

## II CERTAMEN MEJORE PROYECTOS DE HUMANIZACIÓN

### Organización:

RR. CAMILOS – CENTRO DE HUMANIZACIÓN DE LA SALUD

Sector Escultores, 39 – 28760 Tres Cantos (Madrid)

### Persona de Contacto:

Título del Proyecto: “Programa de atención al duelo en la RED de Centros de Escucha”

**Autores:** Marisa Magaña, Lujan

**Temática:** Área temática 2. Procesos Sociosanitarios Enfocados a la Persona

### Resumen ejecutivo del proyecto:

El Centro de Escucha San Camilo especializado en duelo, tiene por misión el acompañamiento a personas en situación de sufrimiento, mediante la coordinación de un gran número de voluntarios que desempeñan su labor tomando como referencia de intervención el modelo del counselling. El Centro San Camilo recibe su nombre de San Camilo de Lelis, fundador de Orden de los Enfermos Camilos.

Este servicio nace 1997 como un servicio gratuito y abierto a la comunidad, teniendo como primera ubicación un piso en la calle Bravo Murillo de Madrid. Fue ampliado en 2001 con una nueva sede en el Centro San Camilo de Tres Cantos, y en 2007 amplía su atención en Madrid sustituyendo la sede de Bravo Murillo por otra más amplia en la calle Reina Victoria. Actualmente este Centro atiende en sus dos sedes a unas 800 personas al año, de manera presencial, realizando sesiones semanales individuales o en grupo, ofreciendo una atención gratuita, sostenida en el tiempo hasta un total de 20 sesiones.

### Desarrollo del proyecto:

Antecedentes:

Este proyecto surge del encuentro de una madre de un joven que se suicidó y vino a recibir acompañamiento por parte de los Religiosos. Siendo el lema de los Camilos “Más Corazón en las Manos”, se fue configurando como un proyecto de ayuda *desinteresada* a todas las personas que sufren por salud, soledad, salud, muerte de un ser querido, etc., ofreciéndoles acogida, comprensión y orientación su afrontamiento.

Con el paso del tiempo, ha logrado configurarse con un equipo de 4 profesionales que lideran, coordinan y supervisan la calidad de la atención y que refuerzan la extraordinaria labor de los cerca de 140 voluntarios altamente cualificados.

Además de sus dos sedes, en 2014 se pone en marcha la Unidad Móvil de Intervención, un vehículo adaptado para la atención en crisis y el acompañamiento en cualquier lugar del país. Durante estos años, el Centro de Escucha se ha hecho presente y ha acompañado posteriormente a muchas personas y colectivos, víctimas de situaciones de alta complejidad emocional.

El valor de esta iniciativa se pone de manifiesto en el grado de prescripción del mismo por parte de Organismos públicos y privados, siendo una referencia en la Comunidad de Madrid para la atención al duelo.

Otra muestra de su interés y necesidad es la aparición de iniciativas similares, lideradas por otras organizaciones afines que han visto en este modelo, un gran potencial humanizador. Actualmente existe una red de Centros de Escucha en España: Galicia, La Rioja, Aragón, Cataluña, Castilla La Mancha, Castilla y León, Valencia, Alicante, Andalucía, Extremadura, Baleares, 4 sedes más en Madrid así como Centros de Escucha internacionales: CE Buenos Aires (Argentina), CE Cipolletti (Argentina), CE Temuco (Chile).

Estos centros comparten fines y modos de trabajo, basados en la profesionalidad y solidaridad de la atención, acompañados y fortalecidos por nuestra experiencia y formación continua.

