



Informad@s

Revista Digital Área Contacto Ciudadano

Editorial

El servicio Fonodrogas y Alcohol, está orientado a brindar orientación a todas aquellas personas afectadas directa o indirectamente por el consumo de sustancias.

Los profesionales de este equipo, no solo reciben las necesidades de atención por vía telefónica, también son responsables de atender las consultas que llegan al servicio por demanda espontánea (Atención Presencial).

Es importante mencionar, que esta necesidad de apoyo, no es exclusiva de la Región Metropolitana, sino que se replica a lo largo del territorio nacional, siendo canalizada a través de las oficinas Senda Regionales o los SENDA Previene en las comunas.

Considerando el aumento de las consultas presenciales recibidas a lo largo del territorio nacional, surge en los profesionales la necesidad de propiciar espacios de encuentro que permitan generar

lineamientos y herramientas para la atención de estas demandas.

Conscientes de lo anterior, los equipos se preocupan por efectuar mejoras continuas en la calidad de la atención, siempre procurando brindar una respuesta articulada a la comunidad, mediante una atención basada en el apoyo, contención y referencias a tratamiento si así se requiere.

Por esto, durante el mes de octubre del presente año, se lleva a cabo la “**Jornada de Atención Presencial**”, la que tuvo como objetivo principal el unificar criterios en la actuación, siempre en concordancia con la misión institucional.

A través de este encuentro, se pretendió facilitar el reconocimiento de las habilidades óptimas para la atención, entre las que destacan: la capacidad de escucha, acogida e interés genuino por el otro.

 **Bibliodrogas de SENDA**

www.senda.gob.cl — www.bibliodrogas.gob.cl

Dentro de las consultas más frecuentes, se encuentran aquellas que dicen relación con la oferta de tratamiento, visualizando esta opción como la única alternativa para contener las consecuencias que el consumo ha generado en el ámbito personal y familiar.

Al indagar en los relatos de quienes consultan, se evidencia en las dinámicas familiares algunas características comunes, las que pueden en algunos casos ser identificadas como recursos – para desde allí avanzar en la búsqueda de soluciones. Así también pueden constituirse en una dificultad, en tanto propician el mantenimiento de la situación que como familia les afecta.

Más allá de lo anterior, lo que es común y destacable en la mayoría de los miembros de la familia, es el intento continuo por generar acciones orientadas a que el/la consumidor (a), abandone su adicción. No obstante, estos intentos en ocasiones resultan infructuosos, lo que no solo va generando desgaste en cada uno de sus miembros, sino que también se acompaña de una erosión y deterioro paulatino y progresivo en las relaciones familiares.

La mayoría de las veces, las consultas se generan luego de haber desplegado muchos intentos de control. El desgaste emocional se evidencia, en tanto se han producido quiebres en las relaciones de confianza e

intimidad, destacándose en este contexto, las relaciones vinculares y lazos relacionales como los principales motivadores a persistir en la búsqueda de “soluciones”.

En estos eventos de crisis, en que las personas acuden en busca de una orientación. Acción que sin duda constituye una oportunidad no solo en el acceso a una referencia de atención, sino también se transforma en un desafío para el profesional, en tanto puede posibilitar en quien consulta la identificación de recursos, junto con el restablecimiento del equilibrio emocional. (Rocamora, A. Intervención en Crisis en las Conductas Suicidas, 2012.)



Es de suma importancia que todos quienes participan en este proceso – desde la recepción hasta el cierre de la intervención– mantengan una actitud de acogida, esto debido a que quienes acuden en búsqueda de apoyo, muchas veces lo hacen estando en un estado de afectación emocional o de crisis, esto probablemente, debido a que esta situación y sus complejidades, han estado presentes en el entorno familiar desde hace ya algún tiempo.

Una prueba de ello es la tendencia de la familia a buscar de manera constante, alternativas de solución. Siendo principalmente las parejas, padres/madres, quienes primero solicitan apoyo, el cual, muchas veces se constituye en la “última oportunidad para quien consume”.

Dentro de los matices en que se envuelven estas consultas, se encuentran desgaste emocional, fracturas en las relaciones familiares, alianzas entre sus miembros y la sensación de escasa percepción de eficacia en la resolución de los conflictos emergentes.

