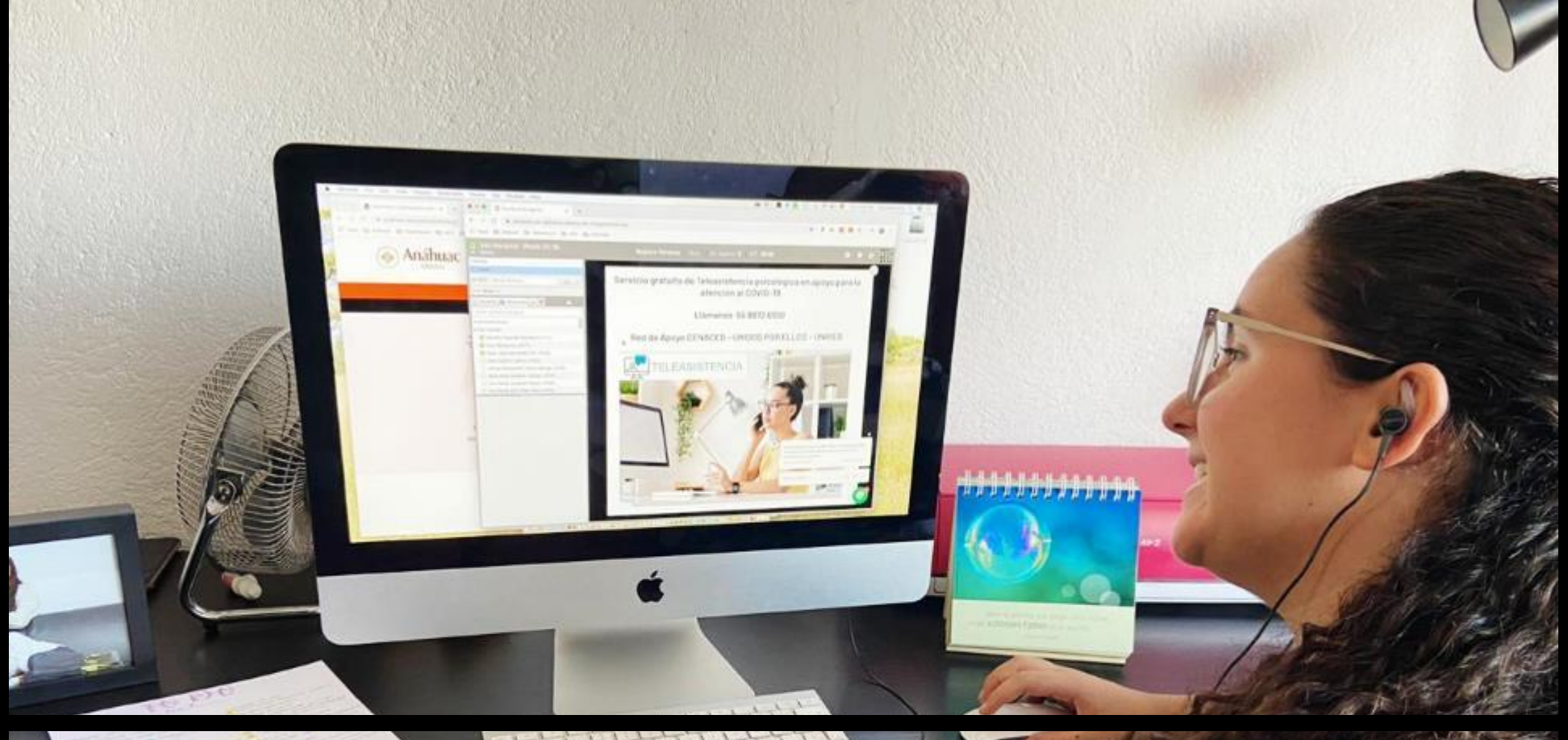


FINAL REPORT

CENACED
CENTRO NACIONAL DE APOYO PARA CONTINGENCIAS EPIDEMIOLÓGICAS Y DESASTRES, A.C.



- I. TELE PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE
- II. DIFFUSION

Summary

The project began in April 2020, where all the services that have been granted to date have been registered, achieving a total of 14,136. The group with the highest attention being men and women between 26 and 59 years old, all of them of productive age.

The conditions with the highest demand are in relation to depression, anxiety, family violence, alcoholism, thanatology and psychiatry.

