



Steps Forward to Meaningful Employment
of young people with emotional well-being
problems



Prácticas basadas en la tecnología para
la intervención con jóvenes con
problemas de bienestar emocional



Co-funded by
the European Union

Prácticas basadas en la tecnología para la intervención con jóvenes con problemas de bienestar emocional

Este manual ha sido escrito por Irene Rodríguez, de la Fundación iSocial, con el apoyo de los socios del proyecto "StepForME":

Priska Schukoff, Chance B Gruppe

Alexandra Goľová, Tenenet

Ondrej Štefák, Tenenet

Karina Murray, Aunua Global

Josep Maria Sanahuja, Universidad Autónoma de Barcelona

Foto de portada: Gaelle Marcel (Unsplash)



**Cofinanciado por
la Unión Europea**

Este documento ha sido redactado con el apoyo del programa Erasmus+, bajo el acuerdo de financiación 2018-1-BE02-KA201-046900

El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que se pueda hacer de la información contenida en la misma.

Índice

Introducción.....	3
Metodología.....	5
Definición y contextualización de buenas prácticas.....	7
Cuatro buenas prácticas.....	11
Criterios para la selección de las buenas prácticas.....	11
Líneas de ayuda online para momentos de crisis (Austria).....	12
Mentegram (Eslovaquia).....	14
ROAR (Irlanda).....	16
Apptu@ (Cataluña).....	17
Inventario de herramientas tecnológicas.....	21
Aplicaciones de interacción.....	21
Herramientas informativas.....	24
Herramientas de diagnóstico.....	25
Aplicaciones de bienestar.....	27
Otros.....	29
Referencias.....	30

Introducción

La tecnología se ha convertido en una parte integrante de nuestra vida cotidiana y ha transformado la forma en que nos comunicamos, trabajamos, aprendemos e interactuamos entre nosotros. Desde los teléfonos inteligentes y las plataformas de redes sociales hasta la inteligencia artificial y la realidad virtual, la tecnología ha abierto nuevas posibilidades para muchos campos y esferas de nuestras vidas. En los últimos años, la tecnología también se ha erigido como una poderosa herramienta de intervención social. Mediante el uso de diversas tecnologías, los individuos y las organizaciones son capaces de abordar una amplia gama de problemas sociales, desde la educación y la salud hasta la pobreza y la desigualdad social y, por qué no, los problemas de salud mental, especialmente los que afectan a los jóvenes (de 16 a 30 años).

Los trastornos de salud mental afectan a millones de personas en todo el mundo, y los jóvenes son especialmente vulnerables. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la mitad de todos los trastornos de salud mental comienzan antes de los 14 años, y tres cuartas partes de ellos antes de los 24. Por lo tanto, la intervención y el apoyo tempranos son fundamentales para mejorar el estado de salud mental de los jóvenes.

La tecnología puede jugar un papel vital en la intervención social con jóvenes con problemas de salud mental, sobre todo teniendo en cuenta que el acceso a las nuevas tecnologías es cada vez más común en estas franjas de edad. Hay una gran diversidad de herramientas disponibles, que ofrecen posibilidades diversas. De hecho, la tecnología ha permitido desarrollar soluciones innovadoras a problemas sociales, como aplicaciones móviles de salud, plataformas de terapia en línea, programas de formación en realidad virtual o estrategias de *gamificación*, que suponen un acercamiento más lúdico a problemáticas sociales. Estas soluciones pueden proporcionar soporte accesible y asequible para personas que quizás no tienen acceso (suficiente) a los servicios tradicionales.

Las aplicaciones móviles pueden proporcionar a los jóvenes herramientas y recursos para gestionar su salud mental, como rastreadores del estado de ánimo, una plataforma de ejercicios de meditación y programas de terapia cognitivo-conductual (TCC). La terapia de realidad virtual puede simular situaciones de la vida real en un entorno seguro y controlado, permitiendo a los jóvenes enfrentarse a sus miedos y ansiedades. La *gamificación* implica utilizar elementos extraídos de los juegos, como puntos, recompensas y retos, para motivar a los jóvenes a participar en actividades que promuevan su salud mental.

Otro ejemplo es la terapia en línea o *e-terapia*, una forma de terapia que se ofrece a través de plataformas digitales como videollamadas, salas de chat o correo electrónico. Puede ser una intervención ideal para jóvenes reticentes a buscar terapia presencial o que no se pueden permitir hacerlo.

Es importante tener en cuenta que el uso de herramientas tecnológicas para la intervención con jóvenes que sufren de problemas de salud mental, así como cualquier otro tipo de intervención social, no supone la sustitución de profesionales en este ámbito ni la reducción del contacto humano. De hecho, en el ámbito del Proyecto StepForME, los socios del programa organizaron varias sesiones con grupos focales, y un aspecto que la mayoría de los

participantes compartían era la preferencia por la asistencia psicológica presencial. Desgraciadamente, esto no siempre es posible, bien por limitaciones de tiempo, por falta de profesionales disponibles o de recursos económicos, por alta demanda, etc. Cuando se utilizan con buen criterio, las herramientas tecnológicas pueden ser una manera de superar estos problemas y ofrecer una respuesta más inmediata con el fin de resolver o mitigar la situación hasta que se disponga de ayuda profesional presencial. Puede ser, por tanto, una manera de reducir la carga de trabajo de los profesionales y de brindar una respuesta más inmediata a los jóvenes en los momentos de crisis, así como un seguimiento más cercano por parte del profesional y una gestión más autónoma de la situación.

Otra ventaja de la tecnología es su capacidad para conectar personas y comunidades de todo el mundo. A través de las redes sociales y las aplicaciones de mensajería, las personas pueden compartir sus experiencias, ideas y preocupaciones, y colaborar con otras personas para abordar problemas sociales sin especial incidencia de las restricciones de tiempo o espacio.

Además, la tecnología ha facilitado a los individuos y a las organizaciones la recogida y el análisis de datos, que se pueden utilizar para identificar y abordar las necesidades y problemas de cada colectivo. Por ejemplo, el análisis de datos puede ayudar a identificar patrones útiles para evaluar las necesidades de determinados grupos y diseñar mejores intervenciones para mejorar la vida de los individuos y las comunidades.

La tecnología puede jugar un papel importante en la promoción de la inclusión de los jóvenes con problemas de salud mental. La terapia en línea, las aplicaciones de salud mental, los vídeos educativos, las aplicaciones de redes sociales y los grupos de apoyo en línea son solo algunos ejemplos de herramientas tecnológicas que se pueden utilizar para apoyar el bienestar mental de los jóvenes. Incorporando estas herramientas a la atención y a la educación en salud mental, podemos ayudar a los jóvenes a desarrollar las habilidades que necesitan para gestionar su bienestar emocional y vivir vidas plenas.

Este manual de prácticas innovadoras de base tecnológica para la mejora de la intervención comunitaria, social y laboral con jóvenes con problemas de bienestar emocional es el resultado de la investigación llevada a cabo en el ámbito del proyecto StepForME, centrado en la integración sociolaboral de jóvenes adultos con problemas de salud mental o emocionales. Contiene una selección de herramientas tecnológicas que se pueden utilizar en la intervención con jóvenes con problemas de salud mental por parte de profesionales, educadores, padres y adultos jóvenes, de tal manera que se asegure una buena inclusión. También proponemos algunas buenas prácticas en el uso de las herramientas tecnológicas que facilite promover la inclusión de los jóvenes con problemas de salud mental y ayudarles a superar los retos que su condición les supone.

Metodología

En el marco del proyecto StepForME, la metodología aplicada con el fin de identificar las buenas prácticas se ha definido a partir de dos ejes estratégicos diferentes.

Por un lado, los socios del Proyecto StepForME (Aunua Global (Irlanda), Tenenet (Eslovaquia), Chance B (Austria) y la Fundación iSocial (Cataluña)), con la colaboración de la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB), realizaron una amplia investigación sobre jóvenes, salud mental y emocional, su inserción sociolaboral y los efectos de la covid-19 en su bienestar. Los socios, provenientes de cuatro países europeos y con equipos formados por profesionales de perfiles variados, tienen una amplia experiencia práctica en diferentes contextos y trabajando con organizaciones diversas, cubriendo más terreno práctico en la investigación.

Todas estas organizaciones atienden a jóvenes o hacen trabajo relacionado con jóvenes con problemas de salud mental, si bien lo hacen desde perspectivas diversas, como la innovación social, la investigación, la psicología, la inserción laboral, etc.

