

# La Línea de la Vida



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

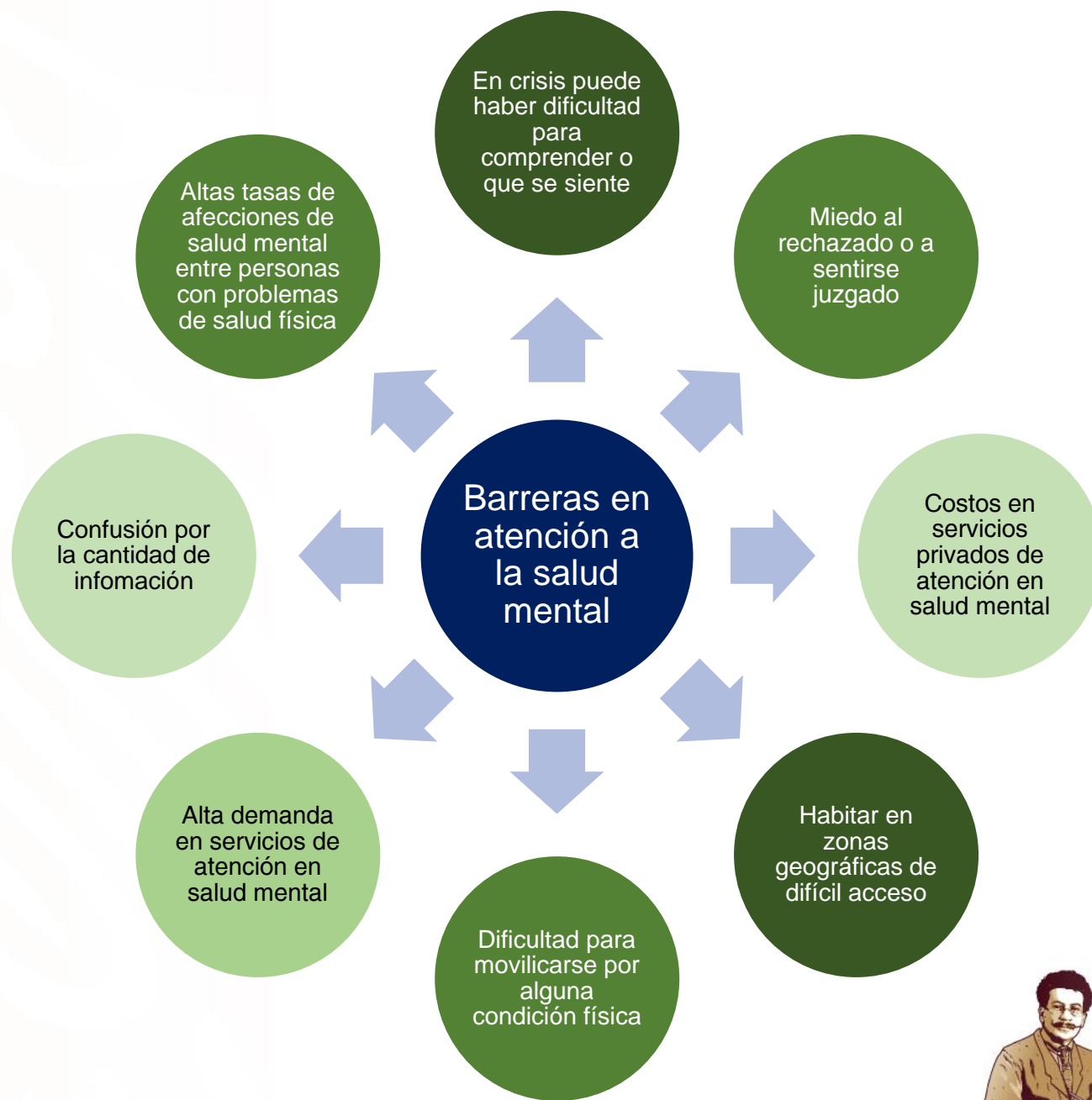


**CONADIC**  
COMISIÓN NACIONAL CONTRA  
LAS ADICCIONES



**2022** *Ricardo Flores*  
Año de *Magón*  
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Salud mental parece ser lejana para la mayoría de las personas



# El uso de telefonía y redes sociales nos podría acercar a la población

Por la ubicuidad de este tipo de tecnologías, tiene el potencial de ser un medio eficaz para llegar e impactar a la población.

En México hay 84.1 millones de usuarios (as) de internet y 88.2 millones de usuarios (as) de teléfono celular. ENDUTIH 2020

Es necesario reconocer que, en México, el uso de este dispositivo crece de manera sostenida.

Por lo que representa un importante vehículo para ser integrado en los programas de prevención y cuidado a la salud.

La Línea de la Vida de la Comisión Nacional contra las Adicciones a su vez se alinea con los siguientes programas:

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND)

Programa Sectorial de Salud 2020-2024 (PROSESA)

Programa para la Prevención y Atención Integral del Consumo de Sustancias Psicoactivas (PE).

Fin

- Mejorar la protección en la salud de las y los mexicanos tomando en cuenta la diversidad, el ciclo de vida y la pertinencia cultural, mediante la intervención telefónica y redes sociales en materia en problemas derivados de salud mental y adicciones que representan uno de los principales retos en la morbilidad y mortalidad de nuestra población.

Propósito

Prevención y reducción de riesgos en problemas en salud mental y adicciones a la ciudadanía mexicana mediante la acción de brindar información, orientación, e intervención psicológica breve a través de la atención telefónica y vía redes sociales, de forma gratuita las 24hr y los 365 días del año favoreciendo la derivación oportuna a los servicios de salud existentes en nuestro país.

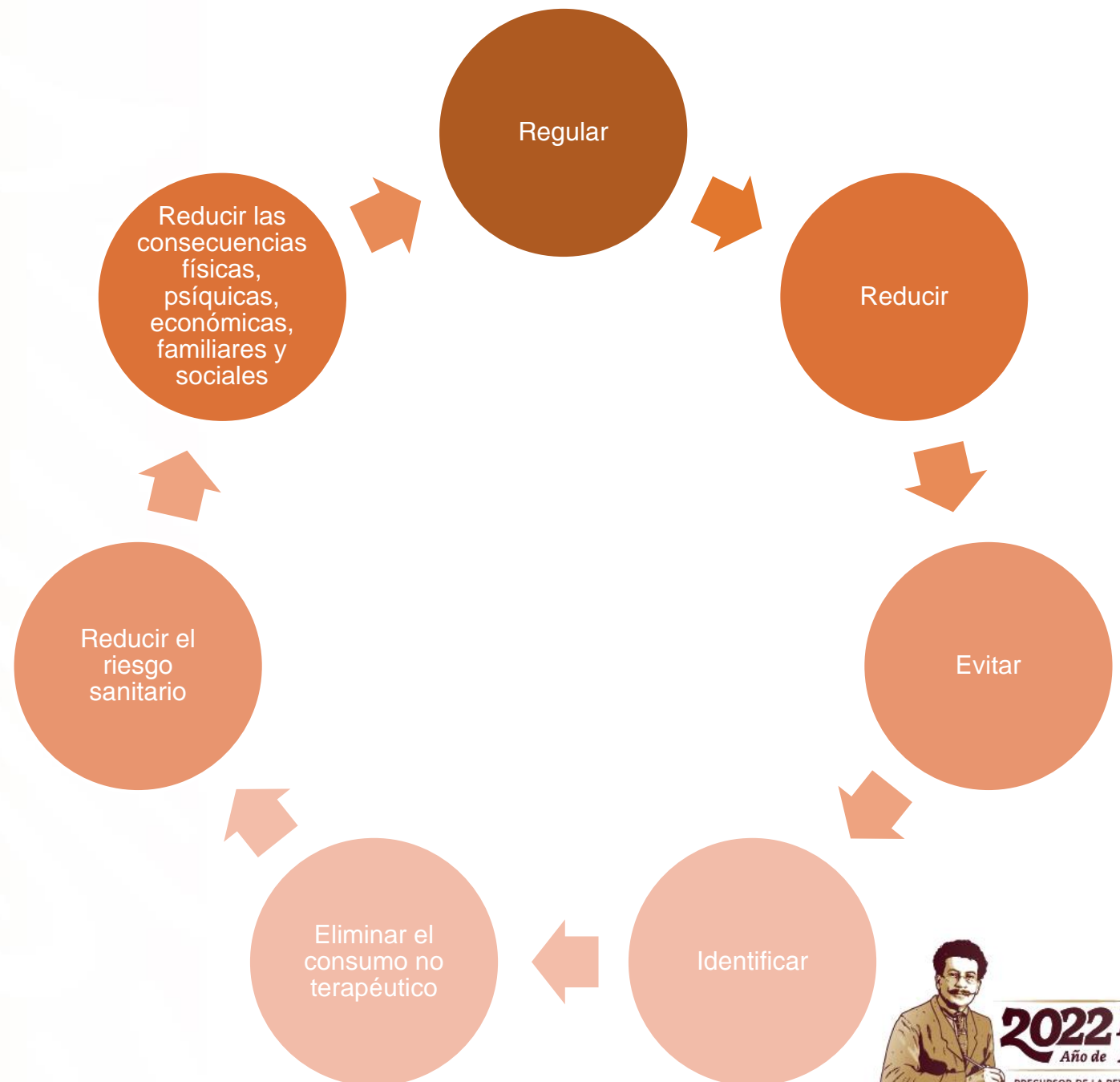
Actividades

Implementar acciones de capacitación en prevención y promoción de la salud mental de los servicios de la Línea de la Vida