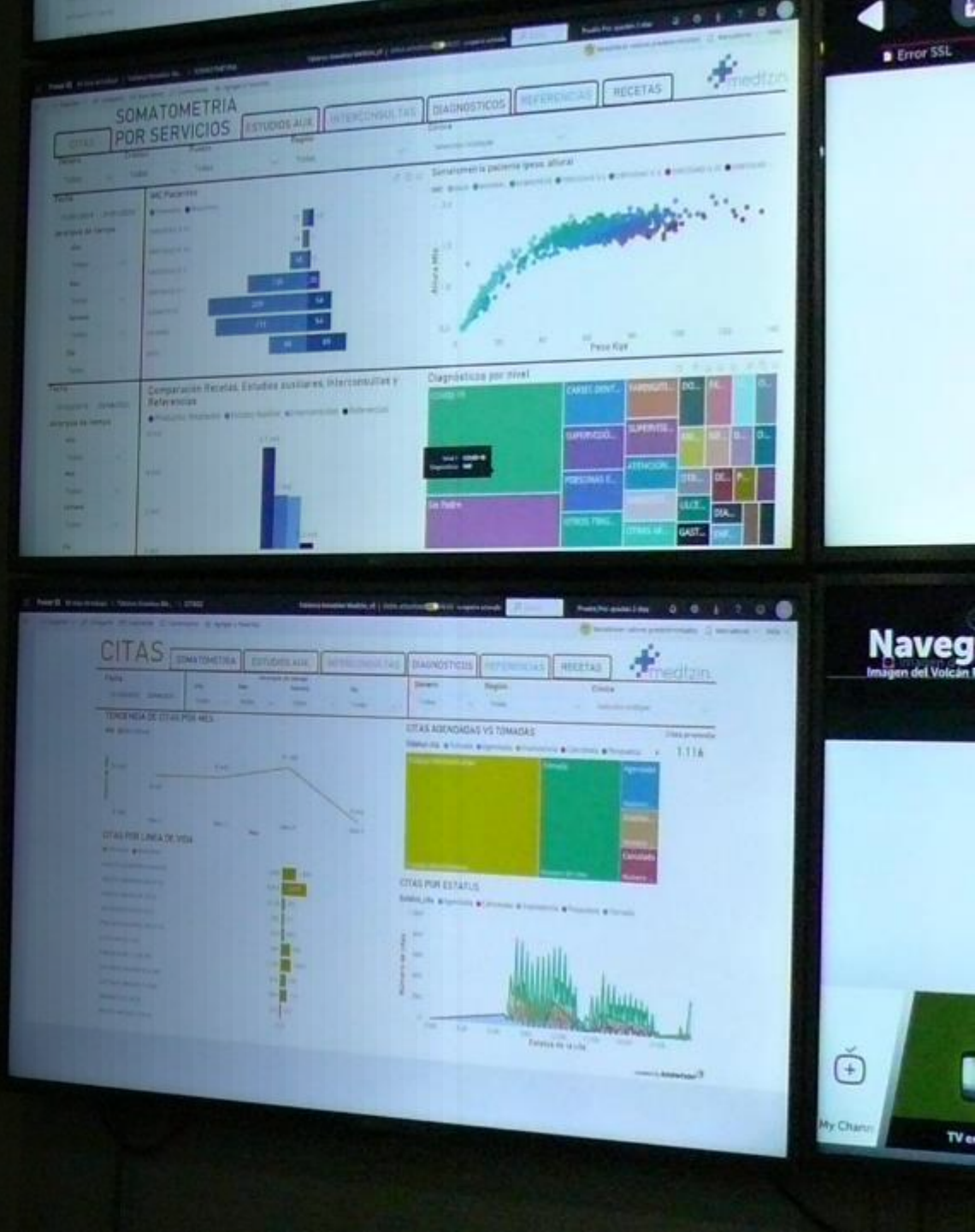
To achieve the goal of caring for the people who requested the support of the psychological telecare service, 186 young people participated as volunteers in the call center service, as well as 162 psychologists.
The service hours were adjusted in two stages according to demand, from Monday to Sunday, and in the second stage from Monday to Friday, from 7:00 a.m. to 10:00 p.m.

It was possible to have a nationwide coverage, derived from the support of diffusion in digital media, television, radio and print media, thanks to the support of a media agency that does not charge for services. Based on the registration of their zip code in the file, 80% of people's care corresponds to a low socioeconomic level, and the remaining 20% to a medium-low level.

We conclude that the support offered to date to the individuals and families who requested it, has been of great support to correct the effects derived from the COVID19 pandemic.

I. TELE PSYCHOLOGICAL ASSISTANCE

Note: due to the nature of the project, there is an electronic file for each patient attended. Which information cannot be shared due to the confidentiality of the patient and the psychologist. The results presented below are the most important data.



Staff



186 volunteers in call center



162 volunteer psychologists



Staff

supervising doctors

support engineers

general coordinator

Volunteer hours

Several call center volunteers donated up to 380 hrs.

Volunteer psychologists donated up to 420 hrs.

Work schedules

Monday to Sunday, first phase

Monday to Friday, second phase

7 a 22 hrs.