Cada socio seleccionó al menos cinco herramientas tecnológicas para componer un inventario de herramientas tecnológicas que pueden ayudar a mejorar la salud mental de los jóvenes, tanto de manera directa (utilizadas por los propios jóvenes) como de manera indirecta (siendo utilizadas por los profesionales con el fin de gestionar los casos y reducir la carga de trabajo). A partir de estas herramientas, cada socio seleccionó una buena práctica y la explicó de manera detenida. La selección de las buenas prácticas se hizo en base a los seis criterios siguientes: reproductibilidad, innovación, eficacia, sostenibilidad, prácticas locales y comunitarias, y empoderamiento de jóvenes con problemas de salud mental o emocionales. Estos criterios se explican más detalladamente en el capítulo "Criterios para la selección de buenas prácticas".

El segundo eje del proceso metodológico ha sido la realización de sesiones con diversos grupos focales formados por jóvenes. Las cuatro organizaciones participantes llevaron a cabo un total de siete grupos focales con jóvenes adultos de sus países. El número total de participantes fue de 54, con edades comprendidas entre los 15 y los 29 años. En los grupos focales se plantearon a los participantes varias preguntas relacionadas con su salud mental, los mecanismos que utilizan para afrontar dificultades, como han vivido la pandemia del covid-19, y otros temas como la educación, las relaciones familiares, la inserción o participación en el mercado laboral.

Uno de los bloques de preguntas discutidos en los grupos focales se refería a las herramientas tecnológicas. Se pidió a los participantes que explicaran su opinión sobre estas herramientas y su uso para la intervención profesional, sobre las redes sociales y cómo afectan sus vidas, qué herramientas tecnológicas utilizan o han utilizado en el pasado, etc. En general, los resultados mostraron que los jóvenes preferían el contacto presencial con profesionales. Sin embargo, no estaban en contra de complementar las visitas presenciales con algunas herramientas tecnológicas que les permitieran obtener respuestas más inmediatas en momentos de crisis.



Además, se preguntó a los profesionales que trabajan en organizaciones dedicadas a dar asistencia a jóvenes con problemas de salud mental que indicaran qué herramientas tecnológicas han demostrado ser útiles para ellos en el desarrollo de su trabajo diario con jóvenes.

La selección de herramientas tecnológicas y de buenas prácticas se ha realizado siguiendo estos dos ejes, teniendo por tanto en cuenta tanto la investigación como la experiencia personal de jóvenes adultos y profesionales.



Definición y contextualización de buenas prácticas

En esta sección nos ocuparemos de las diversas definiciones que pueden aplicarse al concepto de buenas prácticas, con el fin de definir el marco teórico de este manual, centrado fundamentalmente en prácticas innovadoras basadas en la tecnología para la mejora de la intervención comunitaria, social y laboral con jóvenes con problemas de bienestar emocional.

El concepto de buenas prácticas se utiliza en una amplia variedad de contextos para referirse a las maneras óptimas de ejecutar un proceso que sirva como modelo para otras organizaciones. En general, se refiere a cualquier experiencia que se rija por principios, objetivos y procedimientos adecuados. (Rodrigo López, et al., 2015)

En este sentido, el concepto de buenas prácticas es un enfoque que no consiste en una serie específica de acciones fijas y procedimientos a realizar, sino más bien en una dinámica que quiere dar visibilidad a aquellas acciones reconocidas tanto por su excelencia como por su capacidad de ser transferibles a otros contextos. De esta manera, su identificación permite establecer criterios útiles para tomar decisiones de cara a la mejora de la realidad social. (Gradaille Pernas & Caballo Villar, 2016)

Al mismo tiempo, las buenas prácticas contribuyen a aumentar la calidad del trabajo de los profesionales y su impacto a través de una colaboración en red, compartiendo el aprendizaje y evitando la repetición de errores, motivando la búsqueda de nuevas y mejores alternativas a los problemas y necesidades comunes, construyendo puentes entre la investigación, las políticas y la acción social, y guiando asimismo el desarrollo de nuevas propuestas. Es decir, las buenas prácticas estimulan una reflexión que ayuda a madurar la teoría y la praxis, generando conocimientos socialmente útiles. (Organització Internacional del Treball, 2003)

Las iniciativas que se incluyen en esta selección de buenas prácticas, así como en el inventario de herramientas tecnológicas, están dirigidas a reforzar la inclusión social y laboral de los jóvenes con problemas de salud mental. Los ejemplos referidos se configuran en torno a los siguientes ejes: innovación en el enfoque, reproductibilidad, efectividad, sostenibilidad, enfoque comunitario y empoderamiento de los jóvenes. Por lo tanto, el manual pone especial énfasis en las buenas prácticas con una perspectiva transversal.

En relación con todo lo anterior, el modelo de ocho dimensiones de calidad de vida que proponen Verdugo Alonso y Schalock (2013) aparece como guía para la identificación de buenas prácticas. Este planteamiento pone el énfasis en el empoderamiento de las personas en tres ámbitos concretos: la independencia, la participación social y el bienestar (Verdugo Alonso & Schalock, 2013). Concretamente, los autores ponen de relieve las siguientes dimensiones:

- bienestar emocional
- relaciones interpersonales

- bienestar material
- desarrollo personal
- bienestar físico
- autodeterminación
- inclusión social
- derechos

Estas dimensiones tocan de lleno algunos de los aspectos esenciales referidos a la inclusión social y laboral de jóvenes con problemas de salud mental.

Cuando se trata de buenas prácticas relacionadas con las personas de este colectivo, es fundamental tener en cuenta las nuevas tecnologías, especialmente en el caso de las generaciones más jóvenes, que hacen uso de Internet y de los dispositivos móviles de manera asidua. En un estudio con adolescentes realizado en la Comunidad Autónoma de Madrid en el año 2010, los resultados mostraban que el 93,1% de los participantes utilizaban Internet con un tiempo medio de 1 a 3 horas al día. De ellos, 1 de cada 5 estudiantes hace un uso muy alto de Internet (más de 5 horas al día) (Sánchez-Martínez & Otero Puime, 2010). Los autores recomiendan «reconocer y responder a esta nueva realidad y favorecer el uso responsable de Internet entre los jóvenes a través de programas educativos» (Sánchez-Martínez & Otero Puime, 2010, p. 84). Estos resultados y recomendaciones siguen siendo relevantes hoy en día, ya que la digitalización ha evolucionado mucho en los años posteriores a este estudio y ahora es una parte más integrada de la vida diaria de los jóvenes.

Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud, en su Plan de Acción General de Salud Mental 2013-2030, se refiere al uso de las herramientas tecnológicas en uno de sus objetivos, relacionados con la prestación de servicios de salud mental y atención social en entornos basados en la comunidad. Concretamente, señala la utilidad de las tecnologías de la salud para fomentar la autoasistencia de las personas usuarias de estos servicios (Organización Mundial de la Salud, 2021). Por descontado, la OMS también señala que el uso de estas tecnologías no debe ser un objetivo exclusivo, sino que debe ser complementario a un acceso fácil a los servicios de salud mental de los hospitales, los cuales deben ser además integrados en los sistemas sanitarios y deben tener la capacidad de reacción adecuada.

Para incluir la tecnología en el tratamiento de problemas de salud mental, resulta muy útil tener una visión general de qué herramientas innovadoras digitales existen en el ámbito de la salud mental, especialmente aquellas dirigidas a los usuarios más jóvenes. Estas herramientas tecnológicas pueden ser implementadas en la práctica rutinaria y apoyar a los profesionales de este campo. De hecho, «la mayoría de los profesionales de la salud mental no reciben necesariamente una formación formal sobre el proceso de digitalización y las herramientas digitales que se pueden utilizar en la práctica clínica y, más importante aún, sobre la eficacia y utilidad clínica de estas herramientas digitales en jóvenes afectados por

trastornos de salud mental» (Orsolini, Appignanesi, Pompili & Volpe, 2022, p. 810). Las intervenciones digitales de salud mental pueden ser útiles para reducir las lagunas en los servicios de salud mental y proporcionar a los jóvenes un apoyo innovador y más atractivo. No obstante, la inclusión de estas nuevas prácticas y herramientas en la praxis cotidiana de los profesionales con la finalidad de mejorar las soluciones existentes está aún dando los primeros pasos y necesita por otro lado ser más promovida.

Existe una amplia variedad de opciones en cuanto a las intervenciones digitales en el ámbito de la salud mental, como la Realidad Virtual, la Inteligencia Artificial, el aprendizaje automático, las aplicaciones móviles, las herramientas de información en línea (supervisada por profesionales), la *gamificación*, las redes neuronales y el aprendizaje profundo, etc.