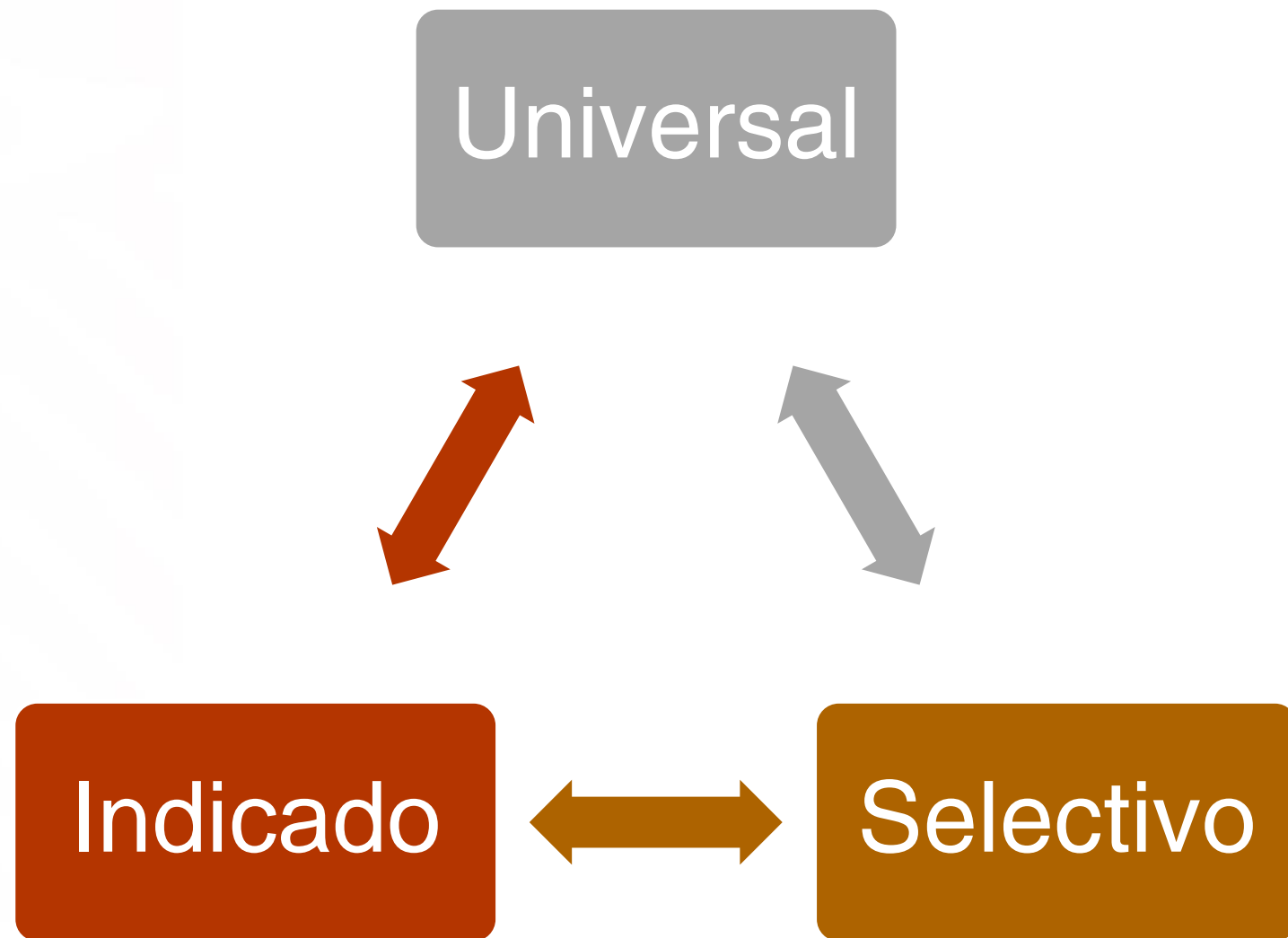


# La Línea de la Vida se vincula a la NOM-028

La prevención es el conjunto de acciones dirigidas:



En la Línea de la Vida  
consideramos que un  
programa de  
prevención debe  
abarcAR el enfoque





# DECLARACION DE ALMA-ATA

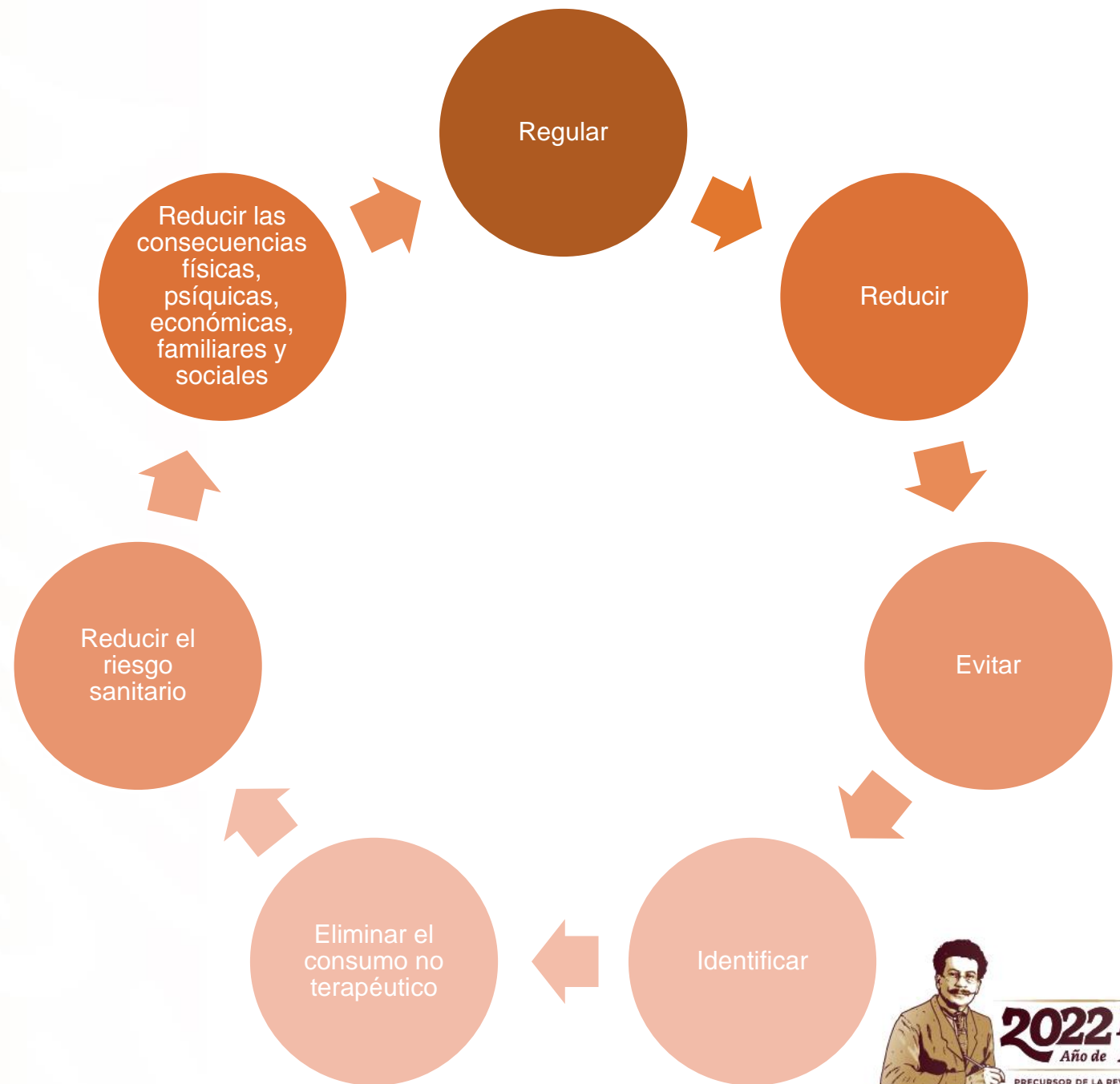
## Conferencia Internacional sobre la Atención Primaria a la Salud



# NOM-028

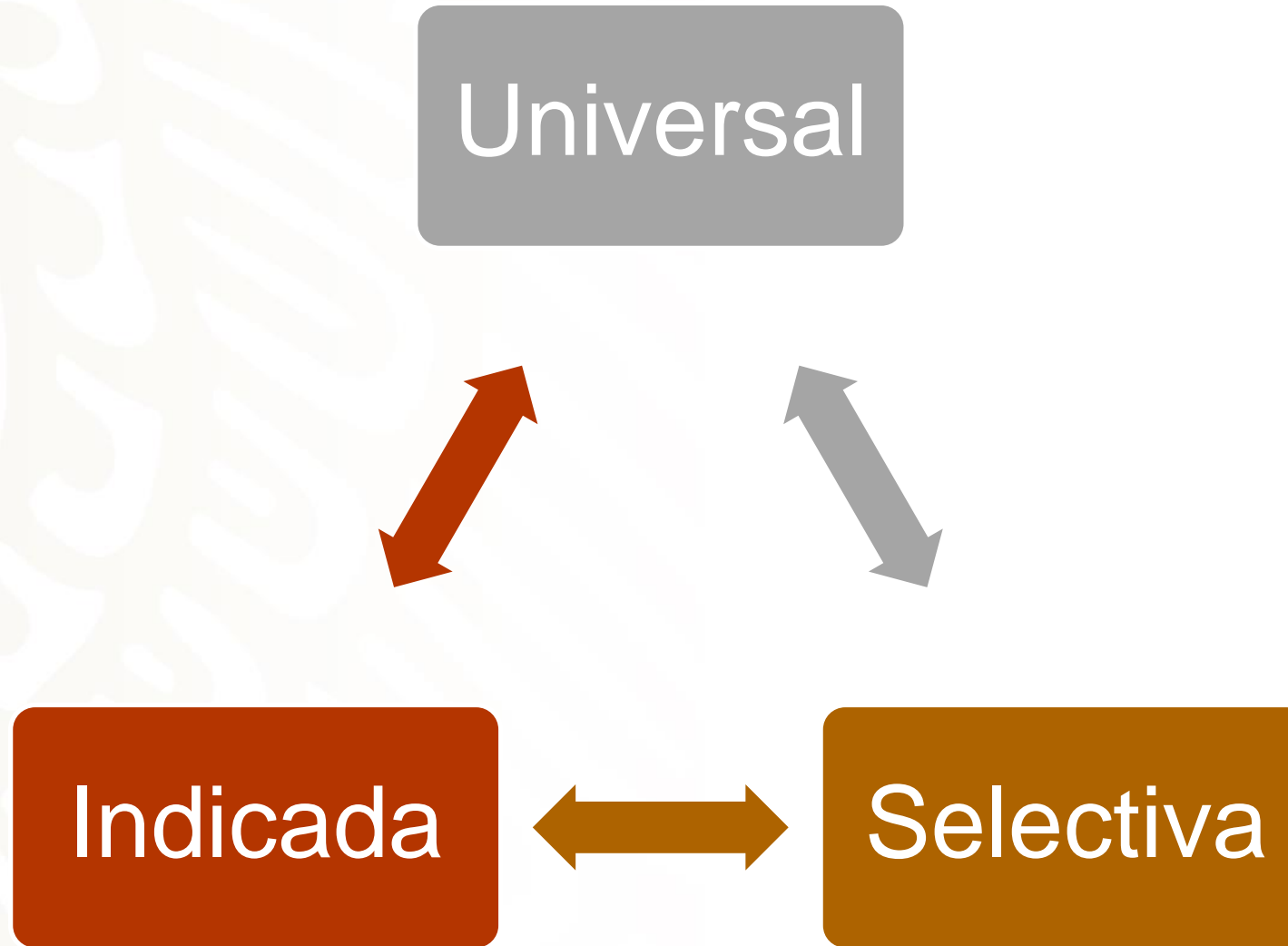
## Prevención

Conjunto de acciones dirigidas:





