

Cruz Roja atiende más de 8000 llamadas y mensajes a través del multicanal 'TE ACOMPAÑA' frente a la soledad no deseada

- Se cumple el primer aniversario de este servicio de información, orientación y acompañamiento frente a la Soledad no deseada.
- “Estoy sorprendida de la cantidad de gente que se siente sola”, afirma una de las 50 personas voluntarias de este multicanal.

12 de septiembre de 2023. En septiembre de 2022, Cruz Roja lanzó el servicio multicanal 'TE ACOMPAÑA', una **firme apuesta de la Organización humanitaria para ampliar su respuesta frente a la soledad no deseada**, la “soledad que duele” y que afecta en igual proporción (30%) a mayores y jóvenes. Durante este primer año de funcionamiento, la web de [Cruz Roja TE ACOMPAÑA](#) ha recibido más de 50.000 visitas y se han atendido más de **8000 consultas** de personas a través de los diferentes canales disponibles (llamadas de voz, mensajes en redes sociales, e-mails, etc.), de las que se han canalizado más de 1.500 demandas de ayuda, que han sido atendidas desde las oficinas de Cruz Roja en todo el territorio.

“La puesta en marcha de Cruz Roja TE ACOMPAÑA está teniendo una gran acogida entre las personas que se sienten solas, que saben que pueden contactarnos si lo necesitan, pero también está siendo un buen ejemplo de cómo el compromiso de las personas voluntarias, que dedican su tiempo y sus conocimientos, puede cambiar la realidad de las personas que no tienen con quien compartir lo que les pasa y que puedan mejorar su situación” destaca Olga Díaz Escalona, subdirectora del Área de Conocimiento de Inclusión Social de Cruz Roja Española.

Hasta la fecha, más de **50 personas voluntarias** de todo el territorio colaboran prestando su tiempo y dedicación a las personas que se sienten solas y han invertido más de 245.000 minutos de atención personalizada a través de el **teléfono gratuito 900 444 111**, **el chat en la web www.teacompañia.es** o las redes sociales de **Twitter, Facebook e Instagram**, están atendidas por personas especializadas en escuchar, informar y acompañar a las personas que contactan para **reducir su sentimiento de soledad y promover su activación personal y social**, adquirir conocimientos o despertar intereses que faciliten la creación de nuevas conexiones sociales, y, en definitiva, contribuir a que puedan mejorar su calidad de vida.

Belén es una de las voluntarias que se sumó desde el principio a este proyecto, *“estoy sorprendida con la cantidad de gente que se siente sola”*, señala, *“a veces les ayuda simplemente facilitarles un contacto que no eran capaces de localizar y les hacía sentir agobiados”*. Para ella, este tipo de voluntariado es fácil y muy flexible, pues lo hace a distancia y eso le permite *“devolver a la sociedad”* todo lo que ésta ha hecho por ella mientras sigue cuidando a sus padres en el pueblo y habla con gente de todo el territorio, *“y hay gente estupenda, con un talante y un sentido del humor que parece increíble que estén pasando por una situación así”*.

Conversar es, precisamente, una de las principales demandas de las personas que contactan con ‘TE ACOMPAÑA’; el 73% de las personas han establecido contacto de manera telefónica, un 18% mediante las redes sociales como Facebook, un 7,5% por email y 1,5% por chat, a menudo para hablar, solicitar información y orientación social en casos de soledad, o información general y orientación para realizar gestiones administrativas. En otros casos, se pide apoyo e información sobre ayudas sociales o económicas, e incluso acompañamientos para poder realizar presencialmente algunas gestiones personales, acudir a citas médicas, o simplemente salir de casa.

El papel de Cruz Roja ‘TE ACOMPAÑA’

Para reducir el aislamiento y el sentimiento de soledad no deseada, Cruz Roja facilita herramientas que mejoran su situación. ‘TE ACOMPAÑA’ se convierte así en un **sensor frente a la soledad** y una **puerta de entrada a Cruz Roja para atender un primer nivel de sus necesidades** con información, orientación y acompañamiento, pero también se trabajará más en profundidad y sostenida en el tiempo **su activación personal y social** para adquirir conocimientos, despertar intereses o aficiones - que además contribuyan a crear nuevas conexiones sociales- y participar en actividades que mejoren su calidad de vida.

Pero, además de trabajar con las personas, **Cruz Roja TE ACOMPAÑA también busca cambiar mentalidades y mejorar el entorno de las personas, para que sea más amigable frente a la soledad**. Para ello, crea y distribuye contenidos y material divulgativo que se puede descargar de su página web <https://www2.cruzroja.es/teacompana>, realiza actividades con las comunidades frente a la soledad no deseada para que puedan actuar frente a ella, y colabora con otras entidades para generar espacios y entornos más inclusivos frente a la soledad no deseada.

Cruz Roja TE ACOMPAÑA cuenta con la colaboración del IMSERSO a través de la convocatoria de subvenciones del 0,7% IRPF estatal que gestiona el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, la Fundación Reina Sofía y la Fundación Naturgy. Estas alianzas suponen un paso más en el compromiso

común de contribuir a romper con el aislamiento y la soledad de las personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión.

¿Cómo funciona Cruz Roja 'TE ACOMPAÑA'?