Objetivos:

- Ofrecer a las familias el apoyo emocional necesario en encuentros individuales y en grupos de autoayuda, en situaciones de especial dificultad.
- Disminuir riesgos y repercusiones negativas (entre ellas el burn-out) de familiares de los mayores dependientes, enfermos de Alzheimer y terminales que son atendidos en su propio hábitat o en instituciones. Facilitar, asimismo, la participación de la familia en el proceso terapéutico paliativo.
- Brindar soporte emocional en los grupos de autoayuda de cara a disminuir el estrés, aumentar los conocimientos y aprender estrategias de cuidados comunicadas de unos a otros, moderados por un psicólogo.
- Ofrecer apoyo en grupos de autoayuda a las personas en duelo cuya valoración indica la necesidad de este recurso, de cara a aprender estrategias de afrontamiento de las dificultades que presenta el duelo.
- Realizar formación de los voluntarios que prestan el servicio.

Actividades:

Además de la intervención directa, son varias las actividades relacionadas con el duelo que se llevan a cabo desde el Centro de Escucha; pioneros en formación en duelo, llevamos ya más de 25 años formando alumnos, voluntarios, familias en nuestros Máster. La amplia experiencia del CE en intervención en duelo ofrece la mejor garantía de profesionalidad, calidad y trato humanizado.

Desde hace varios años venimos desarrollando diversas investigaciones relacionadas en la atención al duelo; la importancia de la despedida en los procesos en duelo. Estilos de afrontamiento y diferencias ante la vivencia del duelo y la muerte, etc.

A todo esto, cabe unir las Jornadas de Duelo que se celebran y que tienen gran acogida, llegando a reunir a más de 500 personas tanto a nivel personal como profesional.

Es mucho lo que nos queda por hacer y grandes las limitaciones, pero como decía Rainer, “en el CE comprobamos cada día la posibilidad que tiene el ser humano de poder convertir sus muros en peldaños”.

Objetivos para el año 2024

- Desarrollar la formación inicial y continua de los escuchas de la RED

El plan de formación para la RED de Centros de Escucha de 2024 se con las siguientes acciones:

- Formación inicial para nuevos escuchas

Curso introductorio destinado a nuevos escuchas de los diversos Centros de la RED. Se ve necesario para formar parte de cualquier Centro de Escucha y por tanto de la RED.

Está previsto para el mes de febrero y consta de dos partes: “Introducción al Counselling” y “Modelo humanizar de Intervención en Duelo”, ambos con formación tanto teórica como práctica y en modalidad online para facilitar la participación de todos los Centros de la RED

- Formación continua de los escuchas

Siendo conscientes de la importancia de la formación permanente, queremos promover la cultura común de los escuchas del Centro San Camilo. Por eso, se invita a todos los voluntarios de la RED a participar en los cursos tanto de aula virtual como online, del catálogo de cursos del Centro de Humanización de la Salud.

- Supervisión de los casos atendidos

Se ofrecen cuatro supervisiones mensuales en modalidad de videoconferencia para que los voluntarios de los Centros de Escucha en RED puedan analizar y recibir orientación sobre los casos que acompañan.

## 7.2. Reforzar el trabajo de la RED de los Centros de Escucha

Se programan las siguientes acciones:

- Encuentro anual de Centros de Escucha en RED:

En noviembre de 2024 coincidiendo con la XX Jornadas de Duelo se realizará el encuentro anual de Centros de Escucha en RED.

- Encuentro mensual de coordinadores - Cohesión RED:

Destinado a los responsables de cada centro, busca facilitar el acompañamiento a los Centros de Escucha, unificar criterios, recoger inquietudes y propuestas, asesorar en el funcionamiento, búsqueda de recursos, etc.

- Encuentro mensual de Buenas Prácticas:

Destinado a todos los voluntarios que han realizado la formación inicial y están colaborando en un Centro de Escucha de la RED. Su finalidad es el intercambio de buenas prácticas y experiencias de los diferentes Centros de Escucha.

- Acompañamiento a los Centros de Escucha:

Se han planificado las visitas del primer semestre del 2024. Las visitas a los demás Centros de Escucha se programaran a medida que avance el año.

- Boletín mensual de Centros de Escucha en RED:

Un valor clave para la integración de la RED es la comunicación, por ello se promoverá la participación en la elaboración del Boletín trimestral de la RED.

- Actualización de la Web de Centros de Escucha en RED:

Actualización de la información de los Centros de Escucha en la web del Centro de Humanización de la Salud, para facilitar el acceso de los usuarios a la información de contacto de los mismos.

- Impulsar la derivación entre Centros de Escucha cercanos.

En 2023 se fomentará la colaboración territorial de los Centros de Escucha de cara a facilitar las derivaciones de usuarios entre los Centros en situaciones de gran afluencia y/o complejidad.

- Divulgar el conocimiento generado en investigación y publicaciones.

En 2023 se continuará con la distribución de novedades editoriales e investigaciones realizadas en materia de Counselling e Intervención en duelo, desde el Centro de Humanización de la Salud.

Vinculación del cliente:

El número de personas atendidas supera las 1.800 personas al año, unas son atendidas desde los distintos Centros de Escucha desplegados por distintas ciudades españolas y alrededor de 600 personas son atendidas por la Unidad Móvil de Intervención, que se desplaza por toda España.

La ayuda se materializa en el acompañamiento al que sufre, en su clarificación personal y en la potenciación y puesta en práctica de sus propios recursos, quizás “secuestrados” por la situación de sufrimiento por la que atraviesa.

Perfil de los beneficiarios:

*Es de carácter social y sin ánimo de lucro. El servicio se presta de manera totalmente gratuita y está abierto a todos que lo soliciten.*

Más de 1.800 personas cada año, han entregado su experiencia más íntima y dolorosa a los oídos y al corazón de los voluntarios, confiando en el poder terapéutico de la acogida empática, la escucha comprensiva y el respeto al modo de sentir y expresar el dolor.

El duelo implica a todos por igual, independientemente de la edad que tengamos, en el CE atendemos a niños, adolescentes y adultos, que viven situaciones dramáticas: muerte de hijos, padres, suicidio, soledad no deseada etc.

Es conmovedor ver como niños de no más de 5 años recobran la sonrisa y la ilusión perdida después de momento de mucho sufrimiento.

Trabajo en red:

El CE fundó en 2009 la Red de Centros de Escucha, siendo en la actualidad 34, y varios en proceso de creación.

Las XVIII Jornadas de Duelo, noviembre 2023 en Tres Cantos se realizó el encuentro anual de CER.

La Unidad Móvil de Intervención en Crisis y Duelo que permite la colaboración con diferentes organismos públicos y privados.

Logros y alcance:

Principales resultados recientes, a continuación, les detallamos los resultados de los últimos años del Centro de Escucha:

	2020	2021	2022
Personas atendidas individualmente	536	737	538
Personas atendidas en grupos	21	42	132
Nº de grupos de ayuda mutua	3	4	13
Tipologías de casos			
Adolescentes	24	32	32
Por duelo	405 (73%)	456 (68%)	575 (85%)
Trastornos del ánimo	75 (13.5%)	118 (16%)	118 (18%)
Media de demanda por mes	50	65	70

Logros e impacto:

La totalidad de los indicadores diseñados que se aplican, permitirán la recogida de datos desagregado por sexo, nacionalidad, edad, situación familiar de los menores, categoría laboral, formación, así como si es perteneciente a un grupo vulnerable o no y si es víctima de múltiple discriminación.

Las actividades que se desarrollan y realizan, a través de los ajustes previstos y estimación de su contribución al logro de los objetivos

El análisis continuo de estos indicadores, a través de la evaluación continua permite ir corrigiendo las posibles desviaciones que se puedan producir durante el transcurso del proyecto, con tiempo suficiente para garantizar la totalidad de los resultados previsto.

A través del cuidado holístico nos ha permitidos ayudar con los efectos de la enfermedad en el cuerpo, la mente, las emociones, la espiritualidad, la religión y las relaciones personales, a través de una atención integral que implica tomar en consideración diferencias sociales y culturales existentes

Seguimiento y medición de impacto:

Participan distintos profesionales, realizando funciones concretas, participan psicólogos y profesionales socio-sanitarios. Generando resultados que son analizados por la directora del CE y la coordinadora de voluntarios.

Incidirán en los impactos de género derivado de la realización de este proyecto. Se llevará un seguimiento, durante un año. El equipo establecerá un sistema de coordinación eficaz y eficiencia durante todo el desarrollo del proyecto.

Características de la candidatura:

Liderazgo:

"A veces no necesitas a alguien que te levante del suelo, sino alguien que se acueste a tu lado y te escuche hasta que te puedas levantar".

Nuestra experiencia nos avala en el sector, siendo líderes en el mismo y llevando nuestro buen saber hacer a todas las entidades y usuarios que nos lo demandan, siempre con un servicio adaptado a la persona y sin ningún coste por el mismo.

Trabajamos a través de una escucha humanizadora (centrada en la persona); prudente (acompañando, no dirigiendo, sin dar recetas, ni consejos, ni soluciones); sin juicios y con una aceptación incondicional (cada uno lleva el duelo como buenamente puede, cada reacción en duelo es comprensible, llorar o no, enfadarse o no, aislarse o no, no son malas ni buenas, ni mejores ni peores...); y por supuesto confidencial (conscientes de la fragilidad del doliente).

Innovación y creatividad para abordar un reto:

Poner a disposición de las entidades un dispositivo de salud y un recurso social para la prevención de patologías o para evitar la cronificación de estados asociados a situaciones vitales dolorosas. El Centro de Escucha es un proyecto de innovación ya que da respuesta a una necesidad no satisfecha por la asistencia pública y escasamente por la privada.

Vinculando la teoría y la práctica, es otro elemento destacado de innovación al incorporar actividades de formación en un Centro Asistencial colaborador y en coordinación con nuestro centro de formación, el enfoque teórico práctico se da por sentado, siendo habitual que algunas sesiones se realicen directamente en espacios y con recursos que se emplean en el cuidado de personas dependientes. Algunos participantes, han tenido o tienen experiencia en el cuidado de personas dependientes y pueden aportar, asimismo, mucho conocimiento que es puesto en valor para asentarlo posteriormente con la base teórica.

Alianzas:

Tenemos alianzas con todos los centros de la Red de Centros de Escucha, tanto a nivel nacional como internacional, siendo formados, acompañados y guiados por el Centro de Escucha de Tres Cantos y Reina Victoria.

También tenemos con Centros Sanitarios, Hospitales, etc., que no dudan en derivarnos a usuarios.

Compromiso (pasado) y Sostenibilidad (futuro)

Comunidad de Madrid -Consejería de Familia, Juventud y Política Social- IRPF 0,7% , Ayuntamiento de Tres Cantos.

El proyecto cuenta con el respaldo de la Entidad religiosa "Ministros de los Enfermos (Religiosos Camilos).

**Enlaces:**

Web: [www.humanizar.es](http://www.humanizar.es)

Memoria de la Entidad:

[https://www.humanizar.es/fileadmin/media/documentos/Memorias\\_CEAS\\_y\\_CEHS/Memoria\\_San\\_Camilo\\_2023\\_formato\\_online\\_v3.pdf](https://www.humanizar.es/fileadmin/media/documentos/Memorias_CEAS_y_CEHS/Memoria_San_Camilo_2023_formato_online_v3.pdf)

Centro de Escucha San Camilo: <https://www.humanizar.es/centro-asistencial/centro-de-escucha>



- Modelo de Boletín



- Libros distribuidos sobre duelo



**VIDA PLENA SIN LATIDO**  
Luján Gómez Albo  
Entender y acompañar el duelo gestacional

**JOSÉ CARLOS BERMEJO**  
**Los 7 apellidos de la esperanza**  
ALGUNAS COSAS NUEVAS

**ALEJANDRO ROCAMORA**  
**UN CAMINO SIN ATAJOS**  
Duele por el suicidio de un ser querido

**José Carlos Bermejo**  
Oraciones para humanizar cada día

**Desclée De Brouwer**

- Tríptico Centro de Escucha

*¿Qué ofrecemos?*

**1 Atención individual**

Para personas que están sufriendo por motivos de:

- Soledad.
- Pérdida de un ser querido.
- Dificultades en las relaciones personales.
- Cuidado de un familiar enfermo.

Para niños y adolescentes que sufren la pérdida de un ser querido.

**2 Atención grupal (ayuda mutua)**

**Coordinados por un experto**

Grupos para personas en duelo.

- El apoyo para afrontar la vida sin su ser querido.
- La sensibilidad y el respeto necesarios para que pueda liberar sus sentimientos de rabia, culpa, miedo...
- La motivación para reestablecer sus relaciones con los demás y sentir que su vida continua.

**Otros grupos**

Grupos para personas con problemas de soledad.

Grupos para familias con dificultades de comunicación.

**3 Atención especializada en duelo**

Qué significa elaborar el duelo

- Realizar el trabajo psicológico y emocional necesario para poder ir asimilando la pérdida del ser querido en toda su dimensión.
- Poder hablar del ser querido sin caer en la angustia y el desconsuelo.
- Llegar a construir un recuerdo positivo del ser fallecido, que permita volver a disfrutar de la vida sin culpa o resentimiento.

*¿Cómo ayudamos?*

Atención individualizada

- Encuentros individuales de una hora aproximada de duración.
- Un día a la semana de lunes a viernes.

Grupos de ayuda mutua y Talleres

- Grupos formados por 10 personas con una duración aproximada de 1 año.
- Un día a la semana de lunes a viernes.



*Formación y publicaciones*

**Formación de Posgrado**

Desde el Centro de Humanización de la Salud impartimos el primer Máster de Intervención en Duelo en España. Presenta la experiencia del Centro de Escucha San Camilo, que lleva más de 17 años acompañando a personas en duelo, atendiendo a más de 1.000 personas al año y que ha dado lugar a más de 30 centros repartidos por la geografía española y 6 en Latinoamérica.

**Cursos presenciales y on-line. Seminarios**

Coordinados por expertos en duelo. Aulas modernizadas, equipos audiovisuales de última generación, cámara Gesell. Campus virtual.

**Jornadas sobre Duelo**

Gratuitas, anuales, más de doce ediciones consecutivas. En la sede del Centro de Humanización de la Salud.

**Publicaciones especializadas**

Expresión del esmero por estudiar, reflexionar, investigar, poner orden en algunos conocimientos que nacen de la experiencia.

*"Ningún lazo une tan estrechamente dos corazones humanos como la compañía en el dolor."*  
(Southey)

**"La escucha contiene un inmenso poder terapéutico. La experiencia permite constatar que el encuentro en la verdad, la escucha serena y personalizada, son uno de los mejores fármacos para aliviar el sufrimiento."**

**José Carlos Bermejo**  
Director del Centro de Humanización de la Salud



*¿Quiénes somos?*

- El Centro de Escucha San Camilo es un centro de orientación psicológica (counselling) y de acompañamiento emocional.
- Es una entidad sin ánimo de lucro gestionada por los Religiosos Camilos, con titularidad propia y reconocimiento oficial.

*¿Dónde estamos?*

**En Tres Cantos.**  
**Centro San Camilo**  
Sector Escultores 39, 28760 TRES CANTOS (Madrid)



**En Madrid.**  
Avda. Reina Victoria 8, 4º B, 28003 MADRID

*¿Cómo colaborar con nosotros?*

Si usted desea colaborar con nuestra labor social puede hacerlo de varias maneras.

- **Como voluntario.** (Se requiere formación previa)
- **Con su aportación económica.**  
Directamente en el Centro de Escucha.  
o bien ingresando su donativo en la cuenta:  
ES61 2100 1693 9802 0024 8201



[www.humanizar.es](http://www.humanizar.es)

**Centro de escucha San Camilo**

*Expertas en tratamiento del duelo*



*"Dad palabras al dolor: el dolor que no habla gime en el corazón hasta que lo rompe"*  
W. Shakespeare

**SERVICIO GRATUITO**

**Información y citas**

**91 533 52 23**