# Para considerar un programa en prevención



# Prevención universal:

En el diseño se debe incidir sobre toda la población

La metodología y contenidos deben estar diseñados para cualquier contexto de intervención (escolar, familiar y comunitario)

Debe implicar una serie de intervenciones que requieran hacerse en poco tiempo

# Prevención selectiva:

El programa debe dirigirse a grupos que presentan un especial riesgo de consumo de sustancias psicoactivas, ya sea por factores de orden biológico, psicosociales o ambientales, con base a lo siguiente

Debe identificar e intervenir con grupos de personas que compartan factores de riesgo específicos

Se debe considerar medidas para tratar de evitar o disminuir el estigma hacia estos grupos

Se deben desarrollar en periodos largos de tiempo e inclusión necesaria de la comunidad

Se debe contar con personal con formación específica en adicciones

## Prevención indicada:

El programa debe dirigirse a grupos de personas que no presentan los criterios diagnósticos de dependencia, pero que muestran signos previos (consumo de manera experimental, problemas de conducta relacionados) bajo los siguientes principios

Se debe diseñar con el objetivo de detener la progresión de abuso de sustancias

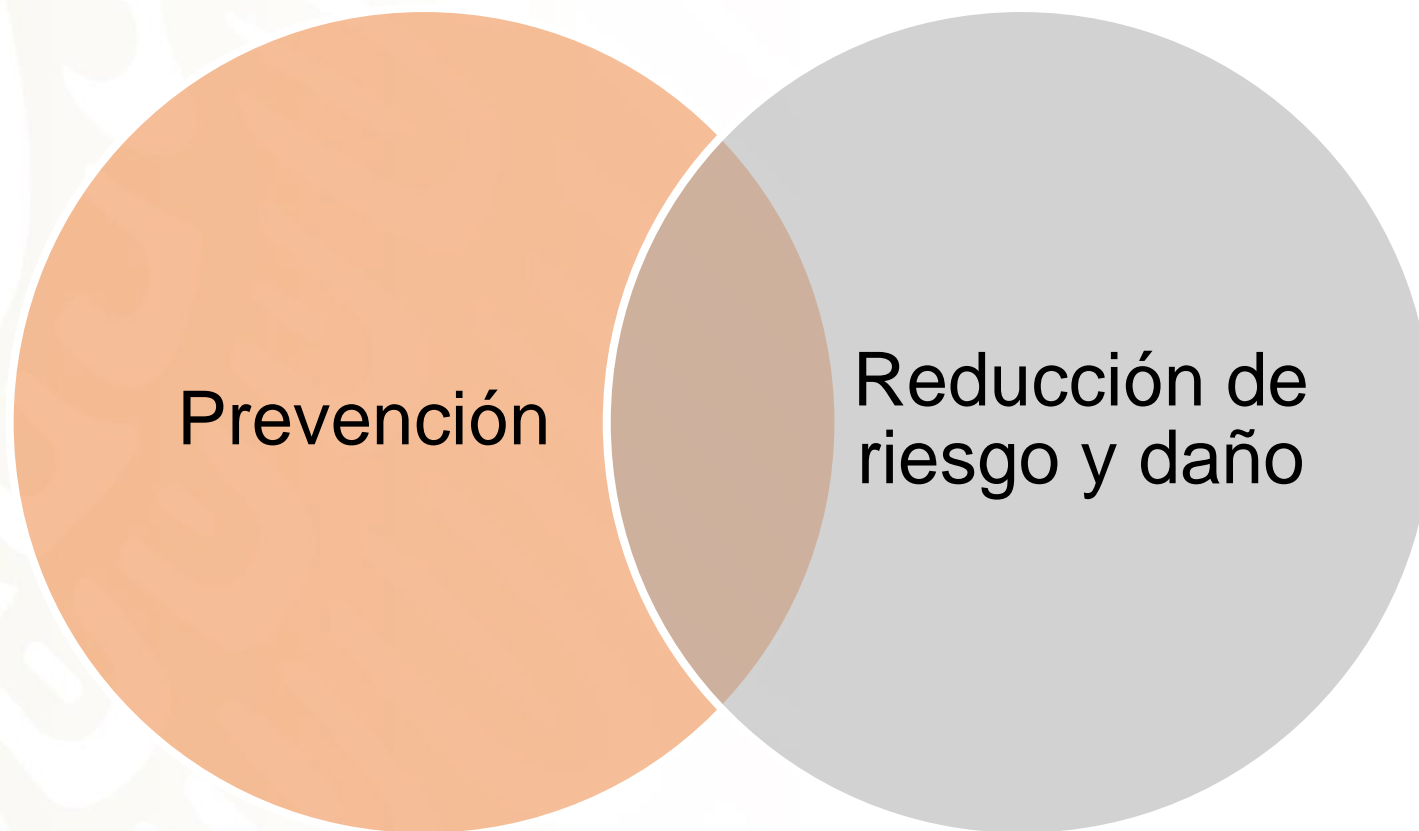
Se deben seleccionar a los participantes mediante tamizaje, considerando las medidas para eliminar el estigma

Se deben valorar de manera específica los factores de riesgo, individuales y grupales

Se deben desarrollar en largos periodos de tiempo, con alta frecuencia y con la inclusión a la comunidad

Se debe contar con la intervención de personal especializado en adicciones

# Es necesario enfatizar



# Breve sinopsis histórica y operativa:

Es importante reconocer que a pesar de las transformaciones que han sucedido en los últimos 20 años en la Línea de la Vida para intentar superar las barreas que impiden la atención en la salud mental.

Durante el 2021 y lo que llevamos del 2022 hemos realizado un diagnóstico de la situación en la infraestructura para la sistematización de información y de recursos humanos, y derivado de las necesidades crecientes en problemas relacionados a salud mental y al cuidado de la salud física, nos vemos en la necesidad de incrementar los esfuerzos mediante la reestructura de la Línea de la Vida de la para fortalecer los servicios a distancia que actualmente se brindan a la población de nuestro País.



# Durante el 2021 se gestionaron las siguientes acciones en los programas operativos de la Línea de la Vida

Inclusión de las adicciones en la atención a salud mental

Creación de programas que orienten a la población sobre los principales problemas en salud mental

Creación de programa para prevención en riesgo suicida

Inclusión en los programas de intervención el fortalecimiento del autocuidado y activación física

Inclusión en población LGBTQ+

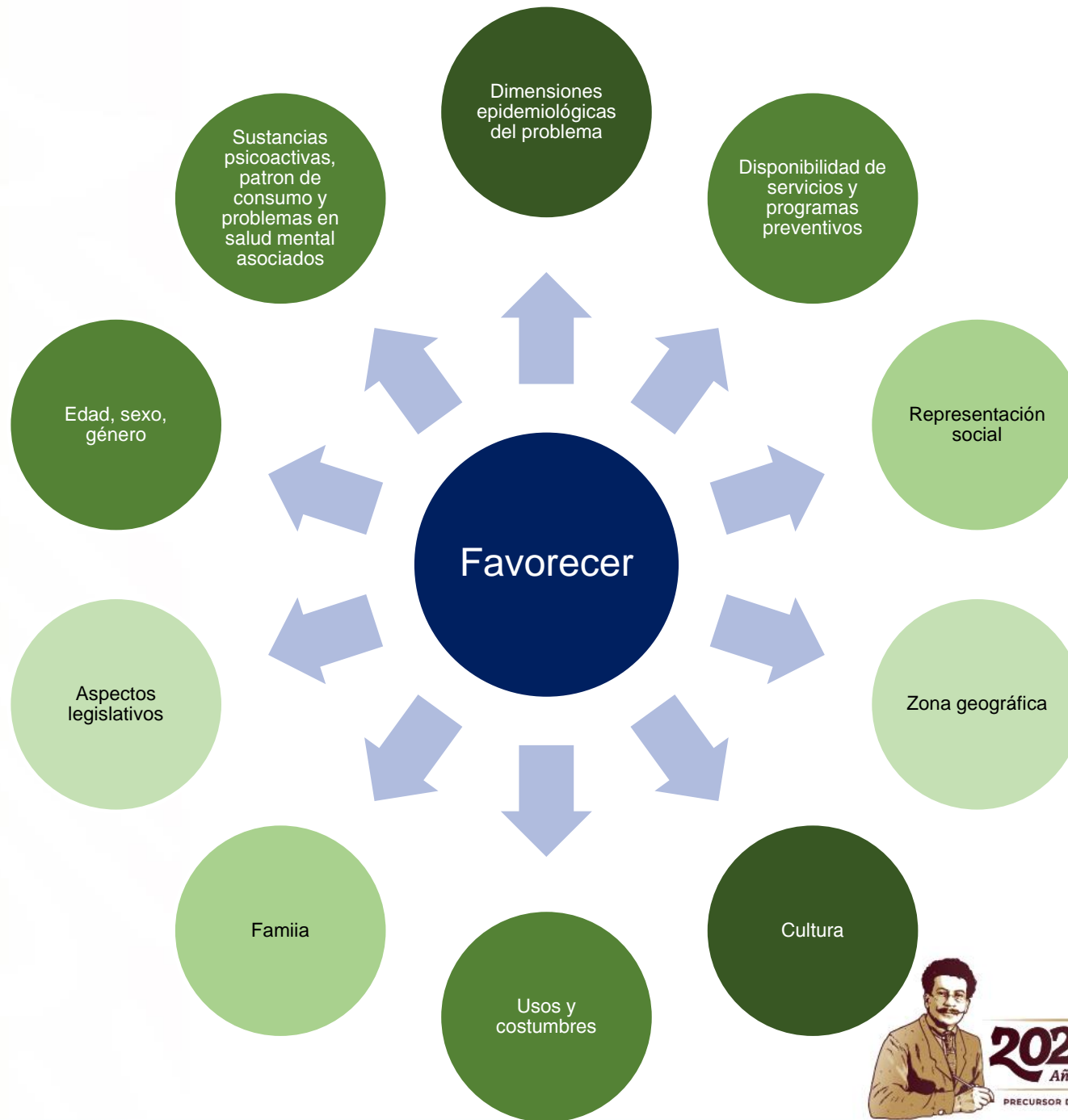
Inclusión en población personas mayores

Articulación y homologación de los programas en intervención en problemas en salud mental y adicciones con el resto de los estados

Creación de diplomado para capacitación del personal que opera la Línea de la Vida con los programas previamente descritos

# Prevención

Es necesario tomar en cuenta aspectos macro y micro sociales de las poblaciones



## Opciones telefónicas

800 911 2000

### Cortinilla:

Usted está llamando a la Línea de la Vida, en breve su solicitud será atendida.

Le recordamos que esta llamada será grabada para fines de calidad en el servicio por lo que es muy valioso conteste una breve encuesta de satisfacción al final de la llamada.