Por lo tanto, hay muchas oportunidades a explorar en el mundo digital para el sector de la salud mental, si bien hay que remarcar que ninguna de estas herramientas supone por sí sola una solución única y definitiva. Sin embargo, la combinación de diversos componentes permite crear intervenciones más completas. Un ejemplo es la terapia social en línea moderada (MOST en sus siglas en inglés), que se propone para ayudar a mantener el compromiso de los pacientes con el sistema de terapia. Este tipo de intervención incluye: 1) intervenciones psicosociales interactivas; 2) redes sociales en línea *peer-to-peer*; 3) moderación entre iguales y 4) soporte experto (Alvarez-Jimenez, et al., 2021) . Este uso combinado de diversos componentes en la intervención digital con jóvenes afectados por problemas de salud mental proporciona un enfoque más holístico de la situación, facilitando que los jóvenes no pierdan interés en la intervención.

Otros tipos de intervenciones, como las terapias basadas en aplicaciones en teléfonos inteligentes, pueden ser de ayuda para los profesionales a la hora de personalizar las intervenciones con jóvenes. El uso de los datos recogidos a través del seguimiento de medicamentos, el seguimiento de contactos sociales, los parámetros vitales, los fenotipos digitales, etc. (Torous, Onnela, & Keshavan, 2017) puede dar tanto a los profesionales como al usuario una mejor comprensión de su comportamiento y de sus reacciones, brindando así al profesional información más precisa que aquella que proporcionan las sesiones clínicas regulares. Utilizada correctamente, esta herramienta puede ofrecer información complementaria y precisa del paciente en su vida diaria. Esta intervención, por descontado, queda supeditada al seguimiento de las normas de privacidad y protección de datos vigentes y a las directrices del código deontológico con el fin de garantizar la privacidad del paciente y el buen tratamiento de los datos.

En cuanto al papel de los profesionales en la aplicación de intervenciones digitales de salud mental, el perfil de los profesionales que están dirigiendo estas intervenciones es de gran importancia. Los estudios muestran que «los profesionales de la salud mental de las primeras promociones que recibieron formación teórica y práctica [en uso de herramientas digitales] mostraron una predisposición positiva general y una mejor alfabetización digital en la prestación de intervenciones digitales de salud mental a jóvenes, mostrando también una mayor eficacia percibida, en comparación con las intervenciones tradicionales» (Orsolini, Appignanesi, Pompili, & Volpe, 2022, p. 818). Este comentario pone el acento en la

importancia de que los profesionales y los futuros profesionales reciban formación en digitalización y en el uso de las nuevas tecnologías durante su formación formal, ya que este acercamiento temprano los predispone a ser más propensos a usarla en su práctica. Este conocimiento y uso son especialmente relevantes en aquellos profesionales que se ocuparán de los jóvenes, ya que estos ponen mucha atención a la tecnología en su vida diaria, y el uso de herramientas digitales puede hacer que los servicios sean más atractivos para ellos.

No obstante, es esencial hacer siempre un uso responsable de estas herramientas tecnológicas. En los últimos años, el número de aplicaciones disponibles en el mercado ha aumentado considerablemente (López-Santín & Álvaro Serón, 2018), y la investigación existente hasta ahora resulta insuficiente para secundar completamente la eficacia de cada instrumento, especialmente a largo plazo.

En síntesis, la digitalización de la atención sanitaria mental juvenil puede significar un paso adelante a la hora de implicar a los jóvenes en los servicios tradicionales de salud mental, que, en muchos casos, fueron diseñados para la psiquiatría general de adultos. De hecho, «los jóvenes suelen describir la falta de servicios de salud mental juveniles e impulsados digitalmente para la juventud, que aún no han sido adaptados adecuadamente a sus necesidades y sus recursos internos» (Orsolini, Appignanesi, Pompili, & Volpe, 2022, p. 818).

Este hecho está muy relacionado con una de las preocupaciones y reflexiones principales que hay detrás del proyecto StepForME: la discontinuidad de los servicios que se presta a los jóvenes cuando llegan a la mayoría de edad legal y se encuentran con servicios de salud mental diseñados para adultos y que no se adaptan a sus necesidades como jóvenes. A través de la búsqueda de buenas prácticas en el ámbito de la salud mental y la tecnología y en relación con los jóvenes, el proyecto pretende encontrar formas innovadoras de incorporar herramientas tecnológicas y la digitalización a la práctica cotidiana con jóvenes desde una perspectiva comunitaria.

Cuatro buenas prácticas

En esta sección, expondremos cuatro buenas prácticas en el uso de herramientas tecnológicas para atender a jóvenes con problemas de salud mental y explicaremos los criterios que hemos utilizado para su elección. Estas buenas prácticas han sido seleccionadas con el propósito de ofrecer ejemplos que nos sirvan de guía o de punto de partida a la hora de entender e incorporar las herramientas tecnológicas en el trabajo con jóvenes e incorporarlas en nuestra propia actividad.

Criterios para la selección de las buenas prácticas

Al definir las buenas prácticas que queríamos analizar en el contexto del proyecto StepForME, tuvimos en cuenta seis criterios principales. El modelo de buena práctica óptima cumpliría los seis requisitos, que son los siguientes:

1. **Reproductibilidad:** La buena práctica seleccionada sirve de modelo para desarrollar políticas, iniciativas y acciones en otros lugares y contextos diferentes del de su aplicación inicial.
2. **Innovación:** Desarrolla soluciones nuevas o creativas para resolver problemas existentes.
3. **Eficacia:** Demuestra un impacto positivo y tangible. Por lo tanto, este punto presupone que toda buena práctica escogida debe haber sido evaluada.
4. **Sostenibilidad:** Sus características sociales, económicas y ambientales permiten mantenerla en el tiempo y que produzca efectos duraderos. En este sentido, se priorizan aquellas iniciativas que sean sostenibles económicamente, es decir, que sean eficientes y produzcan buenos resultados con pocos recursos.
5. **Prácticas locales y comunitarias:** Se pone especial énfasis en aquellas iniciativas desarrolladas en el ámbito local y con filosofías comunitarias en línea con las organizaciones del proyecto. De esta manera, también se refuerza la dimensión comunitaria del proyecto.
6. **Empoderamiento de jóvenes adultos con problemas de salud mental o emocionales:** La buena práctica promueve la participación de los jóvenes con problemas de salud mental o emocionales y su agencia.

Estas son las pautas que se siguieron en el proceso de selección de las buenas prácticas que se explicarán en el siguiente apartado. Sin embargo, aunque los seis criterios se tuvieron en cuenta a la hora de revisar las buenas prácticas, no todos los ejemplos seleccionados cumplen los seis.

Líneas de ayuda online para momentos de crisis (Austria)

Los servicios de atención telefónica en línea proporcionan apoyo auditivo y emocional a cualquier persona en dificultades –normalmente en circunstancias de crisis individual, familiar o psicosocial– y que pida apoyo; por ejemplo, en situaciones de soledad o aislamiento, de duelo, miedo, infelicidad, o cuando el individuo se encuentra en estado de shock o en riesgo de cometer suicidio.

La mayoría de centros de atención telefónica ofrecen esta función por teléfono, y algunos de ellos también ofrecen acceso a soporte emocional a través de correo electrónico, chat o aplicaciones de mensajería.

El servicio de asesoramiento en línea austriaco Telefonseelsorge Österreich es gratuito, sujeto a confidencialidad y abierto a personas de todas las edades que busquen ayuda. El servicio de ayuda en línea ofrece a los afectados apoyo emocional, una reflexión complementaria conjunta y la discusión concreta de temas y problemas que afectan a las personas usuarias. Es importante recordar que no es psicoterapia y no puede sustituir la terapia.

En caso de necesitar asistencia más allá del asesoramiento en línea, la persona que solicita la ayuda obtiene información sobre las instituciones adecuadas y es derivada a organizaciones especializadas.

Los voluntarios y el personal, todos ellos con la adecuada formación, proporcionan también un apoyo sin juicios, empático, respetuoso y afectuoso en forma de comunicación escrita, asíncrona cuando se comunica por correo electrónico, síncrona cuando se comunica a través del chat.

Contexto

Los servicios de ayuda en línea son una forma de asesoramiento psicosocial. Internet permite a las personas que necesitan apoyo contactar con asesores en línea desde cualquier PC o *smartphone*. Para los jóvenes a menudo es más fácil entrar en contacto con otras personas y con profesionales a través de la escritura, de manera que este medio es utilizado principalmente por personas menores de 40 años.