National attention on the phone 55 88 72 61 00

Critical attention hours

Horarios criticos												
Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
13-16 hrs	8 a 18 hrs	desde las 13 hrs	desde las 15 hrs	desde las 18 hrs	desde las 12 hrs	desde las 16 hrs	desde las 18 hrs	desde las 17 hrs	de 10 y despues de	despues 18 hrs	desde 19 hrs	desde 16 hrs

States with more services offered

Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
Ciudad de México	Ciudad de México	Ciudad de México	Ciudad de México	Ciudad de México	Ciudad de México	Ciudad de México	Ciudad de México	Ciudad de México	Ciudad de México	Ciudad de México	Ciudad de México	Ciudad de México
Tabasco	Edo. Mex	Edo. Mex	Jalisco	Edo. Mex	Edo. Mex	Edo. Mex	Jalisco	Edo. Mex	Jalisco	Michoacán	Jalisco	Zacatecas
Puebla	Veracruz	Veracruz	Puebla	Jalisco	Jalisco	Veracruz	Durango	Jalisco	Edo. Mex	Puebla	Edo. Mex	Campeche
Jalisco	Tabasco	Tabasco	Michoacán	Puebla	Puebla	Tabasco	Michoacán	Puebla	Puebla	Veracruz	Tabasco	Edo. Mex
Campeche	Puebla	Puebla	Sinaloa	Hidalgo	Hidalgo	Puebla	Puebla	Hidalgo	Sinaloa	Hidalgo	Puebla	Hidalgo