Las opciones de menús son:



### Siete menús de opción telefónica

1. Apoyo en riesgo suicida
2. Intervención en crisis emocionales
3. Cesación de tabaco
4. Orientación en problemas de salud mental y uso de sustancias
5. Psicoeducación e información en problemas en salud mental y adicciones
6. 7. Derivación de quejas

# Primera ayuda psicológica

La técnica de primera ayuda psicológica es sencilla y practica.

Se requiere un entrenamiento básico para su aplicación.

Por esta razón, se debe capacitar el personal que potencialmente podría intervenir en la primera respuesta en situaciones de estrés.

# Objetivo de la comunicación eficaz



# Para una comunicación efectiva requerimos de una escucha responsable

La comunicación efectiva no es una competición de quién gana o pierde

Escuchar significa dejar hablar libremente a la otra persona

Escuchar significa percibir tanto el contenido como los sentimientos

Escuchar requiere sensibilidad

Escuchar ayuda a establecer la confianza entre las partes

Escuchar permite relajarse al que habla

Escuchar manteniendo el contacto visual directo



# ¿Cuáles son los pasos en el algoritmo de atención telefónica?



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONADIC**  
COMISIÓN NACIONAL CONTRA  
LAS ADICCIONES

## Primer paso:

Al momento de la llamada, 1. Entra la cortinilla para la bienvenida y la presentación de servicios o menús, además del Aviso de privacidad

## Segundo paso:

Al momento de contestar un asesor (a) se hace lo siguiente

1. Se presenta mediante un guión de presentación
2. Registro de sociodemográficos en la cédula de registro

## Tercer paso:

Elaborar un plan de atención mediante

1. Identificar el motivo de la consulta
2. Registro de los antecedentes de padecimientos previos, familiares y psicosociales

## Cuarto paso:

Seguimiento, derivación o ambas

## Quinto paso:

Al final de la llamada, entra la cortinilla para la contestación del usuario (a) de la "Encuesta de satisfacción"

Riesgo suicida

Intervención psicológica breve  
Orientación y consejería breve  
Psicoeducación / Información  
Derivación de quejas



**2022 Flores**  
Año de Magón  
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

## Después del primer contacto, ¿qué sigue para la persona que requiere apoyo?

### A. Realizar contacto psicológico

Establecer un clima de confianza que favorezca la conversación

Escucha de manera cuidadosa

Refleja sentimientos y hechos

Comunicar aceptación

### B. Analizar las dimensiones del problema

La adecuada indagación nos permite enfocar tres áreas: pasado inmediato, presente y futuro inmediato.

En este sentido se debe:

Plantear preguntas abiertas

Centrar la demanda del usuario (a)

Evaluar el riesgo

Cuatro acciones

### C. Explorar las posibles soluciones acorde a la realidad del usuario (a)

Promueve una lluvia de ideas

Trabaja de manera directa por áreas

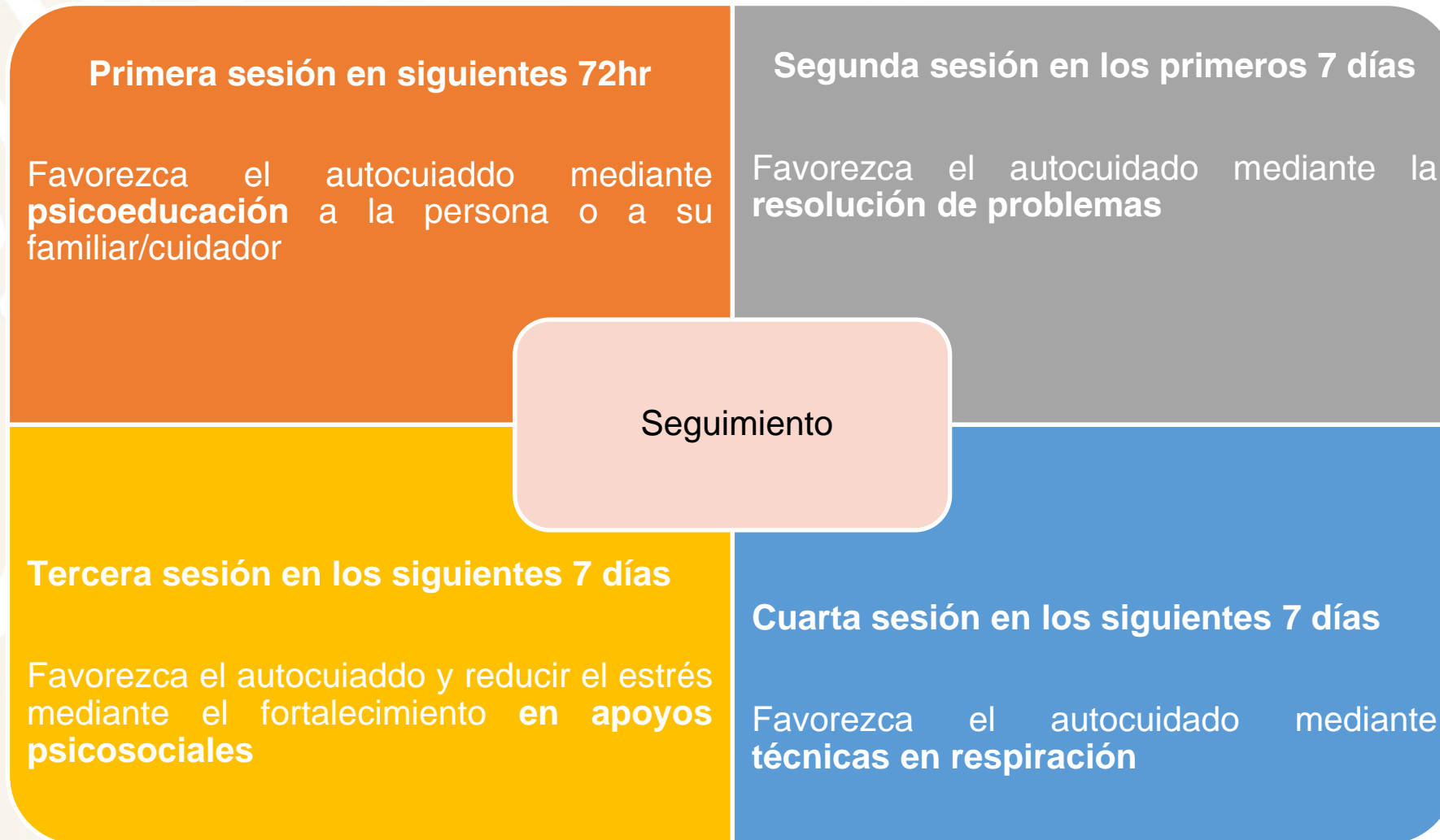
Establece prioridades

### D. Iniciar la acción correcta

Acompaña al usuario (a) en la delimitación de alguna acción concreta

Ofrezca la derivación a centro especializado en salud mental

En las sesiones de seguimiento se establecen por tiempos y por nivel de atención, en las que siempre se busca fortalecer el autocuidado y activación física como complementos necesarios para la salud mental y física



Ofrezca la derivación a centro especializado en salud mental



## En las sesiones se seguimiento

### Quinta sesión en los siguientes 15 días

Favorezca el autocuidado mediante estrategias en **mente plena**

### Sexta sesión en el siguiente mes

Favorezca el autocuidado mediante técnicas en **alimentación saludable**

Seguimiento

### Septima sesión en los siguientes dos meses

Favorezca el autocuidado mediante estrategias en **activación física y vida sexual saludable**

### Octava sesión en los siguientes tres meses

Fortalezca las técnicas en autocuidado

Ofrezca la derivación a centro especializado en salud mental

# La LDLV cuenta con un sistema de información en línea para registrar las actividades que realizan con la población

Registrar/ actualizar expedientes de usuarios y programar seguimientos

Capturar y disponer de reportes de cuestionarios, tamizajes o herramientas de apoyo

Registrar patrón de consumo

Registrar información sobre la derivación de casos

Obtener reportes en tiempo real

# Plantilla de registro

Captura de  
información se  
realiza por  
asesores(as)

Sistematización  
de la  
información se  
realiza por  
supervisión

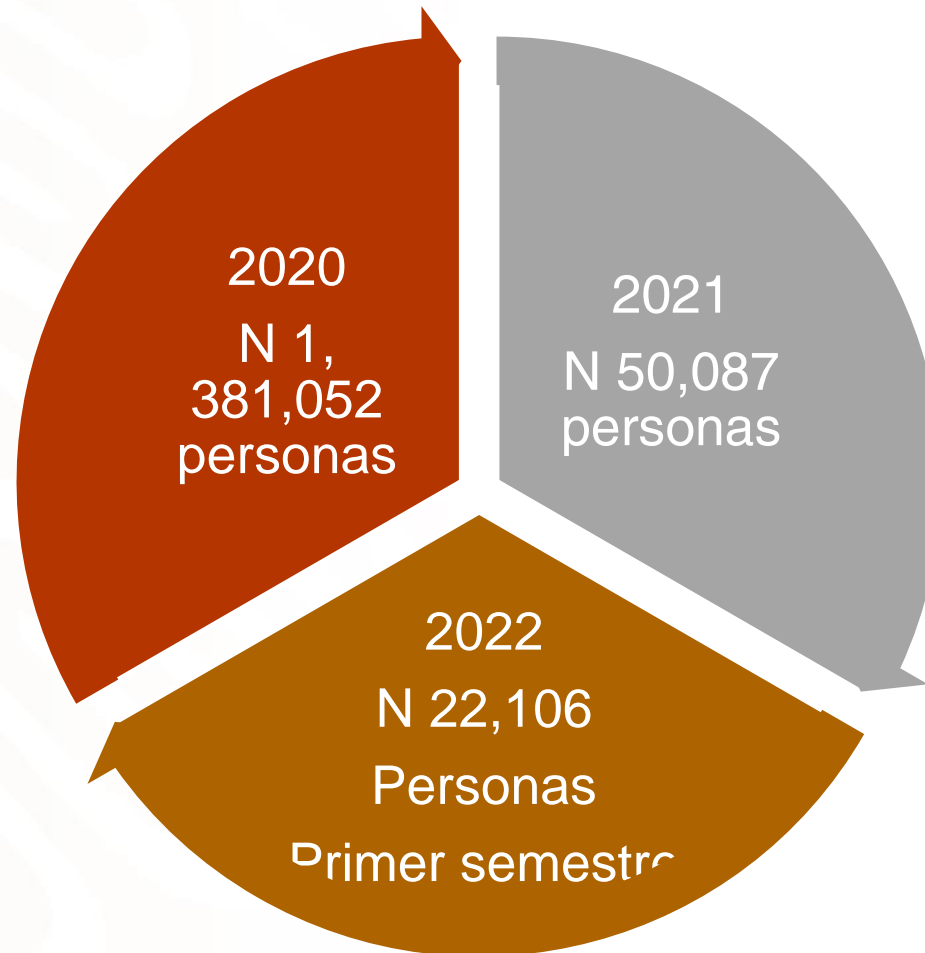
Recopilación  
de la  
información se  
realiza por  
representantes

