

## **SERVICIO DE ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN TELEFÓNICA**

LÍNEA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA de cobertura nacional para urgencias por alcohol y otras drogas y de orientación en el UPD para población general, organizaciones, empresas (pubs, bares, hoteles, etc.) y profesionales del área socio-sanitaria.

Atención Telefónica: Información, Asesoramiento y Orientación (incluye derivación) en el Uso Problemático de Drogas.

### **Marco General:**

El Servicio intenta responder de forma sistemática y especializada, las distintas demandas vinculadas al tema drogas, con un perfil científico y actualizado.

Funcionará de “10 hs.” a “0 h.” y estará ubicado en la sede del Portal Amarillo.

### **Objetivos Generales:**

Brindar al colectivo social información, asesoramiento y orientación en distintos aspectos vinculados al uso problemático de drogas, acordes a las demandas reales de la población.

Implementar medidas de atención de la necesidad de acompañamiento e interlocución social de los distintos actores de la comunidad.

### **Objetivos Específicos:**

Conformar un equipo de trabajo especializado.

Otorgar una escucha reflexiva, activa y respetuosa del otro/a.

Prestar contención e intervención en crisis social, médica o psicológica.

Orientar y asesorar a familiares, parejas, amigos o al propio usuario de drogas en sus distintas demandas.

Informar sobre medidas básicas a realizar en casos de intoxicación, de cuadros de abstinencia, de síndromes psiquiátricos y otras formas de violencia.

Asesoramiento sobre aspectos legales y derivación según lo requiera la situación.

Derivación al Comité de Recepción del Portal o a otros centros de atención ya sean públicos u organizaciones no gubernamentales, privados, otros.

### **Actividades Propuestas:**

Capacitación del personal técnico responsable de la atención de la línea. La capacitación estará a cargo de integrantes del equipo técnico de la S.N.D y docentes especialistas en drogodependencia de la Facultad de Enfermería.

Elaboración del Programa y del Cronograma de la Capacitación.

Realización de una experiencia piloto con los técnicos capacitados.

Instrumentación de un formulario específico para el registro y seguimiento de llamadas.

### **Características Generales del Servicio:**

El servicio se enmarcará dentro de los límites correspondientes a información, orientación, asesoramiento, inducción y motivación y consejería.

La intervención por parte de los operadores no se constituirá acto médico, y la responsabilidad de los mismos no se extenderá más allá de dicha intervención telefónica. En caso de ser necesario, se derivará la llamada al supervisor (profesional) de turno o al técnico o servicio que correspondiere.

### **Equipo técnico:**

El equipo fue pensado para cubrir las 14 horas de servicio ininterrumpido, teniendo en cuenta las necesidades de permanencia a la orden en el cargo.

### **Un (1) Coordinador:**

Se tratará de personal técnico con formación de nivel terciario: Licenciada/ o en Enfermería, con experiencia en la temática de drogodependencia.

### **Funciones:**

a) Controlar el buen funcionamiento del servicio en general.

- b) Controlar y dirigir el trabajo de los Supervisores.
  - c) Administrar los temas inherentes al manejo de recursos humanos, tales como suplencias, licencias, otros, para garantizar la no interrupción del mismo.
- Carga horaria: 20 hs. semanales.

#### **Supervisores Técnicos:**

Se tratará de personal técnico:

- Integrantes designados del propio equipo Técnico de la JND,
- Docentes de Facultad de Enfermería,
- 2 Licenciada/ os en Enfermería, con experiencia en la temática de drogodependencia.

Se encuentran bajo dependencia directa del coordinador del Servicio.

#### **Funciones:**

- a) Controlar y dirigir directamente el trabajo de los Operadores.
- b) Brindar apoyo técnico a los Operadores como también atender directamente las llamadas complejas que requieran intervención especial.
- c) Controlar el registro en los formularios de recepción a cargo de los Operadores y el seguimiento dado a cada caso.

Carga horaria: 20 hs. semanales.

#### **Operadores:**

Se tratará de personal Licenciado en Enfermería con conocimientos especializados en áreas socio - sanitarias. El buen desempeño de la función requerirá condiciones personales especiales, tales como manejo de entrevista, capacidad de empatía, flexibilidad para poder adaptarse a distintas situaciones propias de la población a la que se dirige el servicio, sentido de responsabilidad, discreción, seriedad, actitud ética dada la confidencialidad del mismo.

Pasantías de Profesionales recién recibidos y/o de internos de enfermería.

El personal recibirá capacitación técnica específica para el desempeño de la función y actualizaciones periódicas.

#### **Funciones:**

- a) Informar, asesorar y orientar a los usuarios del servicio.
- b) Brindar contención e intervención en situaciones comprometidas.
- c) Derivar el llamado al Supervisor en los casos que se requiera intervención en situaciones complejas y de difícil resolución.
- d) Derivar al Comité de Recepción del Portal Amarillo u otros centros de atención, según lo requiera la situación.
- e) Completar el registro del formulario de recepción vía electrónica.

Número de operadores: 6 (incluidos los suplentes).

Carga horaria: 24 hs. semanales.

#### **Recursos Tecnológicos:**

Software del sistema de registro. Se dispone su obtención sin costos.

Central telefónica con líneas de derivación automática a la red de emergencias hospitalarias.

Elaborado por:

Prof. Lic. Silvia Meliá (Facultad de Enfermería),

Dra. Cecilia Dell' Acqua y

Psi. Milton Romani (Junta Nacional de Drogas).

MONTEVIDEO 14 DE OCTUBRE DE 2005