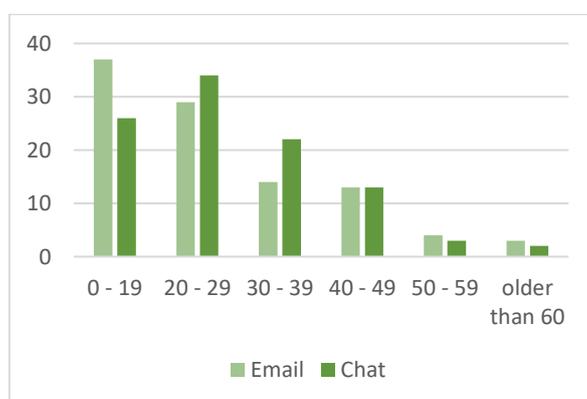


Figura 1. Franja de edad en porcentajes de los usuarios durante el año 2022

El servicio de atención online es un sismógrafo de la sociedad: todos sus choques se reflejan en los contactos y consultas de correo electrónico y chat. En comparación con el teléfono de atención, donde la soledad y el aislamiento son el tema más frecuente, al servicio de chat y mail la salud mental ocupa el primer lugar, seguida de las crisis y trastornos vitales, las relaciones y la soledad y las tendencias suicidas.

Estrategias y acciones

Aparte de la línea de atención telefónica 24/7, Telefonseelsorge Österreich ofrece la oportunidad de comunicarse en línea por escrito a través de correo electrónico o chat. Este servicio es gratuito y se ofrece cada día de 16:00 a 23:00.

El teléfono de atención en línea funciona desde 2012 con el objetivo de llegar a los jóvenes.

En el asesoramiento por correo electrónico, el asesoramiento es asincrónico. Los asesores en línea intentan responder el primer correo electrónico lo antes posible, en un plazo máximo de 48 horas. La intensidad de un soporte adicional, si se quiere, lo acuerda el usuario directamente con el asesor en línea.

En el asesoramiento por chat, el consejero y la persona que pide asesoramiento se encuentran en la sala de chat al mismo tiempo. El servicio de chat se ofrece diariamente de 16 a 23 h. Chatear permite hablar entre ellos aunque haya ruido de fondo que lo impida o una conversación verbal sea difícil en el momento.

Asimismo, está previsto establecer, en un futuro próximo, un sistema de asesoramiento para Messenger que permita comunicarse con el asesor de manera simultánea pero también asincrónica.

En la Telefonseelsorge Österreich trabajan voluntariamente mujeres y hombres de diversos colectivos profesionales, que ofrecen asesoramiento en línea en una franja horaria. Todos los orientadores han recibido formación interna cualificada. El asesoramiento es anónimo y, como requisito previo para la cooperación, los voluntarios deben firmar un acuerdo de confidencialidad. Con el fin de asegurar el buen desarrollo y la profundización en las actividades de asesoramiento, también se ofrece formación continua a los voluntarios y al personal.

Resultados

El servicio está abierto a todo el mundo y cada caso es tratado de manera personalizada para que ninguna persona usuaria con malestar emocional quede excluida. Desde que el sistema del Telefonseelsorge Österreich está en funcionamiento, se ha atendido a personas que comparten a menudo como mínimo una de estas características:

- Quieren compartir problemas cotidianos
- Buscan alivio respecto a miedos, conflictos familiares, enfermedades, duelo...
- Se sienten abandonadas o sufren soledad
- Viven en una situación de pareja que les resulta estresante

- Sufren enfermedades mentales
- Se encuentran en una situación de crisis aguda
- Tienen tendencias suicidas

Las personas que buscan apoyo emocional en línea por escrito pueden describir sus problemas de manera anónima y los consejeros los atienden sin prejuicios. A menudo es muy alentador para las personas que contactan con el teléfono de ayuda simplemente poder expresarse y tener a alguien que las tome seriamente y las entienda.

Los asesores en línea, de manera cooperativa con las personas usuarias, intentarán facilitar otras perspectivas y encontrar juntos primeros pasos útiles que pueden dar para salir de la crisis. Prestan atención a las posibilidades y recursos personales de las personas que llaman y respetan sus planteamientos y decisiones personales.

En los últimos cinco años, el uso del servicio de chat se ha multiplicado por diez. En 2022 el aumento fue aún mayor, en detrimento de las personas que contactan con él vía correo electrónico, que están disminuyendo. Cada año se forman nuevos voluntarios para unirse al equipo de asesores en línea para satisfacer la creciente demanda.

Conclusiones

El asesoramiento en línea es un servicio accesible y más fácil de abordar en el caso de los adultos jóvenes que el tratamiento terapéutico profesional (psicológico) en un entorno presencial.

El mejor espacio para llegar a los jóvenes es el entorno digital. Desde que Telefonseelsorge Österreich ha comenzado a ofrecer nuevas formas de ayuda en línea, el número de usuarios aumenta cada año.

Las estadísticas de las interacciones muestran lo que los estudios confirman: desde el inicio de la pandemia hay un aumento de la vulnerabilidad psicológica de los jóvenes. Los adolescentes y adultos jóvenes buscan ayuda por correo electrónico o chat con mucha más frecuencia que antes. En 2022, por ejemplo, el número de chats aumentó de 5.300 a 7.000.

Otros ejemplos específicos para los jóvenes en Austria son www.rataufdraht.at y www.kids-line.at.

Mentegram (Eslovaquia)

Mentegram es una aplicación que busca apoyar la atención a la salud mental. Es una plataforma de software que permite a terapeutas, investigadores, médicos y otros profesionales rastrear el estado de ánimo y el comportamiento de las personas usuarias. El software interactúa con el usuario final a través de una aplicación sencilla que realiza encuestas sencillas y rápidas con una frecuencia de al menos una vez al día. Los terapeutas pueden utilizarla para hacer preguntas simples de mapeo del estado de ánimo (preguntar, por ejemplo, por la ansiedad en un determinado momento). La base de datos del administrador que proporciona las preguntas se sincroniza con las respuestas de los usuarios,

y éstas se pueden ver, analizar y descargar desde una interfaz web administrada centralmente.

Mentegram permite evaluar, entre otras, las siguientes condiciones:

- Ansiedad
- Depresión
- Abuso de sustancias
- Trastorno bipolar

Aunque está desarrollada en Eslovaquia, la aplicación está disponible en muchos idiomas diferentes y se utiliza en varios países.

Contexto

Esta aplicación ha sido desarrollada por el informático Milan Steskal y el psicólogo e investigador Igor Holas.

Dado que uno de los desarrolladores ha experimentado él mismo un periodo de inestabilidad psicológica, es consciente de cómo las experiencias externas determinan la vivencia de un trastorno psicológico. Estos trastornos están estrechamente relacionados, entre otros factores, con el estrés, la alta carga de trabajo, así como con los problemas financieros. En este sentido, la empresa eslovaca decidió crear una app que facilitara el trabajo de los médicos generalistas y otros profesionales digitalizando los procesos e identificando mejor a las personas que sufren dificultades psicológicas.

Estrategias y acciones

Los pacientes introducen sus datos personales y realizan evaluaciones, ya sea a través de la aplicación en el móvil o a través de la web en un ordenador o tableta, en casa o la sala de espera del especialista como complemento de la visita.

Los cálculos rápidos y la puntuación pueden proporcionar a los médicos medidas estandarizadas que les permitan diagnosticar y recomendar más pruebas, derivaciones y planes de tratamiento.

Los clientes de Mentegram suelen introducir datos personales y proporcionan evaluaciones iniciales a la interfaz del usuario, y esta entrada se puede importar a su sistema de historia clínica electrónica. Mentegram ha desarrollado recientemente una función de videoconferencia que permite a los profesionales contactar con los pacientes, con el objetivo de ofrecerla como herramienta de evaluación y como solución de telemedicina, ampliando a los pacientes el acceso a los servicios de salud mental.

Los médicos acceden a este recurso a través de su tablero de control mediante un navegador web en su ordenador, tableta o teléfono inteligente.

Resultados

Los desarrolladores de esta aplicación describen la situación actual en el tracto-paciente como una situación en la que los médicos de cabecera no tienen las herramientas ni el tiempo necesarios para averiguar fácilmente si su paciente sufre de depresión u otros problemas mentales. En este sentido, la aplicación Mentegram ofrece un instrumento de evaluación complementario y de gran utilidad, ya que el paciente puede rellenar un formulario que brinde la información necesaria para realizar un diagnóstico relativo a su salud mental. De esta manera, la aplicación ahorra tiempo a los profesionales de la salud y les permite trabajar de manera más eficiente.

Conclusiones

Esta innovadora aplicación no sólo facilita el trabajo de los profesionales con los pacientes, sino que también sensibiliza sobre la importancia de la salud mental, contribuyendo así también a la desestigmatización de las enfermedades y trastornos psicológicos. De hecho, los diseñadores de esta aplicación también mencionan los beneficios que ésta podría tener de cara a la investigación científica, ya que se está valorando utilizar los datos estadísticos recogidos a través de la aplicación con fines de investigación.