Análisis y  
emisión de  
resultados se  
realiza por  
subdirección

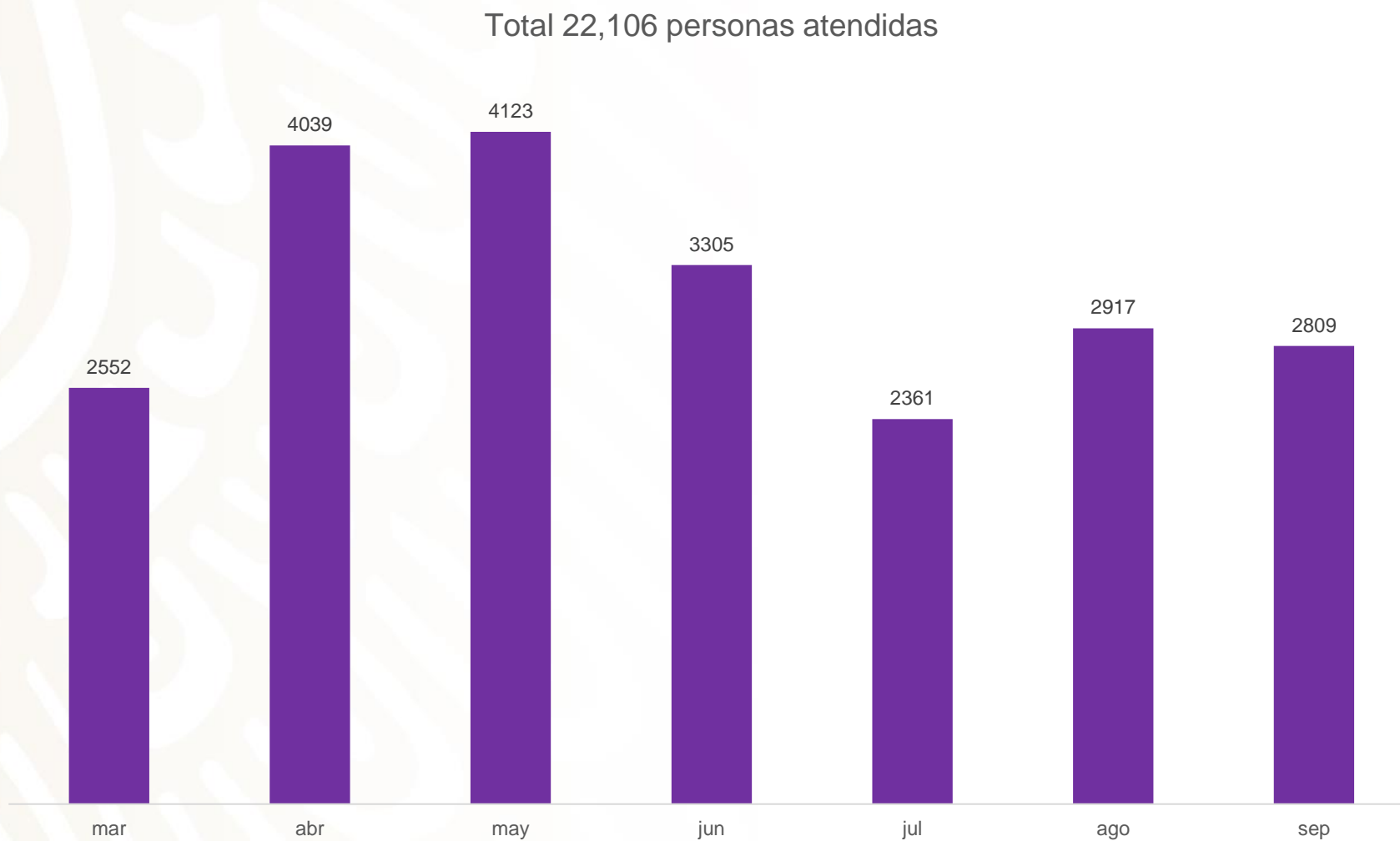
Mejora continúa  
en los  
programas  
operativos en la  
Línea de la Vida



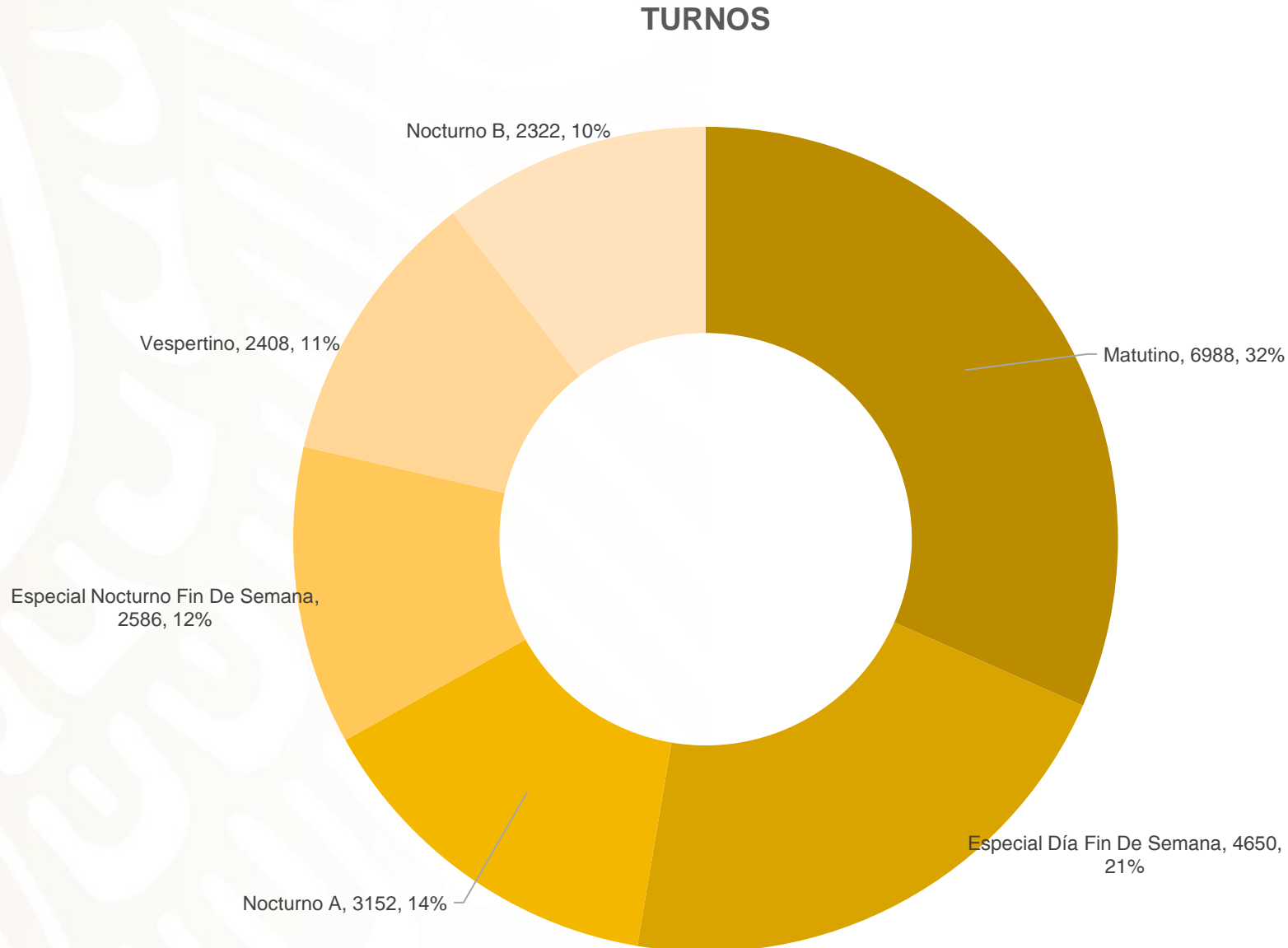
# ¿Cuál es el alcance de personas atendidas por año?



