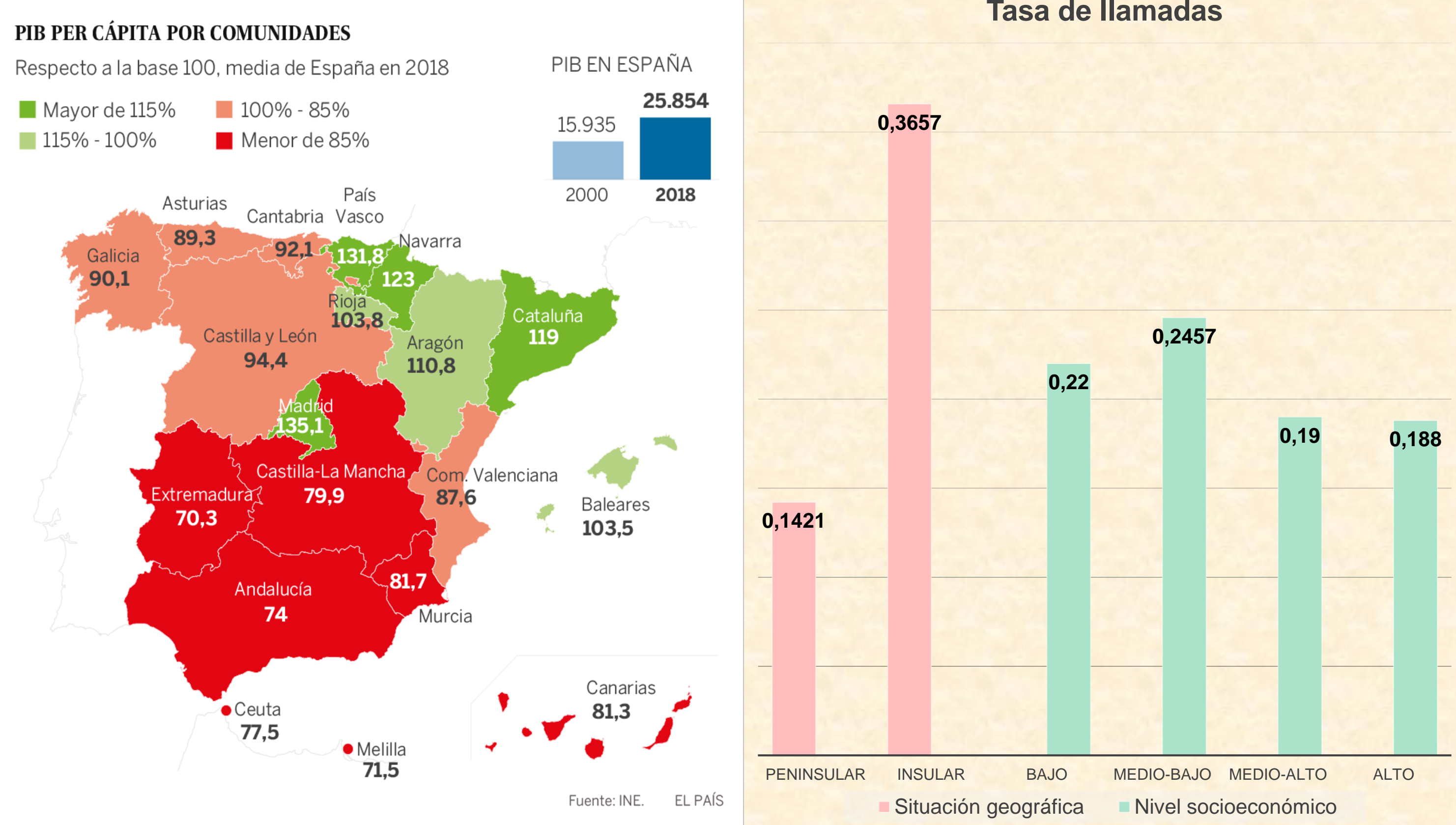
Análisis descriptivos: Rankin de llamadas (tasa estandarizada por mil habitantes)



Resultados descriptivos

1. Más de 15.000 llamadas registradas en toda España durante el confinamiento.
2. Los 4 primeros puestos en demanda son territorios insulares.
3. Ceuta se sitúa en puestos intermedios en cuanto a la demanda del servicio (11<sup>o</sup>-12<sup>o</sup>).