Más información sobre Mentegram aquí: <https://mentegram.com/>

ROAR (Irlanda)

El concepto de ROAR es ayudar a los jóvenes a descubrir todo su potencial a través de los 4 principios básicos de ROAR: el **reconocimiento** de su propia grandeza, la **apertura de** la autoconciencia, la **aceptación** de uno mismo y de las diferencias con los demás, y la **reconexión** con los demás son el centro de la acción.

El programa ROAR ofrece varias charlas relacionadas con la salud mental, tratando temas como el autocuidado y la autoconciencia, la superación del miedo y la ansiedad, y la atención plena, entre otros.

ROAR es una comunidad en línea, que proporciona una red y un marco para que los jóvenes se conecten entre ellos. Ofrece charlas y eventos inspiradores organizados por los embajadores juveniles de Aunua que ya han desarrollado su ROAR. De esta manera involucra a los jóvenes en iniciativas significativas que luego pueden reproducir e implementar en sus propios hogares y comunidades. Los jóvenes se convierten así en actores que trabajan dentro de una comunidad de *change-makers* para aprender a liderar con un mayor sentido de valor y propósito.

La comunidad que propone el proyecto ROAR es una comunidad digital, y de esta manera brinda apoyo, a través de charlas, a aquellas personas que necesitan dar respuesta a sus necesidades específicas en un momento determinado.

El proyecto ROAR es fruto de la colaboración de Aunua con muchos profesionales de diversos ámbitos, que han contribuido en el desarrollo de las charlas y talleres. Aunua creó estos recursos como programa en línea para abordar diversas dificultades y apoyar a los jóvenes en



términos de salud mental y de bienestar emocional, y los resultados siempre han sido bien recibidos entre los estudiantes que han tomado parte.

Contexto

ROAR es uno de los primeros programas de Aunua, y se llevó a cabo en una serie de talleres en 4 partes que se realizaron en numerosas escuelas secundarias de Irlanda. Después, se recodificó en forma de módulos en línea bajo el acrónimo Reconocimiento, Apertura de la autoconciencia, Aceptación de uno mismo y de los demás y Reconexión (ROAR).

Estrategias y acciones

Aunua se centra en ayudar a los jóvenes a descubrir su ROAR como manera de empoderarlos para canalizar su energía hacia un resultado más positivo.

El programa ROAR ofrece a los jóvenes recursos gratuitos y accesibles con el fin de apoyarlos en relación con su salud mental y bienestar, y les ofrece una hoja de ruta para afrontar los retos de su vida.

Resultados

Entre otros resultados, el proyecto ROAR dio lugar a un conjunto de vídeos compartidos en YouTube bajo el título: «Salud y bienestar emocional», y que constan de una serie de píldoras o pequeños consejos de profesionales y de expertos, así como jóvenes usuarios. Estos vídeos recibieron más de 150 visitas en línea.

Conclusiones

Tener las herramientas en línea adecuadas para dar a los jóvenes apoyo en sus necesidades de salud mental, y hacerlo con el compromiso de un facilitador de atención a la salud juvenil es enormemente beneficioso. Dada la gran cantidad de material disponible en internet, puede resultar difícil saber encontrar recursos fiables y gratuitos y, por lo tanto, es importante saber dónde buscarlos. La comunidad ROAR ofrece a los jóvenes apoyo que puede ayudarles e inspirarlos, así como proporcionarles una red, un marco y una guía para encontrar sus propias soluciones.

Más información sobre ROAR aquí: <https://www.aunuaglobal.org/roar/>

Apptu@ (Cataluña)

Apptu@ es una aplicación móvil innovadora e interactiva que permite un contacto más continuado y cercano entre usuarios, profesionales y voluntarios de tres programas de salud mental de la entidad catalana Grupo Atra: Actúa, Actúa Joven y Actúa Mujer. Esta aplicación también pretende sensibilizar a la ciudadanía sobre el colectivo que sufre problemas de salud mental, a la vez que proporciona información que pueda ser de interés para toda la población.

Los tres programas incluidos en Apptu@ son comunitarios, integradores y asistenciales. Apoyan para conseguir una vida autónoma para las personas con problemáticas derivadas de

trastornos mentales, así como para las mujeres que también han sufrido o sufren violencia machista en paralelo. Con Apptu@ se potencia el contacto social entre el beneficiario y las personas voluntarias.

La aplicación se divide en dos partes: una pública y otra privada. Dentro de la pública, destinada a cualquier persona de la sociedad –como personas del colectivo de salud mental, profesionales de la salud y del sector social, personas interesadas en el voluntariado, familiares, estudiantes, jóvenes, administraciones colaboradoras, etc.–, se pueden conocer los programas Actúa, así como los diferentes servicios y recursos que forman el Grupo ATRA. También intenta promover el voluntariado inclusivo y el trabajo en red. La app pretende dar visibilidad a las personas del colectivo de salud mental, ya que esto ayuda a romper estereotipos y aliviar el estigma.

En cuanto a la parte privada, Apptu@ permite a los profesionales trabajar acuerdos y objetivos individualmente con los usuarios del programa, siguiéndolos de manera más directa y continuada en el tiempo y haciéndolos partícipes del proyecto común que es Actúa.

Contexto

El programa Actúa se creó en el año 2014 en Vilanova i la Geltrú, municipio de Cataluña. En el año 2016 se extendió al barrio de Gracia, y posteriormente a toda la ciudad de Barcelona. Es un programa caracterizado por su flexibilidad y capacidad de adaptación a diferentes contextos y momentos. En 2016, Grupo ATRA detectó la necesidad de tener un contacto más cercano con sus usuarios y comenzó a utilizar WhatsApp para mejorar el contacto social y la interrelación.

Grupo ATRA hacía tiempo que tenía la idea de crear esta aplicación, pero los costes de hacerlo eran demasiado elevados y siguió siendo una idea hasta que se incorporó al equipo una nueva compañera con experiencia en diseño de páginas web. Fue entonces, a finales de 2019, cuando esta app comenzó a tomar forma con los conceptos diseñados y los contenidos previstos.

Con el estallido del coronavirus, esta app fue clave para el programa, ya que era imprescindible que durante los meses en que se tuviera que reducir el contacto social, los usuarios de Actúa pudieran seguir comunicándose e interactuando con sus profesionales o voluntarios de referencia.

Estrategias y acciones

El programa Actúa es un servicio comunitario, asistencial, integrador y que debe estar muy cerca de sus usuarios para cubrir sus necesidades. Así, cuando surgió la pandemia de la covid-19 y se establecieron restricciones a la movilidad, llegar a los usuarios fue más difícil de lo esperado. Por este motivo, la organización decidió crear esta app, con el objetivo principal de hacer el contacto con los usuarios más fácil y más rápido, teniendo por otra parte la brecha digital, por lo que se diseñó una aplicación lo más intuitiva posible. Su diseño sencillo permite a los profesionales estar en contacto con los usuarios de una manera no invasiva. A través de la aplicación, usuarios y profesionales pueden establecer objetivos conjuntamente, haciendo que el usuario también sea partícipe del proceso.

Esta aplicación es útil para profesionales y usuarios y su potencial se ve incrementado si se combina con el apoyo presencial. En este sentido, la aplicación permite mantener el contacto con los usuarios entre sesiones y que tengan un acceso fácil a su plan de trabajo, a los acuerdos alcanzados, etc. Además, se ajusta mejor a los perfiles jóvenes, acostumbrados a las nuevas tecnologías. También permite acceder a diferentes servicios de urgencias médicas, violencia de género, seguridad, etc.

Por otro lado, desde una perspectiva de género, da visibilidad a las mujeres que sufren problemas de salud mental combinados con la violencia de género. Les ayuda a poner palabras e imágenes a sus sentimientos, además de compartirlos con otras mujeres y fortaleciendo así su sororidad.

También da la oportunidad de formar a los usuarios en nuevas tecnologías, contribuyendo a limitar la brecha digital. Además, el sistema de información y notificaciones la persona permite a los usuarios estar al corriente de las diferentes actividades disponibles y estar más en contacto con su entorno; de esta manera, la aplicación ayuda también al usuario a depender menos de la pantalla.

Resultados

La aplicación está disponible tanto para Android como para iOS desde septiembre de 2020 y ya ha tenido más de un centenar de descargas. Una vez descargada la aplicación, los usuarios del programa Actúa han recibido asistencia en el proceso de instalación de la aplicación, así como una formación dividida en cuatro módulos relacionada con la importancia de las nuevas tecnologías, su uso responsable y, más concretamente, la utilización de la aplicación Apptu@.

La app ha recibido una aceptación muy satisfactoria y la formación está acercando a las personas tratadas a la organización en el mundo de las nuevas tecnologías, facilitando el uso de la app.

