

Cruz Roja ‘Te Acompaña’ se consolida como un ‘radar’ frente a la soledad no deseada

- El servicio multicanal ‘Te Acompaña’ atiende más de 15.000 interacciones y canaliza más de 3.000 solicitudes de ayuda desde su puesta en marcha en 2022.
- 120 personas voluntarias responden a las consultas realizadas por teléfono, email, chat y redes sociales.

17 de septiembre de 2024. Según datos del Observatorio Estatal de la Soledad No Deseada del que forma parte Cruz Roja, más de cinco millones de personas en España sufren actualmente soledad no deseada y sólo un 45% de ellas mantienen contacto con sus familias, principalmente por plataformas digitales y redes sociales, en las que un 90% de personas de entre 16 y 74 años utilizan internet a diario, con una tendencia al alza.

Desde que Cruz Roja pusiera en marcha el Multicanal TE ACOMPAÑA para informar, orientar y acompañar a las personas que se sienten solas, este servicio ha incrementado progresivamente su capacidad para actuar como un potente radar para detectar e identificar aquellas situaciones de soledad no deseada, atendiendo más de 15.300 interacciones (consultas realizadas por teléfono, email, chat o redes sociales) y canalizando más de 3.000 solicitudes de ayuda desde su lanzamiento en septiembre de 2022.

Del conjunto de atenciones realizadas, en la gran mayoría de los casos son de personas que se sienten solas o que no tienen a quien recurrir cuando necesitan ayuda o apoyo en su vida cotidiana. De hecho, un 21% de las personas que contactaron con ‘Te Acompaña’ buscaban entablar una conversación con una persona voluntaria de Cruz Roja; un 19% solicitaron información y orientación para hacer frente a la soledad; un 15% transmitieron tener algún tipo de necesidad de ayuda social; un 8% solicitaban información general; un 5% solicitaron acompañamiento presencial e información para participar en actividades de Cruz Roja; otro 5% fueron solicitudes de acompañamiento en el domicilio y un 1,8% buscaban ayuda psicosocial. Hay que destacar también que un 3% de las interacciones fueron de personas interesadas colaborar en la lucha contra la soledad a través del voluntariado.

La mayor parte de las interacciones atendidas han sido a través del teléfono (68%), las redes sociales como Facebook e Instagram (23%), correo electrónico (8%) y por el chat (1%), disponible en [la página web del servicio multicanal](#).

Desde que inició su actividad el servicio multicanal 'Te Acompaña' ha venido incrementando progresivamente el volumen de atención con más de 3.400 interacciones atendidas en 2022, más de 6.800 en 2023 y más de 5.100 interacciones atendidas en los primeros ocho meses de 2024.

Toda esta labor ha sido posible gracias al compromiso y la colaboración de más de 120 personas voluntarias que están detrás de los canales de contacto de 'Te Acompaña' y que responden a las consultas dedicando una media de 20 minutos por cada una.

La creciente progresión del servicio multicanal Cruz Roja 'Te Acompaña' ha sido posible gracias al compromiso y el apoyo de administraciones públicas como el IMSERSO y el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, pero también gracias a las alianzas con empresas como Milka, que ha querido colaborar con Cruz Roja frente a la soledad no deseada.

Conscientes de la relevancia del problema de la soledad no deseada y con la mirada puesta en la búsqueda de soluciones, Milka y Cruz Roja lanzaron la iniciativa ['Ternura Contra la Soledad'](#) en abril de este 2024, una acción que busca visibilizar la realidad de la soledad no deseada, promover gestos de ternura para ayudar a aliviarla y ofrecer respuestas a las personas que lo necesiten a través del Multicanal 'Te Acompaña'.

Como parte de su compromiso con Cruz Roja a través de 'Ternura Contra La Soledad', Milka realizó una aportación económica inicial de 100.000 euros al programa 'Te Acompaña', para dotarlo de más recursos y contribuir a ampliar su capacidad para ayudar a más personas. Además la marca se comprometió a donar 5 céntimos adicionales por cada visualización completa del vídeo de la campaña en sus perfiles de Youtube e Instagram, hasta un máximo de 20.000 euros. El vídeo superó el millón de visualizaciones y se alcanzó el objetivo, logrando demostrar el impacto positivo de la campaña en la concienciación y el apoyo activo frente a la soledad no deseada.

"La iniciativa 'Ternura Contra La Soledad' nos inspira a hacer de este mundo un lugar más tierno y a través de pequeños gestos que pueden tener un gran impacto en nuestro entorno h que ponen la amabilidad en el centro de nuestras interacciones personales, para conseguir una atmósfera de apoyo a nuestro alrededor. Por ello desde Milka creemos en la idea de que la soledad termina donde empieza la ternura", explica Alberto Castillo, Senior Brand Manager de Milka en Iberia.

"'Ternura Contra la Soledad' es un buen ejemplo de cómo las alianzas entre empresas comprometidas como Mondelez (Milka) y organizaciones sociales como Cruz Roja tienen la capacidad de lograr un alto impacto en el entorno y mejorar la situación de las personas para que no se sientan solas", señala Marcos Calvo, responsable del servicio Multicanal Cruz Roja 'Te Acompaña'.

Enlaces de interés

Página web de Cruz Roja 'Te Acompaña': <https://www2.cruzroja.es/teacompana>

Página web de la campaña 'TernuraContraLaSoledad': <https://www.ternuracontralasolesdad.com/>

<https://www2.cruzroja.es/web/ahora/milka-cruz-roja-ternura-contra-soledad>

<https://www2.cruzroja.es/web/ahora/-/contra-soledad-que-duele>

<https://www.youtube.com/watch?v=S7-FqcR-9z0>

<https://www2.cruzroja.es/-/cruz-roja-presenta-te-acompana-un-servicio-para-combatir-la-soledad-que-duele-smta-act->

Te Acompaña es un servicio multicanal de información, orientación y acompañamiento frente a la soledad no deseada ¿Hablamos? 900 444 111 / teacompana@cruzroja.es / [Formulario Multicanal Te Acompaña - Cruz Roja](#)

En el equipo de #CruzRojaTeAcompaña estamos para ayudarte, escucharte y conversar.
¿Hablamos? 900 444 111 / teacompana@cruzroja.es / [Formulario Multicanal Te Acompaña - Cruz Roja](#)

La soledad no deseada es una realidad silenciosa y dolorosa. Si la soledad te duele, en #CruzRojaTeAcompaña podemos ayudarte. ¿Hablamos? 900 444 111 / teacompana@cruzroja.es / [Formulario Multicanal Te Acompaña - Cruz Roja](#)



Acerca de Cruz Roja

Cruz Roja Española, que celebra este año su 160 aniversario, pertenece al mayor movimiento humanitario del mundo. Colabora con entidades públicas y privadas para que la ayuda llegue a todas las personas que lo necesitan, en cualquier lugar y en el momento oportuno. Su misión es prevenir y aliviar el sufrimiento humano, proteger la vida y la salud y hacer respetar a las personas.

Sus más de 254.000 personas voluntarias dan respuesta en 1.263 municipios, lo que permite atender anualmente a más de 11,8 millones de personas. Todo ello con el apoyo de 1,3 millones de personas socias, empresas y alianzas en todos los sectores de la sociedad.

Cruz Roja Española continúa su trabajo contra todas las formas de vulnerabilidad, adaptándose y anticipándose a los escenarios de futuro, abierta a la población general, incidiendo en la contribución firme y consistente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030.

Cruz Roja Española pertenece al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, presente en 191 países. Actúa siempre bajo sus siete Principios Fundamentales: Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Carácter Voluntario, Unidad y Universalidad.