# ¿Cuál es el alcance de personas atendidas por mes?

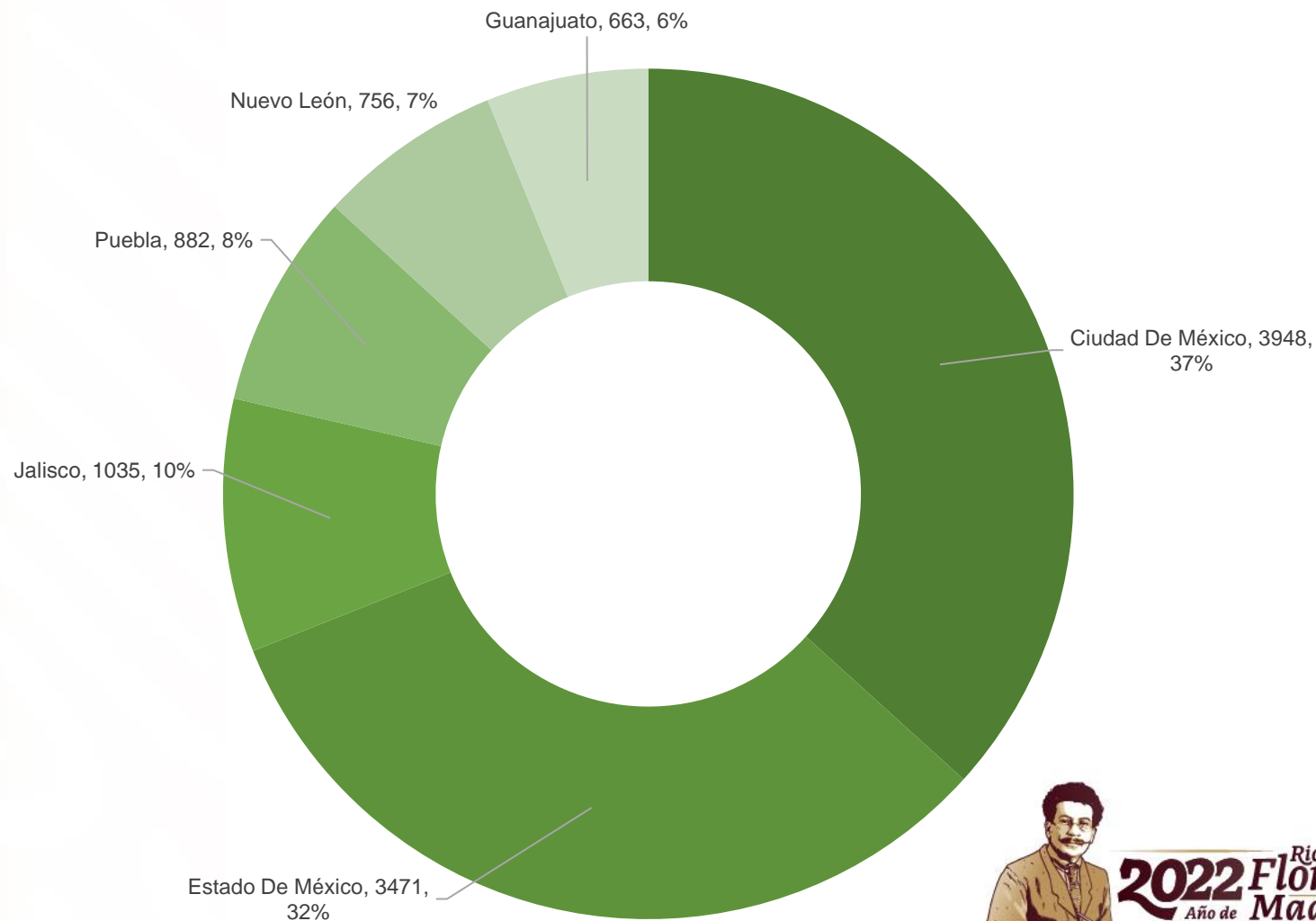


# ¿Cuáles son los horarios en que las personas llaman?

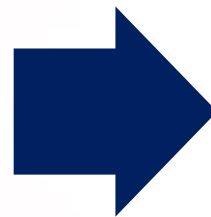


# ¿Cuáles estados son los que solicitan apoyo?

Etiquetas de fila	Cuenta de NOMBRE DEL ASESOR (A)
Ciudad De México	3948
Estado De México	3471
Jalisco	1035
Puebla	882
Nuevo León	756
Guanajuato	663
Veracruz	584
Chihuahua	436
Coahuila	431
Querétaro	404
Baja California	374
Morelos	351
Hidalgo	338
Michoacán	307
Tamaulipas	246
No Aplica	245
Yucatán	208
San Luis Potosí	206
Oaxaca	204
Sinaloa	203
Chiapas	200
SONORA	200
Guerrero	186
Aguascalientes	164
Tlaxcala	157
Durango	157
Quintana Roo	155
Tabasco	141
Zacatecas	92
Baja California Sur	90
Colima	78
Nayarit	75
Campeche	63
<b>Total general</b>	<b>17050</b>

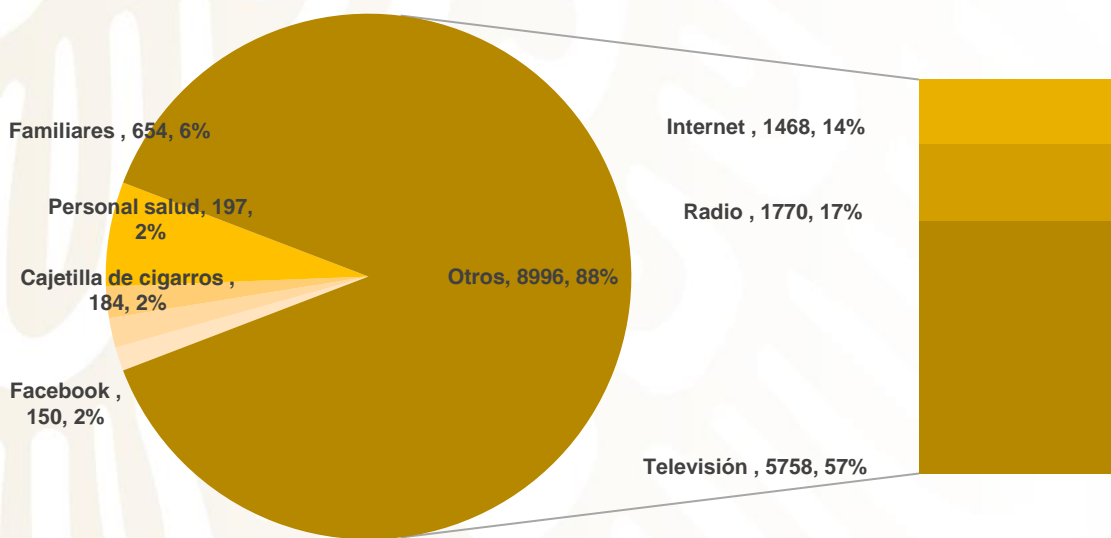


¿Qué medio de información  
tiene más impacto?

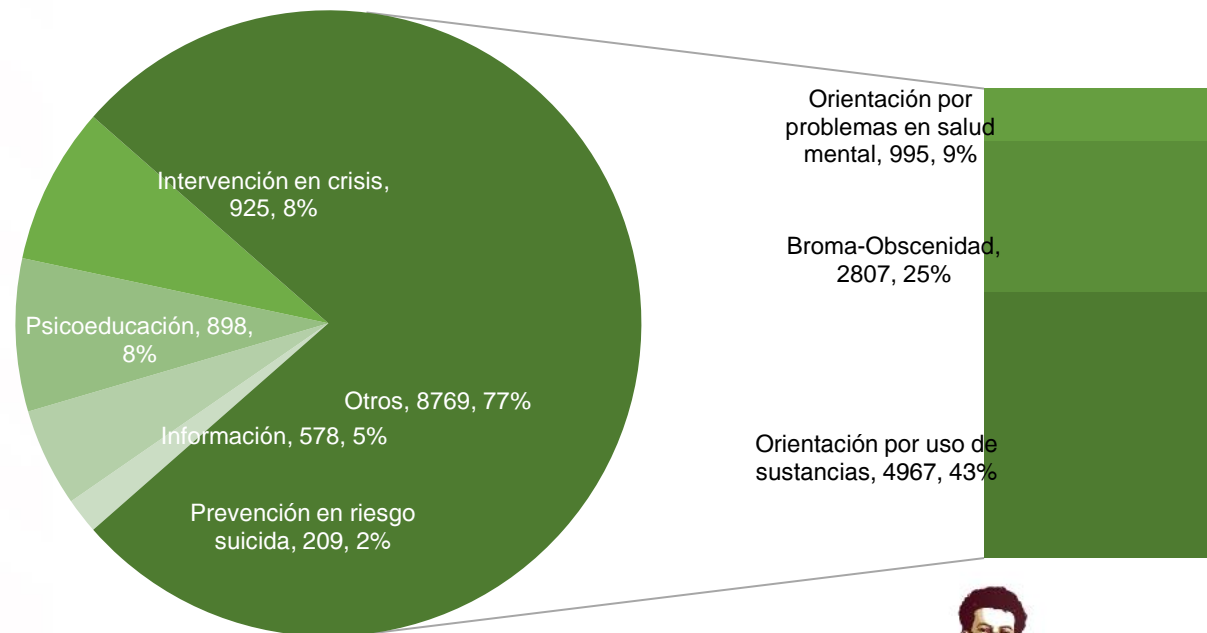


¿Qué tipo de intervenciones  
son las más usuales?

