

**Términos de referencia para la realización de la consultoría para la  
“Valoración de la experiencia en el diseño e implementación de la Línea de ayuda a Familias durante la  
pandemia del COVID-19 (Línea Familiar -LF)”**

**Instituto de Salud Mental y Telepsicología  
UNICEF**

**Generales de la institución**

El Instituto de Salud Mental y Telepsicología (ISAMT) fue incorporado en el 2020, a raíz de la necesidad de enfrentar las consecuencias a la salud mental asociadas al COVID-19. Somos un equipo de profesionales de la Psicología, Psiquiatría, Salud Pública y Bioética que desarrollamos e implementamos programas innovadores para apoyar el desarrollo de la salud mental a nivel individual y social, con ello acercar el bienestar humano.

Para poder lograr nuestro cometido, nos apoyamos en un sólido soporte fundacional en la cual nuestra **visión** es acercar el bienestar a las personas y comunidades. Nuestra **misión** es elevar la calidad de vida de las personas a través de la innovación en salud mental. Nuestro proceder está guiado por los siguientes **valores** institucionales: centrada en las personas, accesibilidad, eficacia, solidaridad, equidad y coherencia.

**Antecedentes**

La pandemia por COVID-19 acarrió consecuencias negativas para la salud mental de las personas, aumentó el número de personas que padecían de estrés, ansiedad, depresión, al igual que situaciones de violencia, conductas autolesivas, consumo de alcohol y otras drogas. Los niños, niñas y adolescentes estuvieron entre los más afectados y expuestos a situaciones de violencia, abuso sexual, traumas físicos y psicológicos. El acceso a servicios de protección y de salud mental estuvo muy limitado debido a la situación de confinamiento.

Esta situación antes descrita fue un fenómeno global, pero en la República Dominicana tuvo sus matices particulares debido a la poca preparación existente para emergencias de este tipo. Las medidas sanitarias tomadas en el país para contrarrestar los efectos del COVID-19 fueron efectivas desde el punto de vista epidemiológico, sin embargo, traigan consigo el caldo de cultivo para situaciones difíciles para las familias. Nos referimos al cierre de los hospitales y de las escuelas

De inmediato entraron en marcha líneas de ayuda psicológicas liderando estas iniciativas la línea de ayuda de la Universidad estatal. No obstante, esta y ninguna otra prestaba especial atención a la población infantil y adolescente. La Oficina de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) en la República Dominicana decide apoyar Línea UASD y así surge la línea de ayuda, llamada Línea Familiar Contigo, como servicio de ayuda especializada en salud mental para todas las personas, enfocada de manera especial a niños, niñas y adolescentes.

Inicialmente el proyecto de la Línea Familiar Contigo fue planificado por tres meses, pero se ha mantenido en funcionamiento por más de un año. Esta línea de ayuda psicológica presta servicio 24 horas los 7 días de la semana, con protocolos de atención y sistema de monitoreo y evaluación establecidos tanto para el personal que presta servicio como para el equipo que gestiona la Línea.

La Línea Familiar Contigo es un proyecto de intervención que creó una organización no gubernamental de apoyo a la salud mental en el país, el Instituto de Salud Mental y Telepsicología (ISAMT), el cual ha servido como plataforma de abogacía y desarrollo de proyectos de intervención en salud mental en población vulnerable como niños, niñas, adolescentes, mujeres y migrantes.

Esta línea de ayuda fue formada para brindar atención especialmente para niños, niñas y adolescentes, sin embargo, por la ausente costumbre cultural de que estos tengan acceso libre y voluntario a los servicios de salud, se entendió que era necesario brindar atención a los padres, madres y cuidadores, como medio de mejorar las condiciones de salud mental de los niños, niñas y adolescentes. Es así como la Línea Familiar Contigo se convierte en una Línea de ayuda para toda la población dominicana.

Línea familiar contigo es un servicio brindado por psicólogos profesionales, con entrenamientos especializados en Primeros Auxilios Psicológicos. Basado en las estrategias de la Organización Mundial de la Salud y del Inter-Agency Standing Committee (IASC), la Línea Familiar Contigo utiliza protocolos de actuación que sirven de base para un manejo uniforme de las atenciones brindadas.

El servicio brindado por Línea Familiar Contigo cuenta con un protocolo de retroalimentación para conocer la satisfacción de los usuarios con el servicio brindado por parte de los proveedores, esto ayuda a detectar cualquier situación que amerite intervención o replanteamiento de los protocolos.