Es precisamente en este contexto, en que las personas llegan a las dependencias de SENDA, siendo en ocasiones éste, el primer espacio en que pueden hablar abierta y honestamente de la situación que les aqueja evidenciándose en ellos un estado de angustia sostenida en el tiempo.



1412 FONO DROGAS Y ALCOHOL
Desde red fija y celulares

Para comprender el estado emocional en que se presentan las personas, se profundizará en el concepto de “crisis”.

Cuando hablamos de “crisis” hacemos referencia a un estado de desequilibrio temporal, en donde la persona si bien se encuentra en un estado de fragilidad, también se ve enfrentada a la posibilidad de un cambio, visualizando este evento como una oportunidad. (Rocamora, A. 2012)

En términos generales quienes se encuentran bajo los efectos de la crisis, presentan algunas características como:

- Cambios en la conducta: impulsividad, hiperactividad.
- Labilidad emocional: con sentimientos de confusión, agotamiento, culpa, desamparo, ira, miedo, depresión, angustia, ansiedad, pánico, etc.
- Falta de concentración.
- Pensamiento de “túnel”, dificultad para tomar decisiones
- Ideas o acciones autodestructivas.

Estas reacciones emocionales pueden ser demasiado intensas, lo que le impide pensar con claridad y tomar buenas decisiones a quien las vivencia.

Bajo este estado emocional, resulta entonces indispensable contar con algunas recomendaciones mínimas que permitan – a quienes se encuentran en su entorno– distinguir y enfrentar la situación.

Según lo planteado por Hernández, I. y Gutiérrez, L. (2014), ante una situación de crisis se sugiere:

- Mantener una actitud de acogida y escucha responsable
- Transmitir aceptación y generando una atmósfera de confianza y empatía.
- Invitar a la persona a dialogar, evitando emitir juicios.
- Ayudar a establecer contactos breves o a largo plazo con redes de apoyo, incluyendo miembros de la familia, amigos y/o recursos de ayuda comunitarios.
- En algunas ocasiones, el riesgo asociado implica efectuar coordinaciones con la red o accesos a los dispositivos de atención de urgencia, siendo estos SAMU a través del 131 o Carabineros a través del 149 o 133.

En concordancia con lo anterior, es importante en estos procesos de dialogo e intervención, realizar una distinción entre la empatía y la simpatía, destacando que, para empatizar y así reconocer las emociones del otro, respetarlas y valorarlas, es necesario conectar con los propios sentimientos que resuenan en sintonía con los del otro.

La simpatía, en tanto, hace referencia a una actitud de cercanía pero que mantiene la distancia afectiva con los sentimientos del otro.

Lo anterior, queda de manifiesto a partir del siguiente video, en donde se muestran las características de una actitud empática o simpática ante otro que está sufriendo.

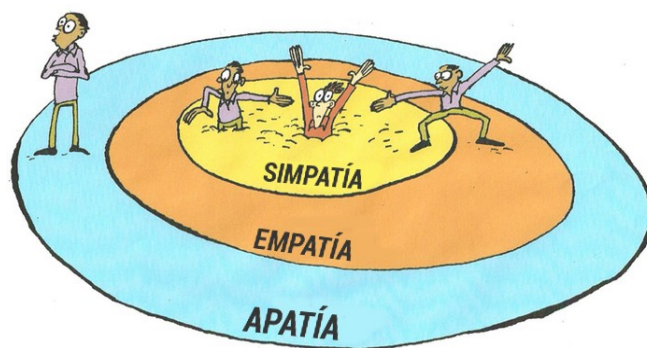
EL PODER DE LA EMPATÍA

<https://www.youtube.com/watch?v=XCIm4nBA6Z8>

En la actitud empática el trabajo necesario para ayudar y orientar requiere que la persona que aconseja, sea capaz de gestionar sus emociones de manera que pueda aceptar y valorar las emociones del otro reconociendo la complejidad de su situación y con ello poder invitar a la búsqueda de soluciones.



(Extraído de : <http://www.saludterapia.com/articulos/a/2485-empatia-y-la-comunicacion.htm>)



(Extraído de : <https://www.psicoglobal.com/blog/eres-empatico-o-simpatico>)

l

Durante el mes de diciembre concurre hasta las dependencias de SENDA Nacional hombre de 32 años de edad quien solicita apoyo acompañado de su madre.