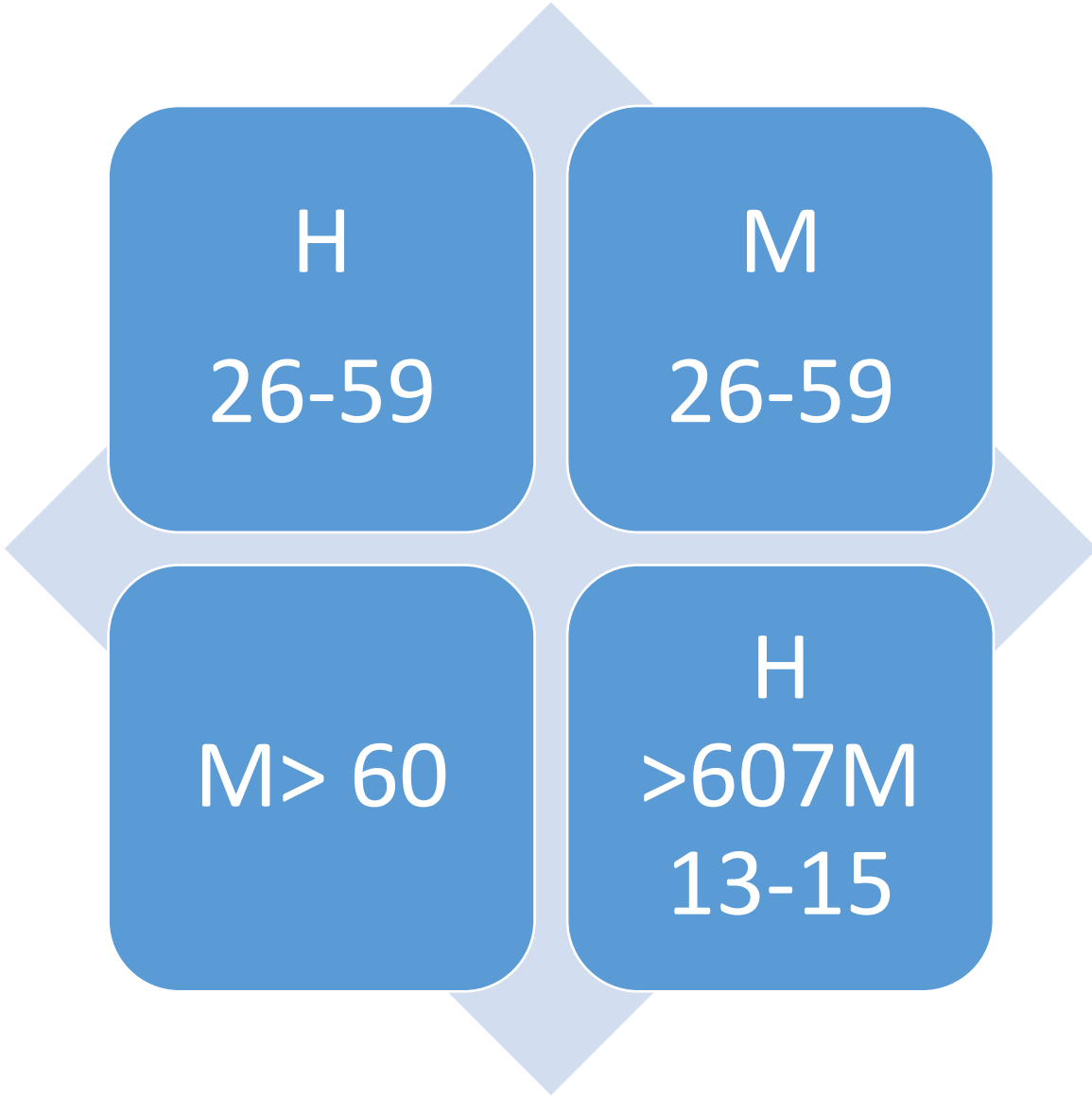
Socioeconomic level

	Nivel socioeconómico												
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr
alto													
medio alto													
medio	30%	25%											
medio bajo	50%	42%	40%	30%	30%	30%	20%	22%	32%	35%	30%	25%	20%
bajo	20%	32%	60%	70%	70%	70%	80%	78%	68%	65%	70%	75%	80%

Total services

	total de llamadas mensual y acumulado													
	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	
Llamadas	25	1262	2505	2251	1133	792	628	371	359	372	605	790	473	11541
Subsecuentes	2	18	153	238	207	150	157	116	118	390	261	389	396	2595
totales / mes	27	1280	2658	2489	1340	942	885	487	477	762	866	1179	869	14136

Age groups by frequency



Origin of the call

¿Dónde se enteró?	%
Amigo	8%
Familiar	11%
Internet	17%
Otro	6%
Prensa	1%
Radio	46%
Televisión	11%
TOTAL	100%

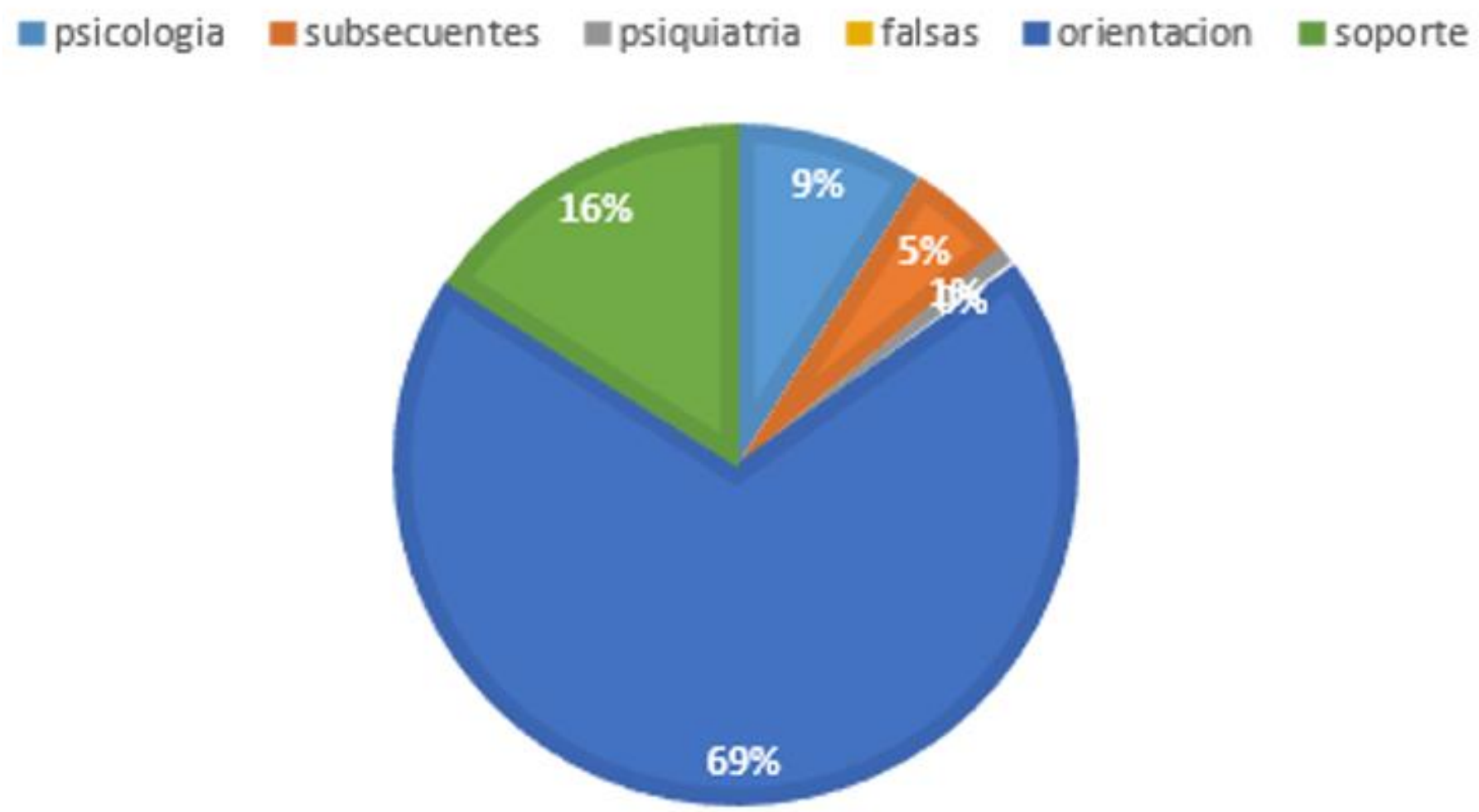
Atention time

First time between 15-35 min.

Subsequent between 35 and 90 min.

Average attention of 5 to 7 times per person, reaching 11 in extreme cases

PORCENTAJES DEL SERVICIO



TELEASISTENCIA

medtzin.

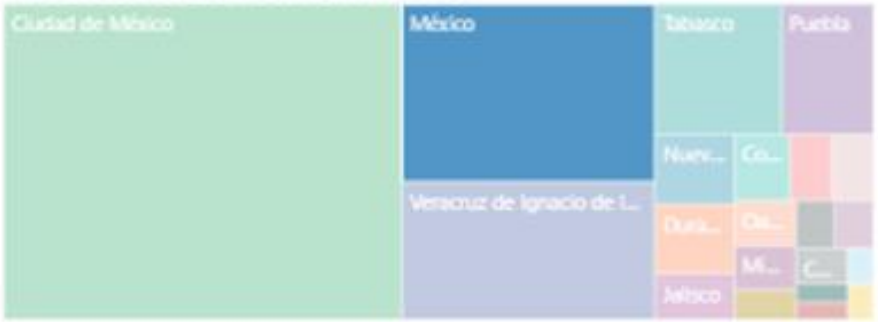
Fecha | Género | Rango de edad | Región | Clínica | Pregunta | Respuesta

28/03/2020 | 30/05/2021 | Todas | Todas | Todas | TELEASISTENCIA | Todas | Todas

PACIENTES POR FECHA Y CITAS SUBSECUENTES



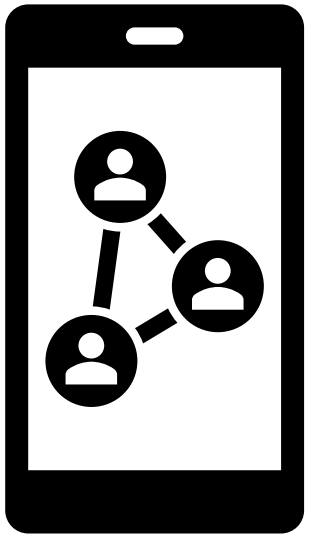
PACIENTES POR ESTADO. MUNICIPIO Y CP



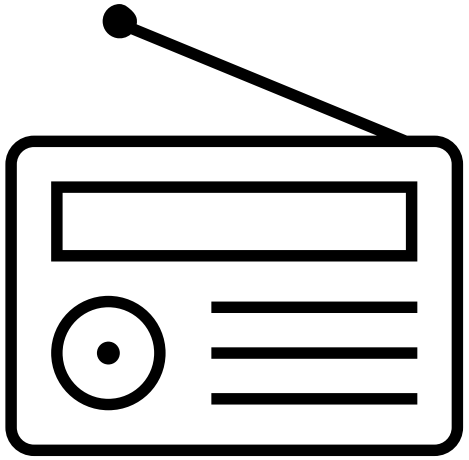
PACIENTES POR LÍNEA DE VIDA



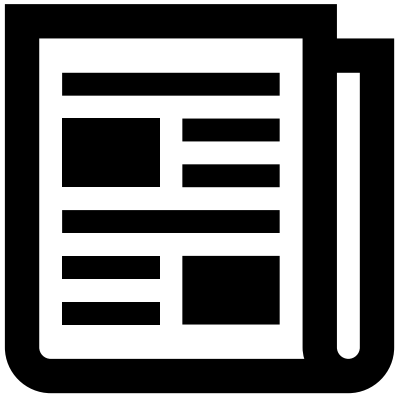




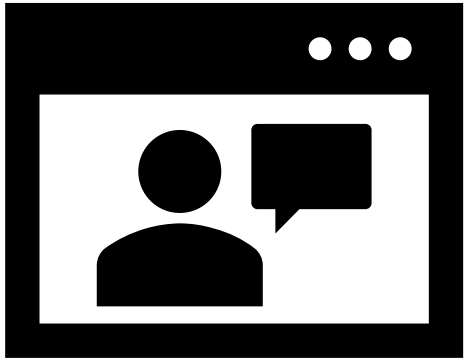
- MORE THAN 42,000 PEOPLE HAVE SEEN THE ADVERTISEMENTS
- 66% WOMEN
- 25 - 44 YEARS OLD THE PUBLIC THAT FOLLOWS US



HORA 25 - W RADIO - 96.9 FM
LÍDERES MEXICANOS 88.9
HERALDO RADIO- LOS 2 A LAS 2



EL UNIVERSAL
EL ECONOMISTA
EL SOL DE PUEBLA
EL SOL DE MÉXICO
PUBLIMETRO
MEGALOPOLISMX.COM
EL OCCIDENTAL (JALISCO)
PORTALES GENERALES
LA PRENSA MÉXICO



ESPACIOEMPRESARIAL.COM.MX
(CADENA RASA)
24-HORAS.MX

DISSEMINATION IN THE MEDIA AND SOCIAL NETWORKS
+ 17 interviews


VIVO
187
CADENA
RASA
Conductora
Fernanda Tapia
6.20

Una llamada de apoyo

EL CONFINAMIENTO, LA PÉRDIDA DEL EMPLEO, LA CONVIVENCIA OBLIGADA CON LA FAMILIA O LA SOLEDAD, ENTRE OTROS TEMAS, HAN LLEVADO A LA POBLACIÓN A CRISIS EMOCIONALES QUE, MUCHAS VECES, NO SABEN CÓMO ENFRENTAR Y REQUIEREN DE AYUDA

ALEJANDRO JIMÉNEZ

Las líneas telefónicas de apoyo psicológico siempre son requeridas y necesarias, pero durante los meses de la pandemia por Covid-19 se han vuelto un auxilio indispensable de la salud emocional de miles de mexicanos, que han acudido a ellas para encontrar el alivio que no logran alcanzar por culpa del entorno de confinamiento y de crisis actual.

Cuadros severos de depresión, ansiedad, trastornos del sueño, fobias, ideas suicidas, violencia intrafamiliar, separación de parejas, abuso sexual, desempleo y soledad, son las principales razones por las que personas de 8 a 80 años de edad han llamado a alguna de las líneas a su alcance, con un alto grado de satisfacción y alivio, según señalan tres expertas en este tipo de protocolos que fueron consultadas por la Organización Editorial Mexicana.

Todas coinciden en que lo más importante es estabilizar a quien llame en un estado de alteración y dejarlo al final de la llamada o de la interacción por mensajes telefónicos, tranquilos y con una nueva perspectiva de la vida, algunas veces con canalización a expertos psicólogos que puedan darles terapia para su rehabilitación plena, en condiciones más controladas, muchas veces sin costo económico.

Además, las tres hacen sugerencias similares en materia de vida cotidiana que podemos hacer todos para llevar la contingencia sanitaria de manera más relajada y tranquila.



LA LÍNEA DE ASUA Y CENACED

El primer contacto de ayuda a una persona comprometida psicológicamente, es tan importante que de su pronta y adecuada atención depende que posteriormente su terapia de rehabilitación sea exitosa, afirma Katia Ituiz Ochoa, capacitadora de los psicólogos que atienden la línea de ASUA Psicología (con profesionales de las universidades Anáhuac e Iberoamericana) y del Centro Nacional de Apoyo para Contingencias Epidemiológicas y Desastres (Cenaced).

"En EU, con lo de las Torres Gemelas, hubo una comparación entre las personas que lograron salir de los edificios a tiempo. Hubo quien les dio los primeros auxilios psicológicos a algunos; otros no los tomaron, se fueron a su casa y ya después acudieron a terapia. Pues bien, se tiene medido que los que recibieron primeros auxilios el mismo 11 de septiembre no mostraron estrés postraumático, mientras que los otros nunca pudieron rehabilitarse bien, se siguieron con terapias prolongadas. Así de importante es escuchar y atender de manera emergente a quien siente todos los caminos cerrados en un momento dado".

Para Ituiz Ochoa, quien atiende una emergencia psicológica busca acomodar todas las emociones encontradas del paciente, para que la persona tenga motivación para tomar una decisión y moverse de esa punta de inmovilidad y crisis.

"Le das las herramientas para pensar en opciones, porque al estar tan abrumado por su dolor no puede ver las soluciones posibles que tiene, le facilitas ver alternativas y esa persona puede decidir qué hacer y moverse. En el momento en el que lo motivas sale con esperanza y la esperanza es lo que hace que la persona tenga ese impulso para continuar".

Señala que durante la pandemia, quien muestra tendencias depresivas o de ansiedad es porque ya las tenía desde antes, sólo que se exacerban por la emergencia. "Las personas que tienen tendencias suicidas son personas que ya venían cargando desde antes algo; no sólo es el tratarse sino es una patología que traían anteriormente y que se hace más grande con la pandemia".