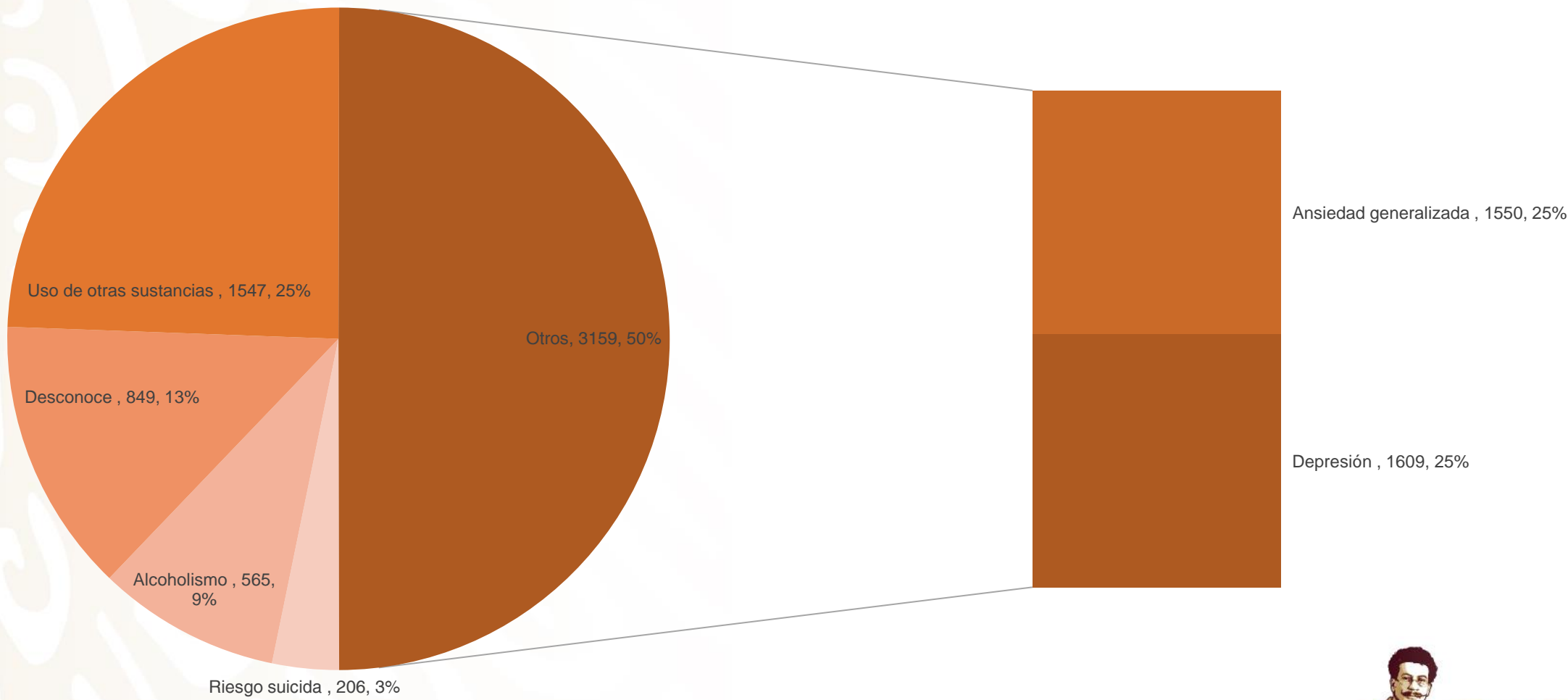
### MEDIO DE INFORMACIÓN



### SERVICIOS

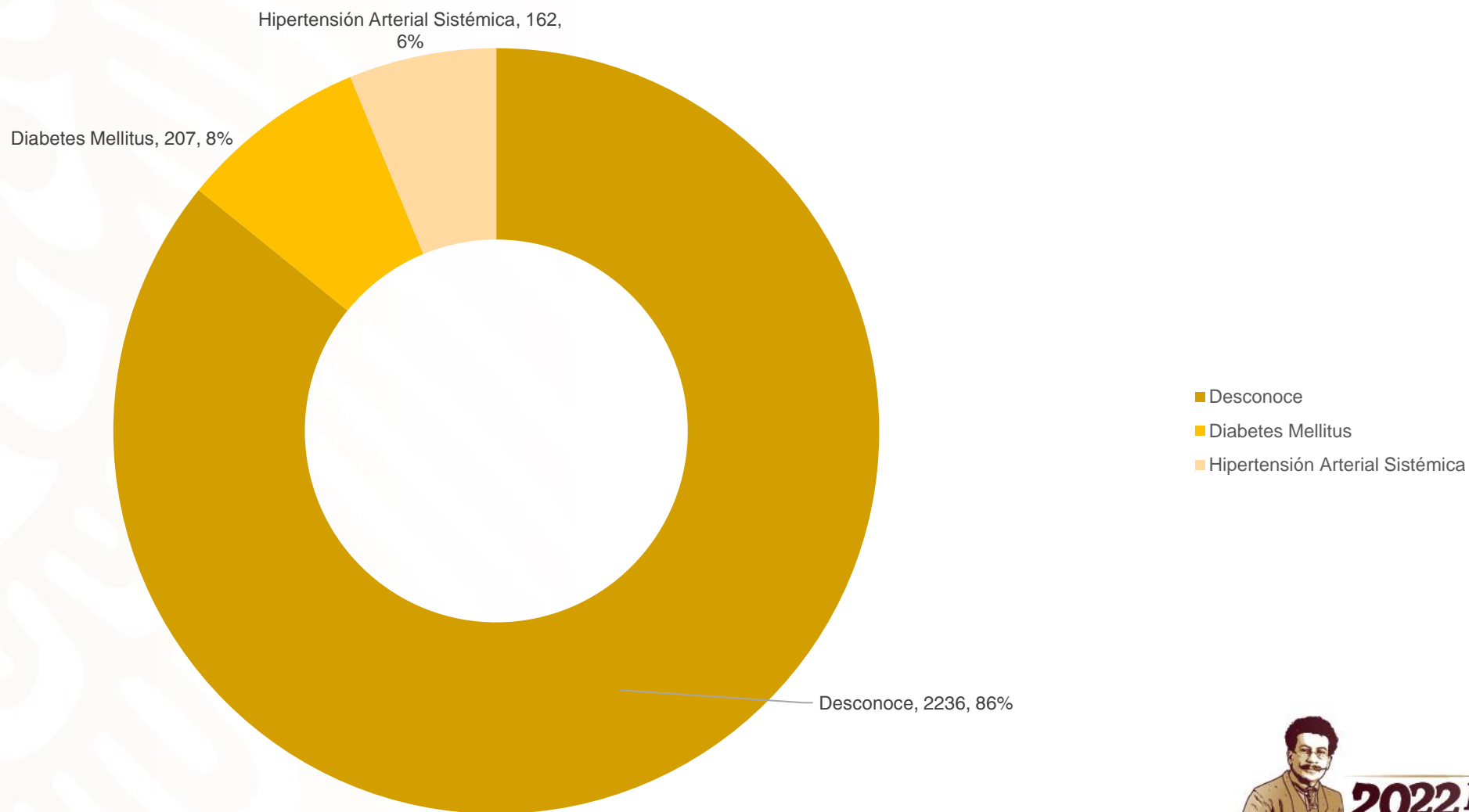


# ¿Cuáles son los principales problemas identificados en salud mental?





# ¿Cuáles son los principales problemas en salud física?



2017, 38% menores de 17 años

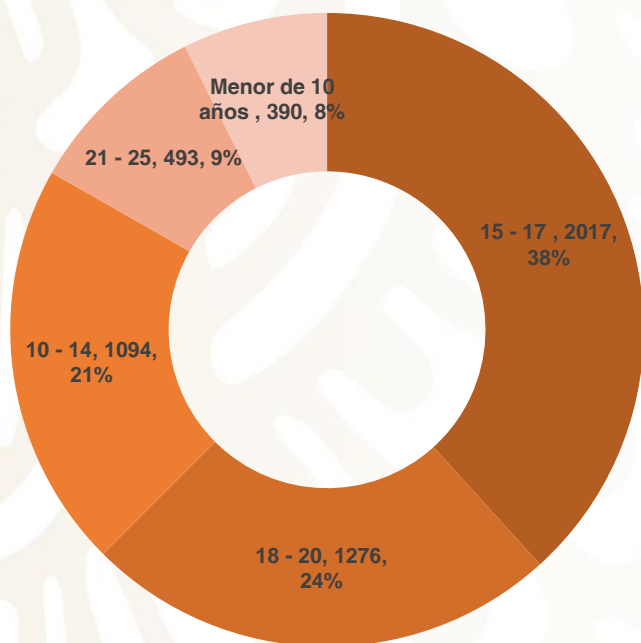


2809, 46% alcohol (cerveza y vino)