Uno de los objetivos principales de Línea Familiar Contigo es brindar apoyo emocional a las familias, con un enfoque en cuidar a los niños, niñas y adolescentes a los cuales se le violentan sus derechos, por esta razón se cuenta con un servicio especializado para casos de riesgos sirviendo de enlace con las instituciones estatales que intervienen de manera pública en la protección de los derechos, de igual forma desde la Línea, se asesora y se guía a los usuarios en los pasos a seguir para denunciar casos de violencia, maltrato y abuso infantil. Desde Línea Familiar Contigo se denuncia y se asume el seguimiento de la denuncia para asegurar la ayuda y la intervención por parte de los organismos del estado.

Se han presentado experiencias sobre el desarrollo de las líneas de ayuda psicológicas en el contexto del COVID-19, pero poco se conoce sobre la utilización de estas líneas de ayuda, especialmente en su distribución por afecciones de salud mental, y distribución de grupos de edades, género, y medios utilizados.

### **Objetivos de la consultoría**

- a) Identificar mejores prácticas en la atención de LF
- b) Explorar las lecciones aprendidas para la atención en primera ayuda psicológica vía remota
- c) Constatar fortalezas y debilidades en la implementación de LF
- d) Dimensionar los resultados alcanzados considerando los costos del programa
- e) Documentar los procesos desarrollados por Línea Familiar en atención directa, atención especializada y proceso de supervisión, monitoreo y evaluación.

## **Metodología**

La reconstrucción de la experiencia sigue la línea temporal de los meses desde el inicio formal del proyecto hasta la fecha. El proyecto ha pasado por varias etapas, el primero sus antecedentes directos, la situación de pandemia en el 2020 y la línea de ayuda UASD, y las diversas líneas de ayuda que se abrieron en ese entonces (1er momento). Luego se dio el inicio del financiamiento de LF que subsiguientemente se ha reafirmado en 3 oportunidades durante el 2021 (2do momento). Luego se cerró temporalmente hasta una nueva ronda de financiamiento en el 2022 (4to momento), que es la situación actual. Es bueno especificar que LF mantuvo abierta durante los periodos fuera de financiamiento.

Se espera que se recoja y sistematice la información generada por el proyecto desde su inicio hasta la fecha.

## **Perfil del consultor/a.**

Psicólogo u otras ciencias sociales con más de 5 años de experiencia de trabajo comprobada realizando sistematización de programa, evaluación de proyectos y programas, buena redacción, capacidad de análisis de datos cuantitativos y cualitativos

## **Duración**

8 semanas

## **Productos para entregar**

1. Informe de valoración de la Línea Familiar
2. Documentación de protocolo de atención.
3. Documentación de protocolo de monitoreo y evaluación de línea familiar.
4. Documentación de protocolo de atención especializada

## **Cronograma de entregables**

Presentación de la metodología de la propuesta: 1era semana

Inicio del trabajo de campo: 2da semana

Presentación de documento borrador: 6ta semana

Presentación documento final: 8va semana

## **Supervisión del contrato**

La persona consultora será supervisada por el coordinador de la Línea Familiar.

## **Forma de pago**

Los pagos se realizarán cuando ISAMT acepte como satisfactorios los productos, certificados por el oficial responsable de la supervisión del contrato, de la siguiente forma:

40% a la aceptación del plan de trabajo y borrador de estructura de los productos.

60% a la aceptación de los productos entregados.

## **Entrega de productos y/o reportes**

La persona consultora entregará los productos y reportes acordados, en medio electrónico, en lenguaje universalmente aceptable. Los gastos de emisión y entrega de estos productos/reportes, correrán por cuenta de la persona consultora.

## **Autoría**

Este estudio es de la autoría de ISAMT, estableciendo claramente en los créditos el rol del equipo consultor y del equipo de supervisión.

## **Documentos para presentar**

1. Carta de solicitud de participación
2. CV del consultor principal
3. Experiencia demostrada en consultorías de documentación, presentación de informes técnicos
4. Copia de documento de identidad
5. Propuesta de cronograma de trabajo
6. Propuesta financiera

Envíe los documentos en formato electrónico PDF a la siguiente dirección: [info@institutosaludmental.org](mailto:info@institutosaludmental.org).  
Asunto: PROPUESTA CONSULTORIA VALORACIÓN LINEA FAMILIAR. Fecha final de entrega: 17/julio/2022

Fecha límite para la recepción de propuestas: 29 de julio.

Comunicación de oferta ganadora: 2 de agosto.

Firma de contrato: 5 de agosto.