Al indagar en su relato, comenta que, debido a su consumo, se deteriora su relación de pareja derivando esto en separación hace aproximadamente 2 meses. En ese período, decide buscar apoyo en la casa de sus padres, quienes lo reciben con la condición de iniciar un tratamiento. Esta condición es aceptada por el consultante, no obstante, esto solo se mantuvo en un discurso, no logrando avanzar hacia acciones o pasos concretos.

Su madre refiere que a los pocos días de estar en casa, comienza a presentar comportamientos confusos, todos los cuales derivaban en salidas y ausencias del hogar por algunos días.

Así también, la madre del consultante, comenta que es frecuente después de estos episodios, que su hijo vuelva a casa buscando apoyo, prometiendo en todas estas ocasiones un cambio y acceso a tratamiento.

Unos días previos a su visita a SENDA, la situación se complejiza en tanto la madre, a raíz de una serie de conflictos y discusiones, la familia pide al consultan-

te que abandone el hogar, encontrándose éste en situación de calle desde ese entonces.

Este evento, moviliza profundamente a la familia, generando sentimientos ambivalentes de ira, tristeza y culpa, siendo esta la razón que les lleva a buscar ayuda.

En este contexto, el profesional procuró no generar alianzas ni con el consultante, ni con su madre, intentando en todo momento encontrar puntos de encuentro favorecedores de diálogo.

Previo a ello, fue necesario - dado el estado emocional de los consultantes- brindar apoyo emocional a través de primeros auxilios psicológicos. Así, desde este espacio de escucha y contención, se favoreció un clima de dialogo que posibilitó la visualización de opciones alternativas a las implementadas.

Así también, a partir de este punto se logró establecer pequeñas metas a corto plazo, siendo la primera de ellas, el vínculo con el programa de atención tanto para el consultante, como para su núcleo familiar.

En dependencias de la biblioteca del Campus Rancagua de la Universidad de O'Higgins, se llevó a cabo la segunda entrega oficial de material bibliográfico editados por SENDA y que complementan una segunda entrega de textos que se encontrarán a disposición de la comunidad universitaria, en el marco del Acuerdo de Colaboración Técnica para la instalación de un punto de información Bibliodrogas, suscrito entre ambas instituciones.

Al respecto el Vicerrector Académico de la Universidad de O'Higgins, Marcello Visconti, señaló "es muy importante para nosotros como una universidad reciente y que se está consolidando, entregarles todos los elementos posibles a nuestros jóvenes, primero para que tengan conocimiento y también para que puedan tomar permanentemente buenas decisiones. En ese sentido es importante hacer todos los esfuerzos por nuestros jóvenes que están en etapa formativa, para que puedan desarrollar su formación tanto académica como personal, con este material especializado de SENDA", destacó el Vicerrector.



La directora Regional de SENDA, Sra. Marjorie Alzamora, destacó que "desde el año 2017 y en el marco del acuerdo de colaboración de la Bibliodrogas, hemos estado realizando en conjunto con la Universidad estatal, una serie de capacitaciones a docentes y profesionales de la Dirección de Asuntos Estudiantiles en temáticas tanto de prevención como de tratamiento por consumo de drogas y alcohol, para considerar a futuro entre otras materias, un protocolo de acompañamiento y derivación hacia los dispositivos de SENDA, para estudiantes que puedan presentar consumo problemático de sustancias", señaló.

Por otra parte, el Jefe del Área de Contacto Ciudadano de SENDA Nacional Víctor Matus, enfatizó "lo importante es, que estará a disposición de la comunidad universitaria material especializado y de calidad, respecto de la prevención y tratamiento del consumo de alcohol y drogas, para que los estudiantes puedan a futuro generar conocimiento sobre estos temas en sus tesis, en sus trabajos y colaborar proporcionando al país información y conocimiento con identidad regional."

"Además como Bibliodrogas contamos con una plataforma web, la cual es www.bibliodrogas.gob.cl, por lo que invitamos a toda la ciudadanía a conocerlo y utilizar esta base bibliográfica digital, especialmente para ámbito académico y colegios", finalizó.

International Drug Policy Consortium Publication .Balance de una década de políticas de drogas – Informe sombra de la sociedad civil, 2018.

Resumen: Documento que evalúa las repercusiones de las políticas de drogas aplicadas en todo el mundo durante los últimos 10 años, utilizando datos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y complementándolos con estudios académicos revisados por pares e informes de literatura gris de la sociedad civil.