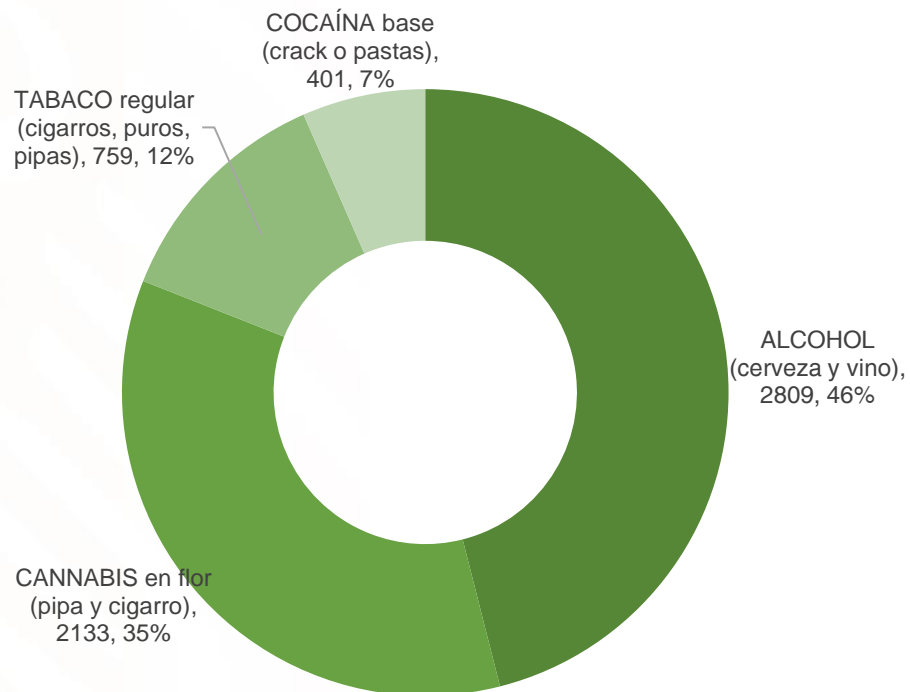


3044, 45% asocian para sentise mejor

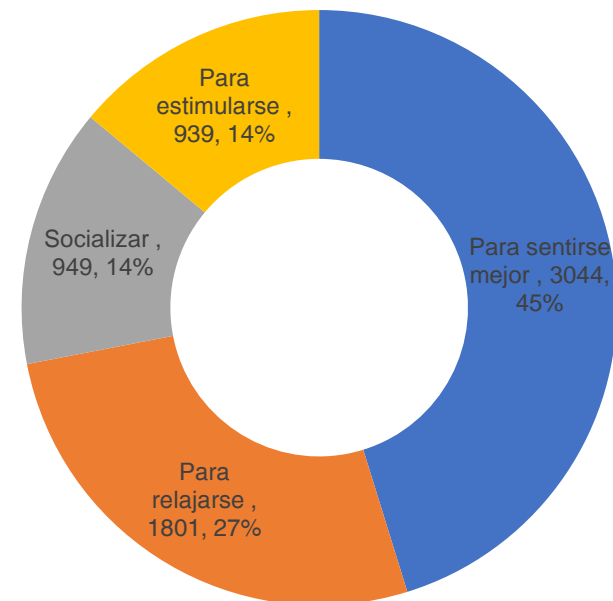
### EDAD DE INICIO



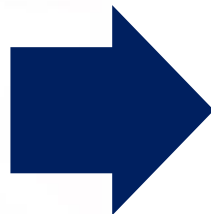
### SUSTANCIA PSICOACTIVA DE INICIO



### ASOCIACIÓN AL CONSUMO

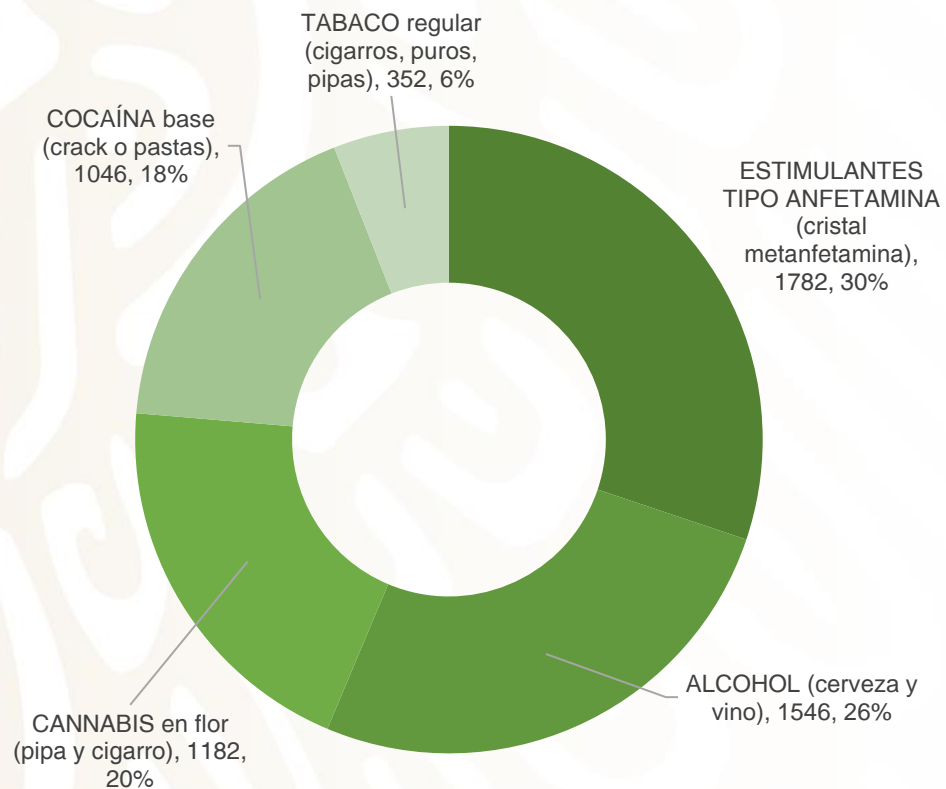


1782, 30% metanfetaminas

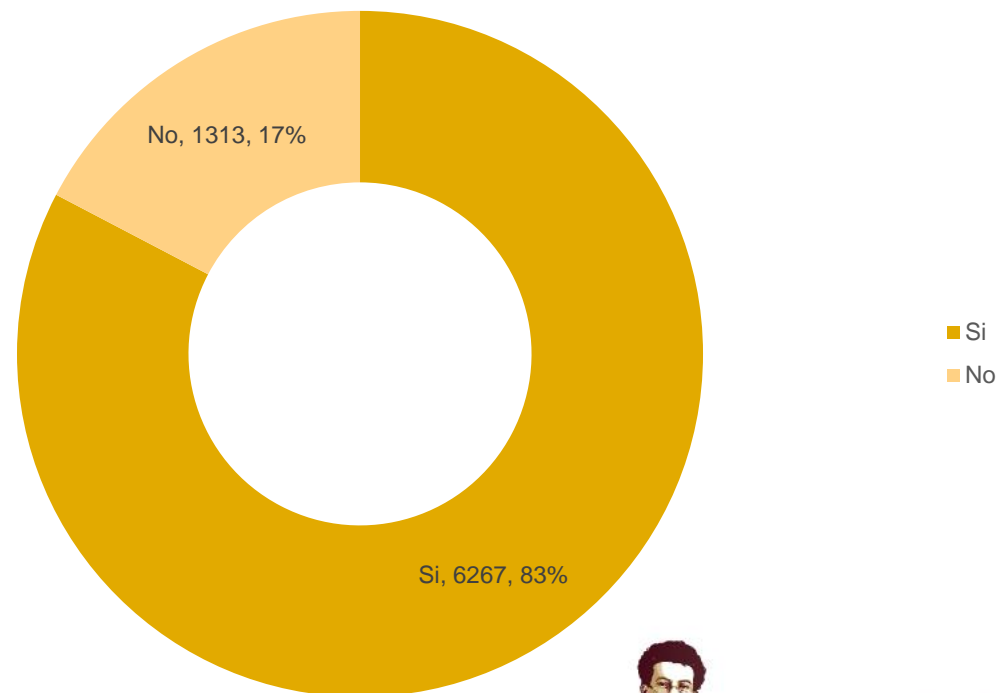


6267, 83% riesgo de dependencia

### SUSTANCIA PSICOACTIVA DE IMPACTO



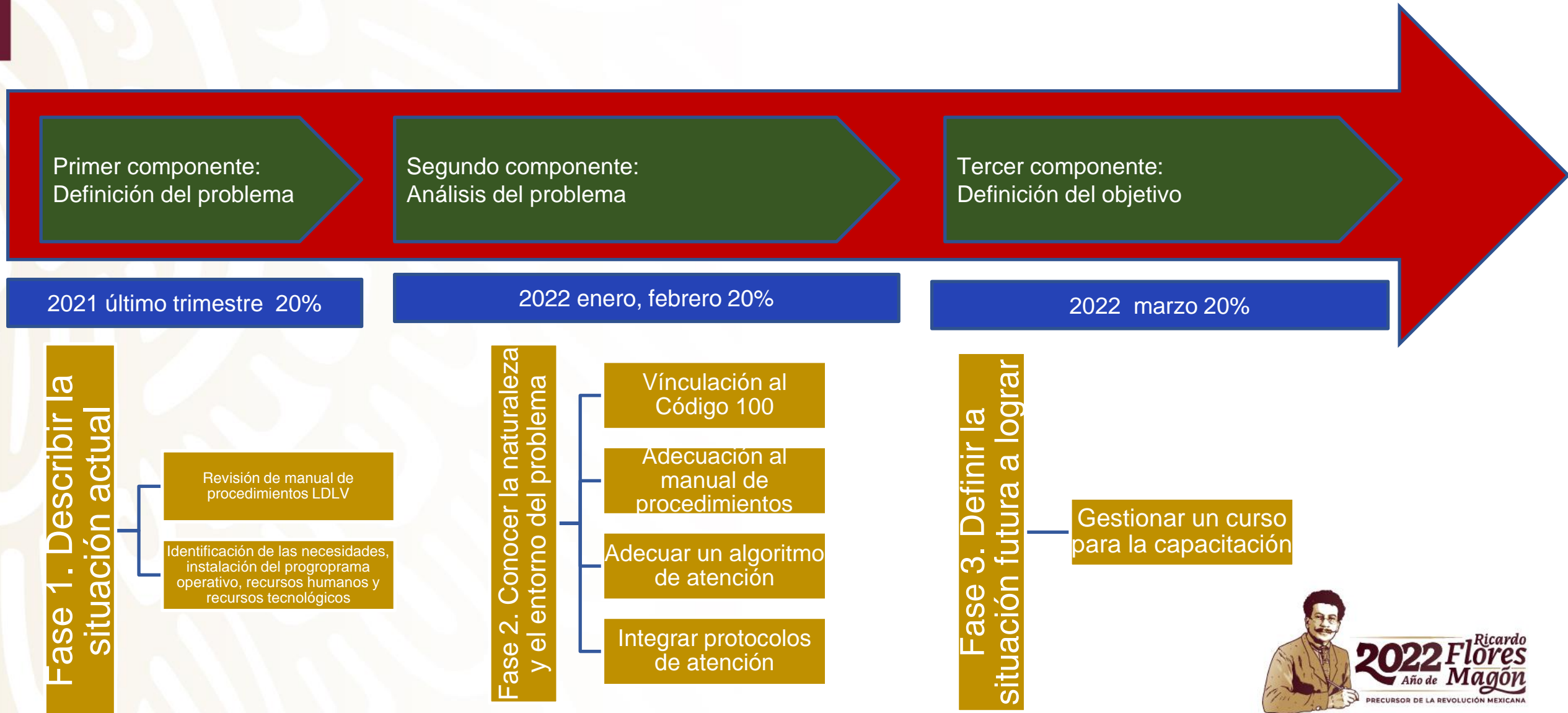
### RIESGO DE DEPENDENCIA



# ¿Cómo crear un programa para la prevención a distancia?



# Cronograma para implementar un protocolo prevención de riesgo suicida



# Preguntas clave del algoritmo

Usted va a investigar los datos clínicos riesgo suicida

Usted va a clarificar esa pregunta con la persona de la siguiente manera

Usted va a intervenir y derivar en función al riesgo

¿Ha tenido la persona un problema medicamente grave de autolesión?

- Sospecha que la persona está envenenada, intoxicada o con sobredosis de algún medicamento o sustancia
- Sangrado por una herida autoinfligida
- Perdida del conocimiento

Protocolo 1  
Acto médicamente grave de autolesión

Unidad de salud general

¿Existe un riesgo inminente de autolesión o suicidio?

- Pensamientos o plane autolesion/suicidio en la actualidad
- Antecedentes de pensamientos o plan en el último mes, o de un acto en el último año
- En una persona que ahora está extremadamente agitada, violenta, afligida o no se comunica

Protocolo 2  
Riesgo inminente de autolesión /suicidio

Unidad de segundo nivel en salud mental

¿Existen antecedentes de pensamientos o de un plan de autolesión en el último mes o de un acto de autolesión en el último año?

- Pensamientos o plan de autolesión/suicidio en la actualidad
- Antecedentes de pensamientos o plan en el último mes, o de un acto en el último año

Protocolo 3  
Riesgo de autolesión/suicidio

Unidad de primer nivel de atención en salud mental



Cuarto componente:  
Selección alternativa,  
matriz de indicadores

Quinto componente:  
Gestión de sistema de información

Sexto componente:  
Inicio del programa

2022 abril 20%

2022 mayo, junio, julio 20%

2022 último trimestre 20%

Fase 4. Determinar las acciones  
efectivas al programa

Competencias en  
recursos humanos  
mediante la capacitación

MIR fin, propósito,  
componentes y  
actividades

Fase 5. Instrumentos

Para recolectar, concentrar, gestionar  
y difundir la información que apoye y  
facilite, tanto la generación de  
indicadores y la toma de decisiones,  
como la divulgación amplia y  
transparente de la misma.

Fase 6. Evaluación

Análisis sistemático y del  
programas y que tiene como  
finalidad determinar la  
pertinencia y el logro de sus  
objetivos y metas, así como  
su eficiencia, eficacia,  
calidad, resultados, impacto  
y sostenibilidad.





## FORTALECIMIENTO

Optimización de  
recursos humanos  
y mejoras  
tecnológicas

Asegurar  
el servicio  
las 24hr  
los 365  
días del  
año

Garantizar la  
atención a la  
población sobre  
problemas  
relacionados a  
salud mental y  
adicciones con  
perfil incluyente

Brindar orientación, información,  
intervención en crisis a distancia

Ampliar las  
redes de apoyo  
en recursos  
humanos para  
brindar lograr  
una mayor  
cobertura en el  
país

Ampliar las  
redes de  
apoyo en  
recursos  
tecnológicos  
mediante una  
plataforma de  
registro

Sistematización  
y análisis de los  
resultados para  
la difusión

Asegurar la  
adherencia a las  
normativas  
nacionales para  
la atención a la  
salud y para los  
programas de  
capacitación  
continua

Procurar programas de mejora  
continua, además de ofrecer  
información para la toma de  
decisiones en problemas  
relacionados a salud mental y  
adicciones



# En resumen

Predominan los grupos de edad entre 31 y 35 años, hombres, empleados, con estudios en secundaria.

Se reconocen solteras y solteros, con problemas en salud mental por depresión, ansiedad generalizada y ataques de pánico, además que la mayoría no reconoce un problema asociado en salud general, y de los que reconocen predomina diabetes e hipertensión, así mismo, de las personas que identifican un problema en salud mental el 60% no sabe si es de gravedad.

Cabe destacar la en relación a las adicciones, la edad de inicio oscila entre 15 y 17 años, que comenzaron con alcohol, seguido de cannabis y tabaco, que la asociación con el consumo es para sentirse mejor y relajarse, además que no saben si el consumo de asocia a un problema en salud mental, mientras que quienes lo reconocen ubican a la depresión como un problema frecuente, sin que hayan recibido diagnóstico hasta ese momento.

Así mismo la edad de inicio sobre la sustancia que causa un impacto por la dependencia asociada son metanfetaminas, alcohol, cannabis y cocaína en base.



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD



**CONADIC**  
COMISIÓN NACIONAL CONTRA  
LAS ADICCIONES

# Gracias por su valioso tiempo



**2022** *Ricardo Flores*  
*Año de Magón*  
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA