

Plan de acción para la promoción, prevención e intervención social ante la amenaza del nuevo Coronavirus (2019-nCoV)

ATENCIÓN SOCIAL, PSICOLÓGICA Y LEGAL DEL 1 AL 15 DE JUNIO DE 2020

Línea 147

NÚMERO DE USUARIOS POR PROVINCIA EN LA LÍNEA 147

DEL 1 AL 15 DE JUNIO DE 2020

| PROVINCIA/REGIÓN | TOTALES (**) | PORCENTAJE |
|-----------------------------|--------------|---------------|
| Bocas del Toro | 8 | 2.03% |
| Coclé | 16 | 4.06% |
| Colón | 17 | 4.30% |
| Chiriquí | 26 | 6.60% |
| Darién | 1 | 0.25% |
| Herrera | 3 | 0.76% |
| Los Santos | 7 | 1.78% |
| Panamá Centro | 23 | 5.84% |
| Panamá Norte | 33 | 8.38% |
| Panamá Este | 84 | 21.32% |
| San Miguelito | 30 | 7.61% |
| Panamá Oeste | 100 | 25.38% |
| Veraguas | 22 | 5.60% |
| Comarca Ngäbe Buglé | 1 | 0.25% |
| Procedencia no identificada | 23 | 5.84% |
| Total | 394 | 100% |

Observaciones: ()**

- ✓ Cada usuario aparece registrado una sola vez, independientemente de la cantidad de veces que llame a la Línea 147.
- ✓ **Se incorporan 394 nuevos usuarios del 1 al 15 de junio.**
- ✓ La **provincia de Panamá** acumula el mayor porcentaje de usuarios de la Línea 147 (**43.15%**).
- ✓ La **provincia de Panamá Oeste** ocupa el segundo lugar en usuarios de la Línea 147 (**25.38%**)
- ✓ **Entre las provincias de Panamá y de Panamá Oeste**, se observa un registro de acumulado de **68.53%** de usuarios de la Línea 147, es decir, que más de la mitad de los usuarios residen entre estas dos provincias.
- ✓ Existe un subregistro de llamadas y usuarios que son recibidas y atendidas de manera primaria por y desde las Direcciones Provinciales y Regionales del MIDES y que no son reportadas a la Línea 147 de nivel nacional.

**CANTIDAD DE LLAMADAS SEGÚN TIPO DE ATENCIÓN
SOCIAL, LEGAL Y EN SALUD MENTAL**

| TIPO DE LLAMADAS | TOTALES | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------|-------------|
| SOCIALES | 860 | 94% |
| LEGALES | 31 | 3% |
| PSICOLÓGICAS | 28 | 3% |
| Total de llamadas | 919 | 100% |

Observación:

Las **llamadas psicológicas** se registran únicamente la primera vez, y pueden ser atendidas en esa única llamada o requerir acompañamiento y seguimiento por parte del especialista durante varias sesiones telefónicas.

Las **llamadas legales** generalmente se registran y atienden una sola vez, salvo que el especialista se comprometa a investigar algún tema en particular objeto de la consulta.

Motivos más frecuentes de llamadas para atención Psicológica:

- ✓ Ansiedad
- ✓ Angustia
- ✓ Ataques de pánico
- ✓ Estrés
- ✓ Depresión
- ✓ Duelos por:
 - Divorcio
 - Enfermedades crónicas (CA)
- ✓ Trastornos mentales
- ✓ Disfunción familiar
- ✓ Consumo de alcohol
- ✓ Violencia doméstica
- ✓ Maltrato infantil

Observación: Un importante número de llamadas registradas en las categorías económica y social, requirieron de algún tipo de apoyo emocional y de la aplicación de técnicas de relajamiento durante su atención, aunque su razón de ser fundamental respondía a las otras dos categorías ya mencionadas.