Conclusiones

Esta aplicación es un claro ejemplo de buenas prácticas relacionadas con jóvenes con problemas de salud mental y con el uso de herramientas tecnológicas para facilitar su inclusión. Grupo ATRA ha percibido una necesidad en sus usuarios y profesionales y un hueco en la formación y, a través de la creación de la app, ha cubierto ambas.

La aplicación cumple su propósito de mantener a los usuarios conectados con los profesionales y con ATRA, y al mismo tiempo informarles de las actividades y recursos de su ciudad, vinculándolos así con su entorno. Por otro lado, la funcionalidad abierta de la aplicación contribuye a sensibilizar a la ciudadanía sobre temas de salud mental.

Además, el proceso de implementación de la aplicación también es una buena práctica, ya que los profesionales se han asegurado de que todos los usuarios se sientan cómodos con la tecnología y han aprovechado el pretexto para impartir formación sobre el uso responsable de la tecnología, tema especialmente relevante en el caso de los jóvenes hoy en día.



En conclusión, el programa Actúa (en sus tres variaciones diferentes: Actúa, Actúa Joven y Actúa Mujer) y la inclusión en él de una herramienta tecnológica (Apptu@) son un buen ejemplo de cómo se puede recurrir a la tecnología para dar salida a las necesidades existentes, pero al mismo tiempo aprovechar el marco que ofrece con el fin de mejorar la formación y el conocimiento de los usuarios y trabajar aquellas *soft skills* que les serán útiles en su inserción laboral y en su vida en general.

Más información sobre Apptu@ aquí: <https://www.grupatra.org/el-programa-actua-presenta-la-innovadora-aplicacio-apptu/>



Inventario de herramientas tecnológicas

A continuación, se muestra un inventario de herramientas tecnológicas que pueden ser útiles para la intervención en jóvenes con problemas de salud mental y emocionales. Los socios de StepForME recopilaron diferentes herramientas tecnológicas que se pueden utilizar con este fin y las clasificaron en diferentes secciones: aplicaciones de interacción, aplicaciones que proporcionan información, herramientas de diagnóstico y aplicaciones de bienestar.

Cabe destacar que no se quiere, en ningún caso, imponer el uso de estas herramientas tecnológicas en la práctica cotidiana de todos los profesionales y usuarios, sino sugerir y presentar algunas opciones disponibles que pueden ser útiles tanto para profesionales como para jóvenes, siempre que se haga un uso responsable.

Aplicaciones de interacción

Esta sección contiene las herramientas tecnológicas que permiten una interacción entre el usuario y un interlocutor, que puede ser real o bien digital. La persona usuaria puede interactuar con la aplicación y obtendrá una respuesta, que puede ser humana (un profesional, voluntarios formados, etc.) o generada por una Inteligencia Artificial (por ejemplo, un chatbot que responda a las demandas).

Contacto Humano

1. Circles

Esta aplicación ofrece grupos de apoyo en línea para ayudar a las personas que luchan con problemas de salud mental y emocional. Mediante la tecnología de la inteligencia artificial, Circles hace a las personas usuarias una serie de preguntas que les permiten relacionarse automáticamente con grupos de otras personas que están viviendo situaciones similares: problemas de personalidad o de salud mental, la pérdida repentina de un familiar, una situación de violencia machista, el cuidado permanente de una persona dependiente, dificultades para criar hijos, ruptura de la pareja, etc. Dentro de estos grupos de ocho personas, se asigna un facilitador profesional para ayudar a los participantes a compartir su situación. El objetivo es conseguir que los participantes generen un espacio estable de conversación y encuentro entre ellos que les permita apoyarse a partir de su experiencia de situaciones similares. Circles es un servicio privado de pago. La primera semana de terapia de grupo es gratuita, y para las siguientes, el servicio cuesta unos 26€ semanales.

Más información aquí: <https://circlesup.com/>

2. IPSO

La Organización Psicosocial Internacional (IPSO en sus siglas en inglés) es una organización humanitaria sin ánimo de lucro con sede en Alemania y Afganistán especializada en Servicios de Salud Mental y Apoyo Psicosocial y en el diálogo sociocultural para promover la paz y la cohesión social. Ofrece apoyo *offline* y *online* a través de la plataforma segura de vídeo ipso-care.com en más de 20 idiomas (entre ellos, el árabe, el persa y el punjabi). Hoy en día cuenta

con más de 200.000 beneficiarios, mayoritariamente personas inmigrantes, refugiadas o víctimas de conflictos armados. Los asesores de IPSO son personas del mismo origen que las personas atendidas que se forman previamente en *Value Based Counselling*, un tipo de intervención a corto plazo que busca establecer empatía con la persona afectada y apoyarla sin prejuicios. Además, la pluralidad sociocultural que permite esta metodología facilita su adaptación a diferentes contextos y dar servicio a un número muy elevado y diverso de usuarios. Se trata de un servicio *peer-to-peer*, que permite el empoderamiento de ambas partes, que procura evitar la cronificación de las dificultades o situaciones traumáticas vividas y su deriva hacia problemas de salud mental graves, y que a su vez contribuye a la integración social.

Más información aquí: <https://ipsocontext.org/>

3. DigiContact

Servicio de atención remota e inmediata 24h para personas con necesidades de atención de larga duración. Por ejemplo, personas con discapacidad, personas mayores con dependencia, personas con problemas de salud mental o adicciones, etc. El servicio permite a los cuidadores no profesionales de las personas afectadas de estas condiciones un espacio de descanso y de tregua, y les ofrece un apoyo extra que evita su saturación. También les ofrece asesoramiento y ayuda en caso de necesidad. Los usuarios pueden darse de alta en el servicio de manera individual o a través de entidades sociales. El servicio se adapta a las necesidades de cada usuario (por ejemplo, llamar a una persona usuaria para recordarle que debe tomar un medicamento, despertarlo por la mañana, etc.), según lo establecido en el momento de contratar el servicio. En función de las necesidades de la persona, el proyecto complementa la atención en línea con visitas presenciales. DigiContact funciona a través de una app muy fácil de utilizar: solo con apretar un botón, hace la llamada (con imagen) para poder recibir apoyo y atención remota. La cámara se encuentra en medio de la pantalla, facilitando la sensación de proximidad y haciendo posible que los profesionales puedan leer las señales verbales y no verbales del usuario.

Actualmente sólo está disponible en los Países Bajos.

Más información aquí: <https://digicontact.nl/>

4. Crisis Text Line

Es un servicio de mensajes que funciona permanentemente las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y que conecta a personas que necesitan apoyo en salud mental con voluntarios y profesionales formados que pueden evaluar sus necesidades. La diferencia respecto a otros servicios similares es el uso del Machine Learning.

En lugar de ofrecer servicio por orden de llegada, este programa prioriza, mediante el aprendizaje automático, las conversaciones que tienen patrones de alto riesgo. De esta manera, las personas que necesitan atención inmediata pueden obtenerla en un plazo de cinco minutos, reduciendo el riesgo de suicidio. Además, ofrece servicios de texto y de chat, formas de comunicación que son más habituales para los jóvenes que una llamada telefónica,

y que les permite comunicar sus problemas con más comodidad y sin el miedo a que una tercera persona escuche la conversación.

Más información aquí: <https://www.crisistextline.org/>

5. Servidores Discord etiquetados con salud mental

Discord es una plataforma gratuita de chat de texto y voz diseñada para conectar a las personas mediante interacciones sociales en línea. Está diseñado para crear y gestionar comunidades tanto privadas como públicas. Ofrece a los usuarios el acceso a herramientas de comunicación, como llamadas de voz y vídeo, salas de chat persistentes e integraciones con otros servicios centrados en los *gamers*, junto con la posibilidad general de enviar mensajes directos y crear grupos personales. Aunque inicialmente los servicios de Discord pueden parecer dirigidos sólo a *gamers*, en los últimos años varias nuevas actualizaciones lo han hecho más útil para la población general.

Las comunidades de Discord se organizan en una serie de pequeños canales llamados servidores. Cualquier usuario puede crear un servidor de manera gratuita, basados en el tema que él considere, y gestionar su visibilidad pública. Dentro del servidor, puede crear canales de voz, canales de texto y también categorías que permitan ordenar estos canales.

Las comunidades creadas en estos canales están equipadas con herramientas de moderación y acceso personalizado de los miembros y diferentes roles y derechos para los miembros. Por ejemplo: The Haven, una comunidad de salud mental de apoyo entre iguales de 18+ que opera en Discord.

Más información sobre The Haven aquí: <https://thehaven.support/>

6. Ready4life

Ready4life es un programa de *coaching* para la prevención de adicciones desarrollado especialmente para alumnos de formación profesional y estudiantes de bachillerato.