Análisis inferenciales: Situación geográfica y nivel socioeconómico



Resultados inferenciales

- No se hallaron diferencias significativas en la demanda de las comunidades analizadas:
- 1) Ni debidas a su situación geográfica (t de Student, p = .104).
  - 2) Ni debidas al nivel socioeconómico (H de Kruskal-Wallis, p = .971).

ESTUDIO LOCAL (CEUTA)

Objetivos

1. Analizar las características de la demanda del Servicio Psicológico de Atención Telefónica de la Ciudad de Ceuta.
2. Trazar el perfil sociodemográfico y psicológico de las personas atendidas.
3. Identificar las técnicas psicológicas aplicadas por los profesionales intervinientes.

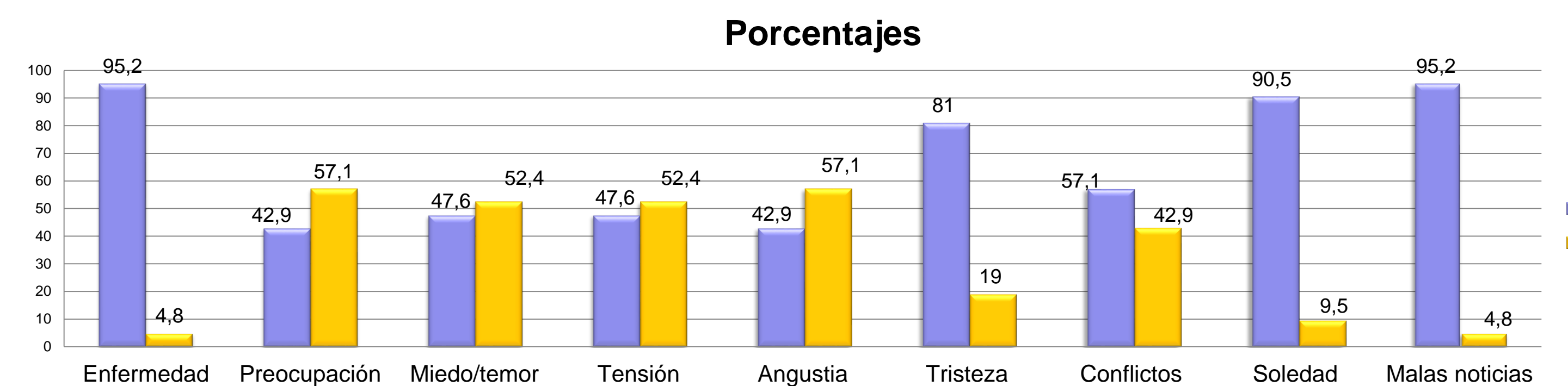
Método

- Muestreo intencional (n = 21 llamadas y 6 profesionales)
- Diseño cuantitativo, transversal y cuasiexperimental.
- Metodología analítica del registro de llamadas.

Análisis estadísticos

Descriptivos.