Motivos más frecuentes de llamadas para atención Legal:

- ✓ Procedimientos de Guarda Crianza
- ✓ Reglamentación de visitas
- ✓ Pensión alimenticia
- ✓ Violencia doméstica

- ✓ Denuncias por maltrato y abuso infantil
- ✓ Medidas de protección (orden de alejamiento)
- ✓ Maltrato infantil/abuso sexual y otros
- ✓ Abandono de hogar
- ✓ Abandono de un niño o niña, o de una persona adulta mayor
- ✓ Desalojos
- ✓ Legalidad de los pagos a las Guarderías cuando no están brindando el servicio
- ✓ Divorcio, propiedad, testamento
- ✓ Trámites para recuperar o reemplazar documentos (cédula de identidad personal)
- ✓ Impugnación de procesos administrativos de Policía
- ✓ Pago de prestaciones laborales
- ✓ Reconocimiento de los hijos
- ✓ Solicitud de salvoconductos

Motivos más frecuentes de llamadas para atención social:

- ✓ Solicitud del Bono Solidario
- ✓ Solicitud de bolsas de alimentos
- ✓ Solicitud de medicamentos, insumos médicos y auxiliares técnicos
- ✓ Consultas sobre los PTMC
- ✓ Solicitudes de ingreso a albergues y a Hogares
- ✓ Denuncias, consultas y/o solicitudes varias (ejm. Desalojos, Solicitud de Viaje Humanitario, acceso o no al Bono Solidario o al Vale Digital)
- ✓ Incremento de llamadas solicitando alimentos, bonos o vale digital, asociadas a un mensaje recibido en sus teléfonos celulares en los que se le invitaba a llamar a la Línea 147: “No estás solo, si estás pasando por un momento difícil, busca ayuda. Llama al 147 del MIDES”
 - Las personas que llamaron, interpretaron el mensaje según la necesidad de mayor preocupación, solicitando bonos, bolsas de comida y vale digital o mecanismos para satisfacer estas necesidades.
 - Al recibir las llamadas el equipo les ofreció la atención psicológica, sin embargo menos del 10% la aceptó, y en algunos casos se molestaron con el personal que los atendía.
 - Las personas que aceptaron la ayuda psicológica, fueron atendidos por los especialistas de Psicología.
 - Las llamadas fueron registradas indicando el tipo de solicitud.

OTRA INFORMACIÓN DE IMPORTANCIA:

Extranjeros en Panamá

- ✓ **Total de llamadas:** **3 usuarios**
- ✓ Solicitud de otras ayudas: 3
- ✓ Tipo de solicitudes más frecuentes:
 - Leche para bebés y niños
 - Alimentos

- Medicamentos

Consultas a los Programas de Transferencia Monetaria Condicionada:

- ✓ **Total de consultas:** **30 usuarios**
- ✓ **Motivos de consultas más frecuentes:**
 - Verificar las fechas de pago
 - Confirmar que están en las listas para recibir su primer pago
 - Informar de situaciones que impidieron hacer efectivo el pago de marzo
 - Conocer si el dinero no retirado del primer pago podría ser retroactivo durante la segunda fecha de pago y bajo qué condiciones
 - Informar del deceso de beneficiarios del Programa 120 a los 65
 - Presentar alguna denuncia sobre el mal uso de los dineros de los PTMC generalmente por terceros, responsables del bienestar de los beneficiarios (Programas 120 a los 65 y Ángel Guardián)
 - Solicitar información sobre los requisitos de ingreso a los PTMC

Solicitud de Medicamentos:

- ✓ **Total de usuarios que requieren medicamentos:** **12 usuarios**
- ✓ **Mecanismos más frecuentes para ofrecer respuesta:**
 - Donaciones de medicamentos a un determinado usuario
 - Identificación de la(s) farmacia(s) de los Centros de Salud en los que se dispone del/los medicamentos
 - Articulación con funcionarios del MINSa para facilitar procesos
 - Seguimiento a la Línea 199 de la CSS
- ✓ **Mayor limitación:**
 - Muchos medicamentos son de uso regular de enfermos crónicos y están fuera de los cuadros del MINSa y de la CSS, algunos son costosos y las personas no disponen de los recursos necesarios para adquirirlos regularmente.
- ✓ **Se han registrado 22 casos de discapacidad asociados a las solicitudes de medicamentos, insumos médicos y auxiliares técnicos.**

Solicitudes de Albergues:

- ✓ **Total de usuarios que han solicitado un albergue:** **0 usuarios**

Informe preparado por:

Virginia Castillero
Psicóloga
DIDS-MIDES