El estrés, los conflictos y los sentimientos negativos forman parte de la etapa adolescente de la vida y a menudo están estrechamente relacionados con el consumo de sustancias y las conductas problemáticas. Por ello, Ready4Life se ha marcado como objetivo sensibilizar a los adolescentes desde muy jóvenes y fortalecer sus recursos con el fin de promover su salud y prevenir el posible desarrollo de adicciones.

Ready4life es voluntario, anónimo y gratuito.

El objetivo es promover la resiliencia, las habilidades para la vida y las competencias sociales, reforzar la capacidad de resistirse al consumo de sustancias de riesgo (alcohol, tabaco, cannabis) y prevenir el uso inadecuado de Internet y de los teléfonos inteligentes. Ready4Life se divide en una parte de taller ("be smart"), que se realiza en la escuela de formación profesional o en la empresa de formación, y un coaching digital posterior de 4 meses.

Más información aquí: <https://www.ready4life.at/>

7. VOS: Diario de IA y medidor del estado de ánimo

VOS es una aplicación checa para construir el equilibrio mental diario con la ayuda de Inteligencia Artificial (IA), psicólogos, terapeutas y actividades personalizadas. A los usuarios de VOS se les pide completar cada día algunas breves actividades escogidas especialmente para ellos, desde un registro del estado de ánimo hasta ejercicios de respiración o una meditación corta, o bien un reto de actividad física diaria o una reflexión a partir de una frase positiva. VOS también ofrece un chat psicológico con un orientador que escuchará y aconsejará al usuario siempre que sea necesario. El usuario puede hablar con él cara a cara tanto de día como de noche, con lo que es similar a un contacto de emergencia.

Con la inteligencia artificial, el monitor de humor y el análisis personal de VOS, los usuarios pueden ver el estado de su salud mental contextualizada y averiguar qué les puede hacer sentir mal y qué les hace sentir mejor.

Más información aquí: <https://vos.health/>

Inteligencia Artificial

8. Woebot

Este chatbot ayuda a gestionar estados de ánimo, aprender sobre uno mismo y hacer frente al malestar mental y emocional. En un marco de terapia cognitivo conductual, Woebot pregunta al usuario cómo se siente y qué está pasando en su vida en un formato de conversación corta. Woebot también habla de salud mental y bienestar emocional, y comparte vídeos y otras herramientas útiles para abordar el estado de ánimo y las necesidades del usuario relacionadas con su bienestar mental y emocional. De esta manera, Woebot se adapta a las diferentes necesidades e inquietudes de cada persona y es también una herramienta pedagógica que permite romper los estereotipos y estigmas sobre la salud mental.

Woebot utiliza una combinación de procesamiento del lenguaje natural, experiencia psicológica, excelente escritura y sentido del humor para crear una experiencia conversacional informativa y amigable.

En un estudio realizado por la Universidad de Stanford, se demostró que el uso de Woebot generaba reducciones significativas en la ansiedad y la depresión, principalmente en personas de 18 a 28 años que habían interactuado con Woebot casi diariamente.

Más información aquí: <https://woebothealth.com/>

Herramientas informativas

En este apartado, se recogen las herramientas tecnológicas que buscan proporcionar información a los usuarios, actuando como fuente fiable de información, al tiempo que la exponen de una manera atractiva para que el usuario la pueda consultar fácilmente.

9. SOM Salud Mental 360

Esta plataforma digital impulsada por San Joan de Déu ha sido cocreada entre usuarios, familiares, profesionales de los entornos sanitario, social y educativo, y la ciudadanía en general, y se actualiza de manera regular. Tiene como objetivo informar, acompañar, empoderar y sensibilizar a la ciudadanía sobre salud mental, independientemente de su edad y de la posible existencia o no de un problema de salud mental.

El portal incorpora contenidos actualizados en el ámbito de la salud mental e irá ampliando progresivamente la diversidad de los formatos. El objetivo es crear una plataforma inteligente que ofrezca contenidos adaptados a las preferencias o necesidades de cada individuo y genere una experiencia de usuario óptima. Además, los usuarios son los principales prescriptores de la plataforma, convirtiéndola en una fuente de información fiable y segura para cualquier persona que necesite información veraz en el ámbito de la salud mental.

SOM Salud Mental 360 ofrece actualmente encuentros digitales, sesiones de consulta de expertos, testimonios de profesionales de la salud, usuarios, familiares, educadores y asociaciones, así como artículos divulgativos y monográficos, entre otros. Toda la información de la plataforma es revisada por un comité científico multidisciplinario para garantizar su veracidad. El proyecto también ofrece portales temáticos donde se puede encontrar toda la información sobre un determinado problema de salud mental o patología. Hasta ahora, han abierto tres, centrados en los trastornos de la conducta alimentaria (TCA), los trastornos del espectro autista (TEA) y los trastornos depresivos.

Más información aquí: <https://www.som360.org/es>

10. Nepanikař

Veronika Kamenská, una estudiante de 20 años creó la aplicación Nepanikař como resultado de su propia experiencia cuando estaba pasando por un periodo difícil y necesitaba ayuda psicológica. Está disponible en todo el mundo de forma gratuita. La aplicación tiene siete módulos básicos con información: depresión, ansiedad/ pánico, autolesiones, pensamientos suicidas, seguimiento del estado de ánimo, trastornos alimentarios y contactos de ayuda profesional.

Más información aquí: <https://nepanikar.eu/>

Herramientas de diagnóstico

Este apartado contiene las herramientas tecnológicas que se pueden utilizar para ayudar a diagnosticar pacientes de diferentes maneras: colectivamente, para hacer un seguimiento de los grupos; individualmente, porque una persona se siente extraña y quiere saber si debe consultar con un profesional; por prescripción médica, para diagnosticar profesionales, etc. Cada herramienta tecnológica difiere de las demás, mostrando que hay varios acercamientos posibles a la realidad de las enfermedades y trastornos mentales.

11.Emantik

Emantik es un proyecto basado en una aplicación digital (Kanjo) que registra sistemáticamente el estado emocional de los alumnos de los tres centros que han implementado el programa hasta el día de hoy. Tres veces al día, al llegar a la escuela, después de la hora del patio y al final de la jornada escolar, los niños y adolescentes deben indicar en una tableta digital la emoción que mejor refleje su estado de ánimo. Las emociones posibles son: calma, satisfacción, rabia, miedo, fastidio y tristeza. De esta manera, los chicos y chicas aprenden a identificar sus emociones y, por otro lado, el análisis de los datos permite detectar sus estados emocionales, así como su evolución, con el objetivo de prevenir situaciones de aislamiento, de acoso escolar, u otro tipo de situaciones que puedan generar malestar o vulnerabilidad.

El sistema Kanjo no tiene acceso a los datos personales de los niños y niñas en ninguna fase del proceso, y solo los centros tienen la capacidad de vincular los ID anonimizados del algoritmo con los datos de sus alumnos. Actualmente se está desarrollando en el País Vasco, España.

Más información aquí: [EmanTik: abordaje precoz del malestar infantil \(berrituz.eus\)](http://berrituz.eus)

12.StressHelp

La aplicación StressHelp contiene pruebas de detección específicas, en base a las cuales es posible determinar el estado psicológico del usuario teniendo en cuenta parámetros como el estrés, la ansiedad o la depresión. El entorno de la aplicación es intuitivo, sencillo y los resultados después de completar la prueba indican con bastante seguridad si hay que buscar ayuda profesional.

Con la ayuda de StressHelp, es posible diagnosticar y medir la gravedad de trastornos de estrés agudo, de depresión y de ansiedad. La aplicación evalúa las respuestas del usuario, calcula la puntuación, la traduce en un resultado concreto, aporta información, recomienda primera ayuda y, en caso de tratarse de un resultado clínicamente preocupante, contacta con el profesional médico o con los psicoterapeutas más cercanos en el distrito del usuario.

La aplicación incluye una base de datos con los psicoterapeutas que están disponibles para ofrecer ayuda en cada distrito. Los psicoterapeutas interesados en participar pueden inscribirse para que sus nombres y contactos aparezcan en la aplicación. Se puede recurrir a los servicios de psicoterapia de manera presencial, pero también a distancia.

Más información aquí: <https://stresshelp.psychologin.sk/>

13.Sensa

Sensa es una aplicación móvil diseñada para funcionar como una guía completa para mejorar la salud mental. Basado en los principios de la terapia cognitiva conductual (TCC), Sensa utiliza técnicas desarrolladas para luchar contra una gran cantidad de problemas de salud mental, incluyendo ansiedad, estrés, depresión, procrastinación, TDAH, falta de autoestima y agotamiento. Esta lista, sin embargo, crece constantemente; y Sensa siempre busca nuevas

maneras de ayudar a los usuarios, independientemente del problema que les afecte. La aplicación Sensa es una aplicación basada en un diario personal y que se centra en utilizar la terapia cognitiva conductual (TCC) para ayudar a las personas a gestionar los síntomas negativos asociados con la ansiedad, el estrés crónico o la depresión. Además de los ejercicios diarios proporcionados, Sensa también ofrece un rastreador de estado de ánimo y de actividad que el usuario puede utilizar para hacer un seguimiento de su situación anímica y evaluar si se dan cambios relevantes. El usuario debe pagar una pequeña cantidad para recibir los resultados y su plan en su correo electrónico.