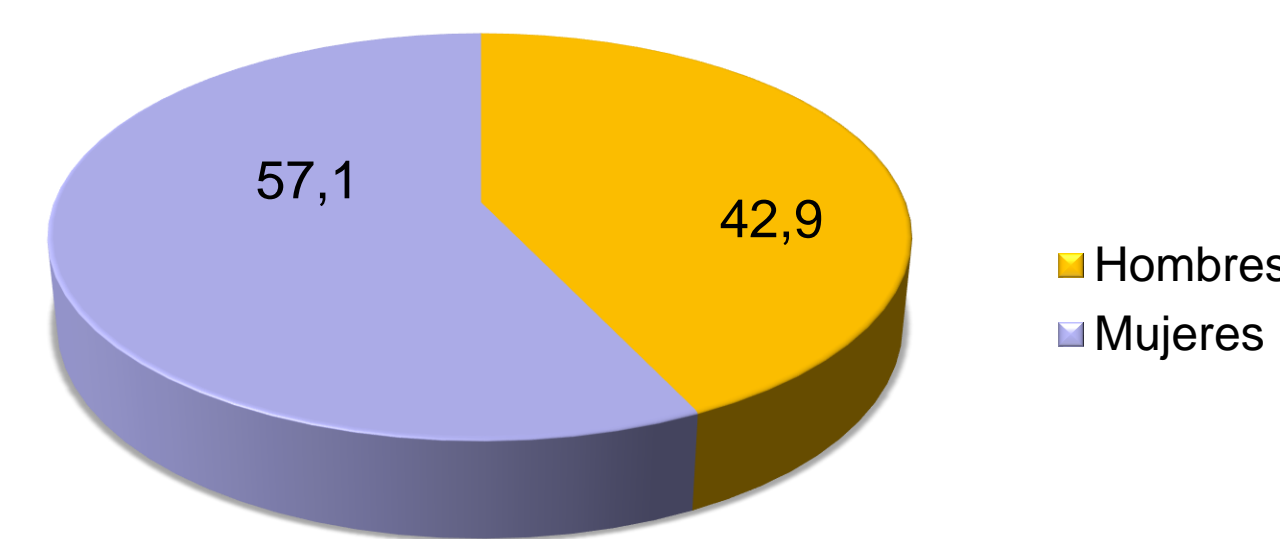
Resultados



1. Características de la demanda

- El 85,7% fue en abril, sobre todo en la segunda semana (33,3%) y la cuarta (23,8%).
- El 76,2% fueron primeras y únicas llamadas (76,2%), el resto (23,8%) segundas y seguimientos.
- El 61,9% estaban relacionadas con el estado de alarma.
- Los motivos más frecuentes fueron: preocupación y angustia (57,1%), tensión emocional y miedo o temor (47,6%), aparición o intensificación de conflictos (familiares, conyugales y laborales) con un 42,9%, y tristeza (19%).

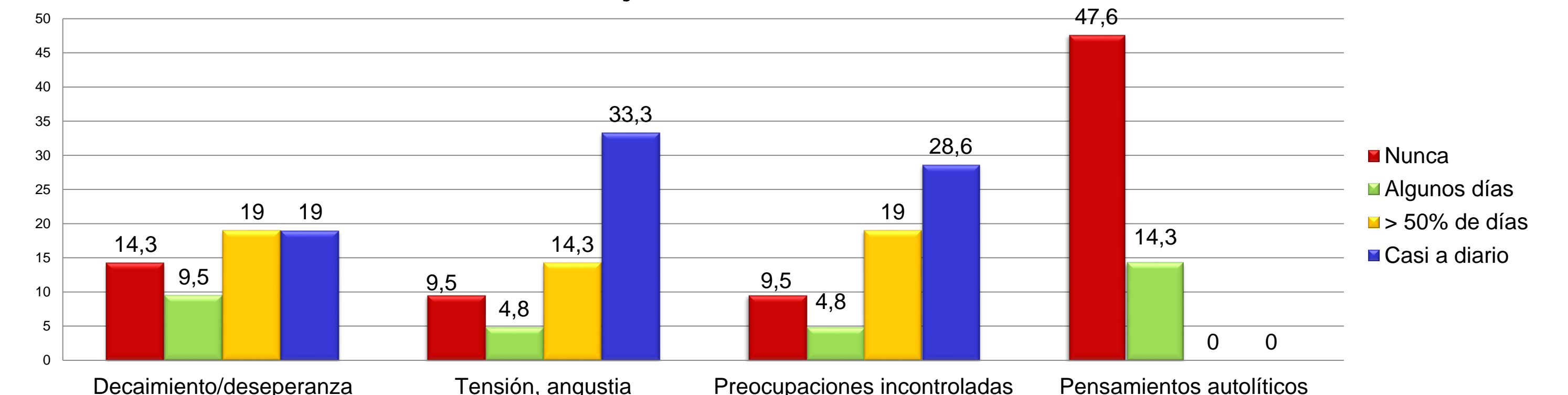
Sexo



2. Perfil sociodemográfico

- Mujer (57,1%) de 41 años (el 81% tenía menos de 50 años).
- Profesión sin especificar (52,4%).
- En situación actual de desempleo (61,9%).
- Vive sola sin apoyo personal o social, ni cargas familiares (19%).
- Vivir en soledad fue un factor común en el 57,1% de los casos.