Quien se dedica a atender estas líneas, asegura, debe ser psicoterapeuta profesional y contar con preparación suficiente para saber cómo tratar a una persona en estado emocional en crisis. No puede ser cualquier voluntario, por mejor disposición que tenga de escuchar a sus semejantes. El personal capacitado debe saber qué decir, qué preguntar, en qué detalles ifjarse de la conversación, para poder hacer un diagnóstico sobre el cuadro que está atendiendo y si existe sólo hablar o canalizarlo para terapia posterior.

Sobre la cantidad de servicios que han realizado hasta la fecha, menciona que en un principio había más psicólogos que pacientes y se pensaba que la emergencia del Covid-19 iba a acabar en junio de 2020, pero como el problema continúa, la demanda también, de tal manera que hasta la fecha se han atendido 8 mil llamadas telefónicas.

"Estamos haciendo una investigación en la Universidad Anáhuac con esos datos, porque a quienes llaman se les aplica un test de ansiedad ante el Covid, esto

pdfmin.php
ro | www.consultingmedia.com.mx/monitoreo/libs/pdfmin.php?notclave=MjM1MzUy
ación predeterminada para leer archivos PDF?
Establecer como predeterminado
Vista de página | Lectura en voz alta | Dibujar

¿Cómo recibir atención psicológica gratuita por la pandemia en México?

Importante. Desde cualquier parte del país puedes solicitar atención psicológica gratuita para enfrentar los problemas de la pandemia







Roberto Delgado Gallart, Presidente del Consejo Directivo CENACED





er
empresas responsables

Viridiana Díaz

Nadia Salas

CENACED, universidades y funerarias unen esfuerzos

En alianzas, brindan ayuda psicológica gratuita

La línea del CENACED cuenta con alrededor de 775 psicólogos que brindan atención a cualquier persona que la requiera

Los familiares
J. García López agregan a fondos a su proyecto de ataúd.

15,400
CONSULTAS

Las líneas disponibles para llamar son:

- 5588726100
- 5555335533

Un día fue inesperado: ayudar a las familias que pasaron por la pérdida de un ser querido y hasta para nosotros sobrevivientes, que tuvimos un nuevo reto para entender nuestras emociones, después de un sismo

Diana Padilla,
Psicóloga

14

Fundación Walmart

"Sensibilizar a compradores beneficiará a pymes"

A 10 años de distancia de la llegada del programa Fundación Walmart, Pequeño Productor Ultras con Acceso al Mercado, cuenta con la disciplina de promover la creación de artículos de productores pequeños (locales y comunidades) y de fomentar la estabilización de sus producción e ilustrarlos dentro de los Sam's y Superama del país, Gisela Nieto, Directora de Responsabilidad Social y Fundación Walmart, devela algunos de los aprendizajes que dejan atrás.

A mitad de este año se cumplirán 10 años del inicio de operaciones de Fundación Walmart en México. Para celebrar, ¿cuáles son los principales logros que han tenido?

Nuestro objetivo es contribuir a que las personas tengan una mejor calidad de vida y que sus comunidades prosperen y crezcan en el país. Aprendimos que necesitamos planear mejor, tener mejores objetivos y productos diseñados considerando a quienes queremos apoyar, tener un mejor diseño de incentivos, el proyecto debe ser integral y no solo un filantrópico, el beneficiario debe ser corresponsable, el proyecto debe ser sostenible y debe haber un enfoque de inclusión social.

El producto más conocido es el de café de la marca Tierra Nativa, ¿cuáles son los retos que enfrentan para comercializar estos productos?

Cuando iniciamos el café, la mayoría de los productores no tenían acceso a mercados formales y vendían su producción a intermediarios a precios muy bajos. Actualmente Tierra Nativa es una marca de café que se comercializa en Sam's Club y Superama. Nuestro reto es seguir creciendo para poder llegar a más productores y ayudarlos a mejorar su calidad de vida.

¿Cómo se encuentra el sector de pequeños productores en México?

Hay muchos productores que tienen un gran potencial, pero que requieren apoyo para mejorar su producción, calidad y acceso a mercados. Por ejemplo, en el caso del café, muchos productores no tienen acceso a financiamiento para mejorar sus plantaciones y esperan hasta la cosecha para recibir el pago de sus productos. Esto limita su capacidad de inversión y crecimiento.

¿Cuáles son los principales retos que enfrentan las pymes en México?

Uno de los principales retos es el acceso a financiamiento. Muchas pymes no tienen acceso a créditos con tasas accesibles y plazos adecuados para crecer. Otro reto importante es la falta de capacitación en temas de gestión, comercialización y uso de tecnología. Muchas pymes no saben cómo llegar a nuevos clientes o cómo aprovechar las herramientas digitales para vender más.