Más información aquí: <https://sensa.health/>

Aplicaciones de bienestar

En este apartado hablaremos de las apps que permiten mejorar los hábitos de los usuarios sin necesidad de ayuda profesional. Por lo tanto, incluye aplicaciones de seguimiento, aplicaciones de meditación, aplicaciones basadas en la escritura de un diario, etc. Estas herramientas ayudan a la persona a examinarse y a reflexionar sobre sí misma, y pueden ayudar también a mejorar la calidad de vida siempre que no haya problemas graves de salud mental que requieran ayuda profesional.

14.Symple

Symple es una aplicación móvil que ofrece al usuario diferentes servicios con el objetivo principal de ayudarles a entender cómo se sienten y monitorizar su salud.

Symple permite al usuario hacer un seguimiento de sus síntomas, que puede elegir de entre una lista existente o bien introducir por su cuenta. Durante el día, les deberá dar un valor numérico en una escala, lo que le permitirá tener un registro de los diferentes síntomas y poder realizar una comparación temporal. Por otro lado, la aplicación también permite medir aspectos diversos como los pasos hechos (o los empujones en la silla en el caso de personas con discapacidad), las horas de sueño, la frecuencia cardíaca, etc., de manera que permite a la persona usuaria hacer un seguimiento de los factores que pueden influir en su estado de ánimo. Asimismo, también incluye un espacio personal donde el usuario puede colgar fotos con una marca de tiempo, diseñado especialmente para hacer un seguimiento de los medicamentos y comidas de cada día, y un espacio de diario donde el usuario puede describir su día o recoger preguntas para el médico, la enfermera o el farmacéutico.

Symple proporciona dos maneras diferentes de ver los datos: gráficos centrados en los síntomas y gráficos centrados en factores. Las dos opciones permiten la visualización diaria, semanal o mensual. También permite exportar los datos a diferentes aplicaciones de hojas de cálculo. Otra característica útil es la opción de calendario, que facilita la navegación entre meses y años.

Esta aplicación móvil es útil tanto para los usuarios que quieren controlar su día a día como para aquellos que quieren tener un rastreo más estricto que puedan mostrar a los profesionales médicos.

Más información aquí: <https://www.sympleapp.com/>



15. Daylio

Es una aplicación pensada para personas con inclinación analítica. Con la aplicación, los usuarios pueden documentar su estado de ánimo diario y obtener información sobre sus estadísticas. Esto permite identificar patrones en su comportamiento y crear nuevos hábitos.

Llenar el diario es relativamente fácil: el usuario debe clicar el emoticono que coincida con su estado de ánimo, y a continuación puede indicar lo que ha hecho ese día en forma de nota.

Más información aquí: <https://daylio.net/>

16. Diaro

Esta aplicación permite escribir una entrada de diario en el sentido clásico, seleccionar palabras clave adecuadas y añadir un estado de ánimo. Los usuarios también pueden insertar imágenes y ubicaciones. En la página genérica, los usuarios pueden tener una vista previa de las entradas y también ordenarlas por fotos o con palabras clave., también se pueden encontrar rápidamente entradas más antiguas para poder ver su evolución más fácilmente.

Más información aquí: <https://diaroapp.com/>

17. Breathe2Relax

Diseñada por el Centro Nacional de Telesalud y Tecnología, esta aplicación es una herramienta portátil de gestión del estrés que proporciona información detallada sobre los efectos del estrés en el cuerpo e instrucciones y ejercicios prácticos para ayudar a los usuarios a gestionar el estrés a través de la respiración diafragmática. Se ha documentado el efecto positivo de los ejercicios de respiración a la hora de disminuir la respuesta de "lucha o huida" (estrés) del cuerpo, y ayudar con la estabilización del estado de ánimo, el control de la ira y la gestión de la ansiedad. Breathe2Relax se puede utilizar como una herramienta autónoma de reducción del estrés o se puede utilizar juntamente con la atención clínica dirigida por un trabajador sanitario.

Breathe2Relax ayuda a calmar la respuesta de "lucha o huida" que causan los trastornos de ansiedad mediante el uso de ejercicios de respiración diafragmática.

Más información aquí: [Breathe2Relax](https://www.breathe2relax.com/)

18. Headspace

La aplicación Headspace puede ayudar a reducir la ansiedad y el estrés y mejorar el bienestar guiando a los usuarios a través de sesiones de meditación. Headspace proporciona centenares de pautas de meditación relajantes, sonidos para ayudar a dormir, música de concentración y más recursos para ayudar a sus usuarios a vivir una vida menos estresante. Además, el equipo responsable de la aplicación realiza investigaciones periódicas para ver qué impacto tiene la meditación en sus usuarios y en qué aspectos se puede mejorar con el fin de ofrecer más recursos a sus usuarios.

Más información aquí: <https://www.headspace.com/>



19.MoodTrack Diary

MoodTrack Diary permite hacer un seguimiento libre de los estados de ánimo y valorarlos del 1 al 5. Los estados de ánimo se muestran en una línea de tiempo, lo que facilita la visualización de los ciclos de estado de ánimo. La aplicación también permite conectarse y apoyar a otras personas que la utilizan, creando una comunidad entre los usuarios de la aplicación.

Más información aquí: <http://www.moodtrack.com/>

Otros

20.Einblick

"Einblick" es una herramienta que ofrece un apoyo en la recogida y la valoración profesional de diferentes afirmaciones y opiniones. Todo es posible, desde la retroalimentación interna dentro de una institución, hasta las encuestas municipales de juventud, pasando por la tematización del diálogo juvenil de la UE.

"Einblick" se puede utilizar para encuestar a jóvenes sobre diversos temas. El requisito es tener un entorno grupal, como es habitual en el trabajo juvenil abierto y asociativo, donde hay relaciones próximas con los jóvenes. Esto es especialmente importante porque los resultados generados con "Einblick" deben devolverse a los jóvenes involucrados con fines de retroalimentación y acción colectiva.

Cada 1,5 años, se seleccionan nuevos temas sobre los que después se recogen las opiniones de los jóvenes.

Más información aquí: <https://einblick.azurewebsites.net/>

Referencias

- Alvarez-Jimenez, M., Koval, P., Schmaal, L., Bendall, S., O'Sullivan, S., Cagliarini, D., . . . Gleeson, J. (2021). The Horyzons project: a randomized controlled trial of a novel online social therapy to maintain treatment effects from specialist first-episode psychosis services. *World Psychiatry 20(2)*, 233-243.
- Gradaille Pernas, R., & Caballo Villar, M. (2016). Las buenas prácticas como recurso para la acción comunitaria: criterios de identificación y búsqueda. *Contextos educativos. Revista de Educación 0.19 (2016)*, 75-88.
- López-Santín, J., & Álvaro Serón, P. (2018). Digital mental health: a critical approach from ethics. *Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq. 38(134)*, 359-379.
- Organización Internacional del Trabajo . (2003). *Guidelines on Good practices; Identification, Review, Structuring, Dissemination and Application*. International Programme on the Elimination of Child Labour (IPEC).
- Organización Mundial de la Salud . (2021). *Comprehensive Mental Health Plan 2013 - 2030*. Geneva, Switzerland.
- Orsolini, L., Appignanesi, C., Pompili, S., & Volpe, U. (2022). The role of digital tools in providing youth mental health: results from an international multi-center study. *International Review of Psychiatry (34:7-8)*, 809-826.
- Rodrigo López, M., Amorós Martí , P., Arranz Freijo, E., Hidalgo Garcia, M., Máiquez Chaves, M., Martín Quintana, J., . . . Ochaita Alderete, E. (2015). *Guía de Buenas Prácticas en Prentalidad Positiva*. Madrid: FEMP.
- Sánchez-Martínez, M., & Otero Puime, Á. (2010). Usos de internet y factores asociados en adolescentes de la Comunidad de Madrid. *Atención Primaria 42(2)*, 79-85.
- Torous, J., Onnela, J.-P., & Keshavan, M. (2017). New dimensions and new tools to realize the potential of RDoC: digital phenotyping via smartphones and connected devices. *Translational Psychiatry 7*.
- Verdugo Alonso, M., & Schalock, R. (2013). *Discapacidad e inclusión: manual para la docencia*. Salamanca: Amaru Ediciones.