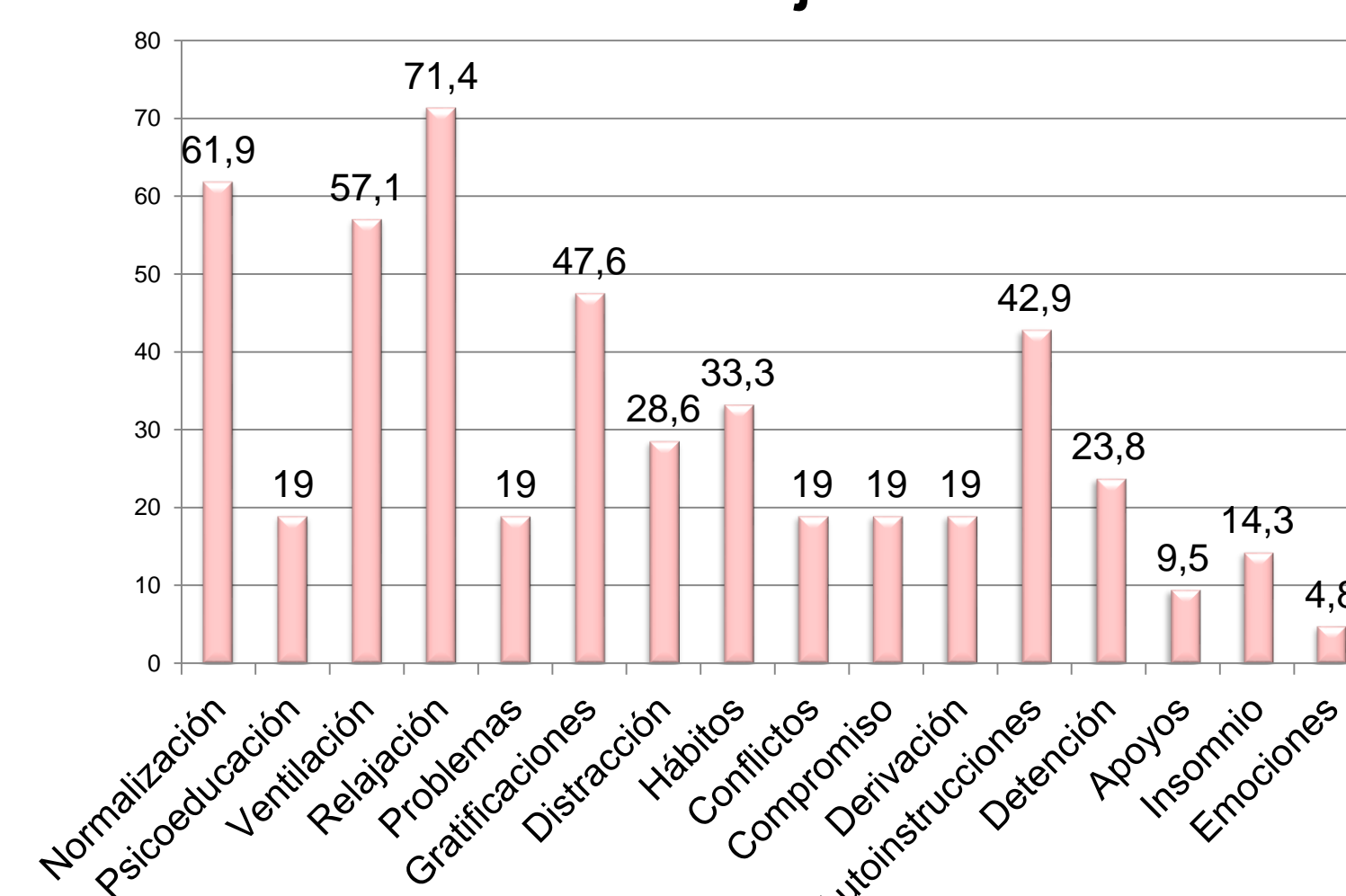
Porcentajes



3. Perfil psicológico

- El 61,9% tiene antecedentes psicológicos, sobre todo trastornos ansioso-depresivos (33,3%).
- Sólo recibe psicoterapia el 9,5%.
- Sintomatología:
  - a) Sensación casi diaria de tensión, nerviosismo y/o angustia (33,3%), preocupaciones incontroladas (28,6%), decaimiento o desesperanza (19%) y pensamientos autolíticos (14,3%).
  - b) Con alta frecuencia (más de la mitad de los días), preocupaciones y decaimiento (19% en ambos casos) seguido de tensiones y angustia (14,3%).

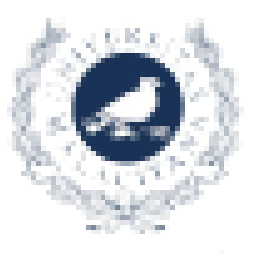
Porcentajes



4. Intervenciones psicológicas

- Técnicas de relajación (71,4%), normalización de síntomas (61,9%), ventilación emocional (57,1%), actividades gratificantes (47,6%) y autoinstrucciones (42,9%).
- En una segunda línea, hábitos saludables (33,3%), técnicas de distracción (28,6%) y de detención del pensamiento (23,8%).
- De los llamantes, un 52,4% necesitó algún tipo de seguimiento.

Organizan



Financian