¿Cómo ha sido el proceso de adaptación de los productores ante la pandemia?

Durante la pandemia, muchos productores tuvieron que adaptarse rápidamente a nuevas formas de vender, pues dejaron de tener ventas en mercados tradicionales, por lo que muchos optaron por vender a través de plataformas digitales o por medio de entregas a domicilio. También hubo quienes diversificaron sus productos para ofrecer opciones que fueran más demandadas durante el confinamiento, como productos de limpieza o alimentos básicos.

¿Cuál es el balance que hacen de la estrategia de Fundación Walmart en México?

Hemos logrado mucho en estos 10 años, pero sabemos que aún hay mucho por hacer. Nuestro balance es positivo porque hemos logrado impactar a miles de productores y sus familias, pero también hemos aprendido que el cambio es un proceso que requiere tiempo, paciencia y mucha colaboración. Estamos comprometidos a seguir trabajando para generar un impacto aún mayor en los próximos años.



chécate

SOLUCIÓN VS. LA SORDERA u2 / TERAPIA PULMONAR POSCOVID u8

EN TIEMPOS DE CONFINAMIENTO

Gimnasio a la distancia

La inactividad física puede detonar otra crisis de salud. Por eso, te ofrecemos algunas opciones para ejercitarte sin salir de casa

/ u4-5

SUPLEMENTO MENSUAL

/ u7

BREVES

Alistan estrategias en pro de diabéticos

Cenaced ofrece teleasistencia sin costo

Pandemia / Un espacio de información en común

REDES SOCIALES

DATE	MESSAGE	REACTIONS	COMMENTS	SHARES
Cenaced Feb 25, 16:39	 No estás sol@, llámanos 55 8872 6100 y un psicólogo te atenderá. Gracias a Industria Mexicana de Coca-Cola #FundacionCocaCola #HagamosEstoJuntos Atención psicológica gratuita por teléfono y confidencial. #COVID19	2	0	0
Cenaced Feb 21, 22:14	When this happens, it's usually because the owner only shared it with a small group of people, changed who can see it or it's been deleted.	1	0	1
Cenaced Feb 19, 01:08	 (Post with no description)	1	0	0
Cenaced Feb 19, 00:57	 **Psicología a tu alcance** No estás sol@, llámanos 55 8872 6100 y un psicólogo te atenderá. Gracias a Industria Mexicana de Coca-Cola #FundacionCocaCola #HagamosEstoJuntos Atención psicológica gratuita por teléfono y confidencial. #Covid19	0	0	2
Cenaced Feb 18, 21:54	 No estás sol@, llámanos 55 8872 6100 y un psicólogo te atenderá. Gracias a Industria Mexicana de Coca-Cola #FundacionCocaCola #HagamosEstoJuntos Atención psicológica gratuita por teléfono y confidencial. #Covid19	0	0	1
Cenaced Feb 18, 00:05	 No estás sol@, llámanos 55 8872 6100 y un psicólogo te atenderá. Gracias a Industria Mexicana de Coca-Cola #FundacionCocaCola #HagamosEstoJuntos Atención psicológica gratuita por teléfono y confidencial. #Covid19	1	0	4
Cenaced Feb 13, 23:21	 Llámanos al 55 8872 6100, atención psicológica gratuita, confidencial y todo por teléfono. Psicólogos titulados de prestigiosas universidades. #COVID19	4	0	1
Cenaced Feb 12, 17:08	 **¡Saldremos de esta juntos!** No estás sol@, llámanos 55 8872 6100 y un psicólogo te atenderá. Gracias a Industria Mexicana de Coca-Cola #FundacionCocaCola #HagamosEstoJuntos Atención psicológica gratuita por teléfono y confidencial. #Covid19	72	9	35
Cenaced	 No estás sol@. llámanos 55 8872 6100 Industria Mexicana de Coca-Cola #FundacionCocaCola			

Video Views Table

DATE	VIDEO DESCRIPTION	REACH	VIEWS	VIDEO LE...	VIEW TIME	AVERAGE ...
Cenaced Feb 19, 00:57	 **Psicología a tu alcance** No estás sol@, llámanos 55 8872 6100 y un psicólogo te atenderá. Gracias a Industria Mexicana de Coca-Cola #FundacionCocaCola #HagamosEstoJuntos Atención…	46	24	44s	8s	19.43%
Cenaced Feb 12, 17:08	 **¡Saldremos de esta juntos!** No estás sol@, llámanos 55 8872 6100 y un psicólogo te atenderá. Gracias a Industria Mexicana de Coca-Cola	27,236	9,156	13s	2s	20.16%

THANK YOU!