Una persona en situación de soledad no deseada, una persona vecina o un familiar pueden contactar para activar el engranaje que minimice los efectos de la soledad no deseada llamando al 900 444 111 (con horario de atención de lunes a viernes de 10 a 18h), a través del formulario de consultas de su web, el buzón de correo teacompana@cruzroja.es, el webchat de www.teacompañ.es, los mensajes directos en Facebook, Instagram o la red social X (anteriormente conocida como Twitter) y próximamente también a través de WhatsApp.

Una vez establecido el contacto con el voluntariado de 'TE ACOMPAÑA', se realiza una **primera valoración** en la que se identifica si la persona necesita información o recursos, necesita orientación para ampliar su red de apoyo y saber qué hacer o dónde ir, o si necesita simplemente conversar y **el voluntariado, formado para ello, informa, orienta y acompaña** a la persona **y canaliza otras posibles demandas** que pudieran ser atendidas de la oficina local de Cruz Roja más cercana a su domicilio (como ayudas económicas, materiales, orientación en el empleo, formación, etc.).

A partir de ahí, **se facilitan las respuestas disponibles desde la Cruz Roja más cercana dirigidas a reforzar sus redes y conexiones sociales con el fin de contribuir al bienestar de la persona.**

Voluntariado especializado

Juan es una de las personas que está al otro lado del teléfono de 'TE ACOMPAÑA'; solía colaborar en proyectos para personas mayores en Cruz Roja, pero desde hace seis meses **se ha formado** para atender los casos de soledad no deseada, *"lo que pasan muchas personas **te deja marcado**".* Asegura que estaba preocupado por las personas mayores, pero ahora ve cómo la soledad es una problemática *"muy dura"* que toca a más colectivos.

El papel del voluntariado es fundamental para el desarrollo de este servicio multicanal. **Son personas con competencias digitales y habilidades sociales que aportan la calidad humana y la dedicación necesaria** para atender las consultas de las personas que contactan con el servicio.

Para ser lo más eficientes posibles, Cruz Roja les proporciona las herramientas digitales on-line para realizar este voluntariado desde cualquier parte, con flexibilidad horaria.

Actualmente, hay 50 personas voluntarias (29 mujeres y 21 hombres) participando en el servicio multicanal TE ACOMPAÑA desde Andalucía, Asturias, Baleares, Cantabria, Cataluña, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Euskadi y Madrid.

Para Tania, estar en ese acompañamiento es motivo más que suficiente para sentirse reconfortada con esta labor. Ella, como inmigrante valora mucho una llamada con su familia a su país de origen para saber **cómo están, cómo han amanecido o qué necesitan**, y por eso **quiere como voluntaria ofrecer eso a quienes no tienen a ese familiar o persona amiga a la que llamar**; además, asegura que ha conocido España a través de *“sus miradas”*, las de las personas en soledad con las que habla, sus vivencias y sus anécdotas.

Antonio, por su parte, dice sentirse *“**completo, como no me sentí como profesional**”* gracias al voluntariado y a esas llamadas, y recuerda especialmente a quienes viven en zonas despobladas, *“**da igual que esté entre mucha gente y una ciudad, una capital de provincia, o en un pueblo remoto donde tienen la ciudad más cercana a 50 kilómetros. Son 30 minutos de conversación en los que apporto mi granito de arena para luchar contra uno de los peores males que puede tener una persona, la soledad**”*.

Sobre Cruz Roja

Cruz Roja representa el mayor movimiento humanitario, ciudadano e independiente del mundo. Lleva 159 años colaborando con entidades públicas y privadas para que la humanidad y la dignidad llegue a todas las personas en cualquier lugar y en todo momento y circunstancias.

En España, Cruz Roja cuenta con más de 263.000 personas voluntarias dando respuesta en más de 6.500 municipios, que permiten atender anualmente a más de 12,2 millones de personas en el ámbito nacional y tener más de 13,4 millones de personas como beneficiarias en el ámbito internacional y más de 8 millones de personas en actividades de sensibilización y entorno. Todo ello con el apoyo de cerca de 1,4 millones de socios, empresas y aliados en todos los sectores de la sociedad.

Cruz Roja ha lanzado el plan ‘Cruz Roja **Reacciona**: una respuesta directa, inmediata y cercana ante la crisis’ provocada por la pandemia, el cambio climático y el conflicto en Ucrania para responder a las crecientes necesidades de la población en el contexto de incremento sostenido de los precios de bienes y servicios básicos. En una primera fase, Cruz Roja pretende atender las necesidades de más de 100.000 personas con un presupuesto inicial de 8 millones de euros. Ante la necesidad básica urgente, Cruz Roja **Reacciona** ayuda a su cobertura inmediata con la entrega de bienes y ayudas económicas; fomenta el conocimiento de medidas que reducen el nivel de necesidad o amplía los recursos de cada persona para mejorar su situación; promueve la autonomía de las personas, a fin de que lideren su propio proceso de cambio; y busca ser una respuesta inmediata con vocación de transformación duradera, implementando acciones que consoliden los cambios.

Cruz Roja Española pertenece al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja presente en 192 países. Actuando siempre bajo sus siete Principios Fundamentales: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Carácter Voluntario, Unidad y Universalidad.