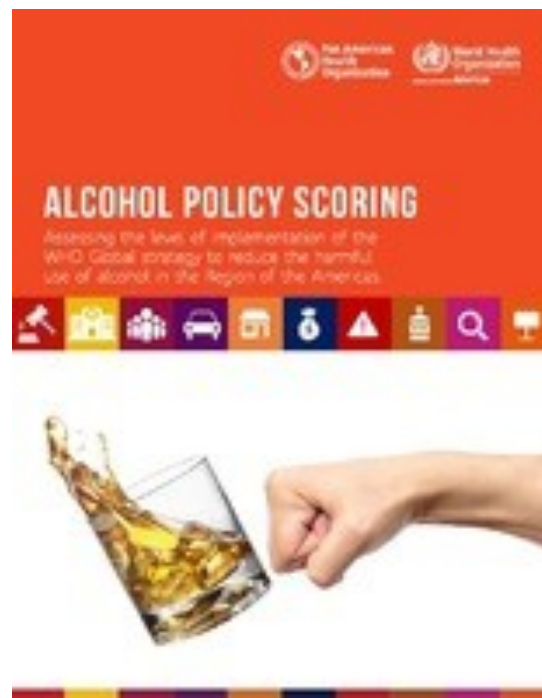
Observatorio Europeo de las Drogas y las Toxicomanías. Informe Europeo sobre Drogas 2017: Tendencias y novedades, 2018.

Resumen: El presente informe ofrece una perspectiva puntual de los problemas de las drogas en Europa y las respuestas aplicadas. Dicho informe se basa en una revisión exhaustiva de los datos europeos y nacionales que pone de relieve las pautas y los problemas emergentes. Este año se han visto algunos signos preocupantes de un aumento de los niveles de producción de un gran número de sustancias en Europa, en puntos más próximos a los mercados de los consumidores. Los avances tecnológicos facilitan este desarrollo y, además, conectan a los productores y consumidores europeos de drogas con los mercados mundiales a través de la internet superficial y la internet oscura. También señalan que el aumento de la producción de cocaína en Sudamérica está repercutiendo ahora en el mercado europeo, lo que supone un mayor riesgo de problemas.



[Calificación de las políticas en materia de alcohol: Evaluación del nivel de ejecución de la Estrategia mundial de la OMS para reducir el uso nocivo del alcohol en la Región de las Américas, 2019.](#)

Resumen: En el presente informe se describe la elaboración de una serie de indicadores compuestos para evaluar el nivel de ejecución de las diez áreas de política de la Estrategia mundial para reducir el uso nocivo del alcohol de la Organización Mundial de la Salud (OMS), adoptada en el 2010 por la Asamblea Mundial de la Salud (AMS), y posteriormente en el 2011 por todos los Estados Miembros de la Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud para la Región de las Américas (OPS/OMS) con la aprobación del Plan de acción regional.



[¿Qué tan preparados están los países para atender problemas perversos? Un análisis internacional de políticas de drogas, 2019.](#)



Resumen: Este estudio explora cómo se adaptan las políticas y cómo las organizaciones están preparadas para resolver este tipo de problemas. El objetivo es aplicar un marco analítico con información sobre Canadá, México, Bolivia y Uruguay a fin de comprender su nivel de preparación para políticas que permitan abordar los problemas relacionados con las drogas. Los resultados sugieren una serie de propuestas para avanzar en nuestra investigación sobre la recopilación de conocimiento en términos del grado deseable de preparación de políticas diseñadas para abordar problemas perversos.



Bibliodrogas

Biblioteca virtual y de acceso
ciudadano en temáticas
relacionadas con el consumo
de alcohol y otras drogas.

www.bibliodrogas.gob.cl

#SendaTeCuida

 senda.gob.cl

 [sendagob](https://www.facebook.com/sendagob)

 [senda_gob](https://twitter.com/sendagob)

 [sendagob](https://www.instagram.com/sendagob)



1412

FONO DROGAS Y ALCOHOL

Desde red fija y celulares

.....
Orientación gratuita las 24 horas,
todos los días del año

#SendaTeCuida

 senda.gob.cl

 [sendagob](https://www.facebook.com/sendagob)

 [senda_gob](https://twitter.com/sendagob)

 [sendagob](https://www.instagram.com/sendagob)