

## Programa de línea de Orientación Psicológica “Tía Elaine” a nivel nacional

A manera de introducción hacemos de nuestro conocimiento que el programa denominado “Tía Elaine”, nació del aporte de una consulta dirigida a los niños, niñas y adolescentes de los Consejos Consultivos de la República de Panamá, que en la actualidad consta de tres Consejos Consultivos de Niñez y Adolescencia, ubicados en tres diferentes provincias del país.

En este sentido, no hemos apoyado como institución garante de proteger, garantizar y hacer cumplir los derechos del niño, tomar la opinión y recomendaciones que presentaron en su momento los miembros de los consejos consultivos de niñez y adolescencia, ante la situación del COVID-19 a nivel nacional, por la cual propusieron la línea de atención psicología antes mencionada como respuesta por parte del Estado panameño, a los sectores más vulnerables como lo son la niñez y la adolescencia.

Es de gran importancia establecer el derecho a la participación, contemplado en la Convención de los Derechos del Niño, y ratificado por Panamá, mediante Ley 15 de 6 de noviembre de 1990. En una nueva relación intergeneracional basada en el respeto, la comunicación, la reflexión y la voluntad de escuchar a los niños, niñas y adolescentes en las situaciones que les afectan y no solo en pensamientos y acciones adultocentristas, ellos también forman parte de la sociedad.

La participación genera espacios de relacionamiento y aprendizaje intergeneracional, acercando a los niños, niñas y adolescentes con los adultos para la construcción participativa de respuestas a las necesidades en la comunidad, integrando las vivencias, puntos de vista e ideas de los niños, niñas y adolescentes.

### **Objetivo:**

Brindar orientación psicológica a niños, niñas, adolescentes y sus familias vía telefónica o chat respecto al manejo de las emociones en la crisis sanitaria COVID19 y situaciones asociadas a violencia que afecte a niños, niñas y adolescentes, así como la detección temprana de intenciones suicidas en adolescentes, con el fin de promover relaciones familiares armoniosas que brinden protección a la niñez.

**Líneas de Orientación y Denuncia:** Para contactar la línea de orientación psicológica llamada "Tía Elaine" pueden llamar o enviar un mensaje de WhatsApp al 63787876 horario de atención de 6:30am a 12:30am.

Para denunciar casos de maltrato o violencia contra niños niñas y adolescentes pueden llamar o Enviar un WhatsApp al 63783466 (24horas).

**Perfil del profesional de atención:**

Profesionales idóneos en psicología y psicología clínica especializados en la atención de niños, niñas y adolescentes que son servidores públicos de la Secretaría nacional de Niñez, Adolescencia y Familia o voluntarios debidamente autorizados.

Equipo de trabajadores sociales, para canalizar casos de necesidad de articulación psicosocial debidamente identificados.

**Temáticas de atención:**

Manejo emocional del confinamiento, relaciones familiares, relaciones interpersonales, depresión, ansiedad, ideación suicida, bullying, entre otros que puedan afectar a niños, niñas y adolescentes o su relación familiar.

**Metodología:**

Por medio de una línea virtual de atención o por WhatsApp denominada "Tía Elaine" se le brinda atención a los usuarios que soliciten apoyo en el manejo de las emociones de los niños, niñas y adolescentes a raíz de COVID-19, así como asesorarle en denuncia de violencia, maltrato o abandono de niños, niñas y adolescentes mediante la plataforma Callbell-Chat.

En este sentido sí, en la atención se identifica que el niño, niña o adolescente (NNA) tiene una necesidad de ser atendido por un psicólogo de forma más específica que una orientación, se coordinará una cita virtual con un psicólogo de la línea o si bien se identifica qué es un caso que amerita protección se coordinará con nuestra dirección de Protección Integral de Derechos.

Las atenciones a través de este tipo de líneas deben tener una duración aproximada de 20 minutos por usuario. Sin embargo, según la situación y gravedad algunas pueden extenderse un poco más. Adicional no solo contamos con esta línea, sino que desde la Secretaría Nacional de Niñez Adolescencia y Familia (SENNIAF) también se habilitó una línea de protección para denunciar casos de maltrato o violencia contra niños niñas y adolescentes.

Es importante mencionar que las atenciones a madres, padres o cuidadores deben ser en relación a temáticas asociadas al objetivo de la línea y sobre los niños, niñas o adolescentes.

Cabe destacar que, durante la intervención con el usuario, se le aclara que la línea no es de atención ciudadana, ya que la misma está destinada en apoyar solamente a madres, padres, cuidadores responsables, así como a niños, niñas y adolescentes en el caso que la consulta NO involucra a niños, niñas y adolescentes, le facilitamos una guía de servicios



de atención destinada a consultas ciudadanas que presta el Estado ante la situación de COVID-19 como, por ejemplo:

- ✚ Si la víctima acaba de ser violentada llame a la policía al 104 (POLICÍA)
- ✚ Si necesita servicio médico urgente llame al 911 (Emergencias médicas)
  
- ✚ Para poner la denuncia puede llamar al Ministerio Público al 524-2345 o a través de la página web: [www.tupista.org](http://www.tupista.org)
- ✚ La víctima es mujer mayor de edad y requiere apoyo psicológico o pedir un albergue temporal para alejarse del agresor puede contactar a INAMU al 182, 323-3281

#### **Resultados:**

El programa tía Elaine, inicio a partir del 25 de marzo de 2020, y hasta el 4 de mayo aproximadamente se atendieron a 650 usuarios entre llamadas y chats. Destacamos que esta plataforma de orientación por línea telefónica y WhatsApp, es atendida por 17 psicólogos y 3 trabajadoras sociales, todos pertenecientes a SENNIAF, en un horario de 6:30 a.m. a 12:30 a.m.

A manera de reflexión podemos decir que contar con líneas de ayuda que nos permitan poder canalizar lo que sentimos y pensamos y recibir el apoyo de un especialista idóneo que se presenta como una figura positiva que se preocupa genuinamente por nuestro bienestar y por ayudarnos a encontrar juntos herramientas para afrontar el ¿cómo nos sentimos? y ¿Qué hacer? para mejorar lo que está en nuestras manos, sin duda es una oportunidad para poder sobrellevar toda esta situación de una forma más positiva y resolutiva aportando bienestar físico y mental a los usuarios que se benefician de las mismas.

Estas líneas de ayudas son esa oportunidad de poder purificar parte de nuestro ser del COVID19, tal vez no puedan purificar el cuerpo enfermo, ni el aire que respiramos, pero sí, puede purificar lo que sentimos y pensamos a raíz del COVID19.

#### **Elaborado por**

Daxenia Fuentes

Código:2473

Fecha de redacción: 11/5/2020

