



CONSEJO DIRECTIVO

RESOLUCIÓN N.º 270

CIPOLLETTI, 07 de febrero de 2022

VISTO: El Expediente N° 175/21, mediante el cual la Secretaría de Extensión de la Facultad de Ciencias Médicas eleva el Proyecto de Extensión “Teléfono Amigo”, dirigido por Mirtha Mabel Dell Orfano, correspondiente a la Convocatoria 2021: “Pandemia y Pospandemia” Componente A; y,

CONSIDERANDO:

Que dicho proyecto cumple con la normativa vigente;

Que el objetivo del proyecto es brindar contención y escucha a personas que sufren de soledad, tristeza, malestar, desesperanza o rabia;

Que la comisión de Investigación, Extensión y Posgrado emitió despacho favorable;

Que en la Sesión Ordinaria, con fecha 14 de diciembre de 2021, el Consejo Directivo aprobó por unanimidad el despacho de la Comisión;

Que se aprueba la asignación de \$50.000 (cincuenta mil pesos) solicitados para la realización del proyecto;

Que es necesario emitir el correspondiente acto resolutivo.

Por ello:

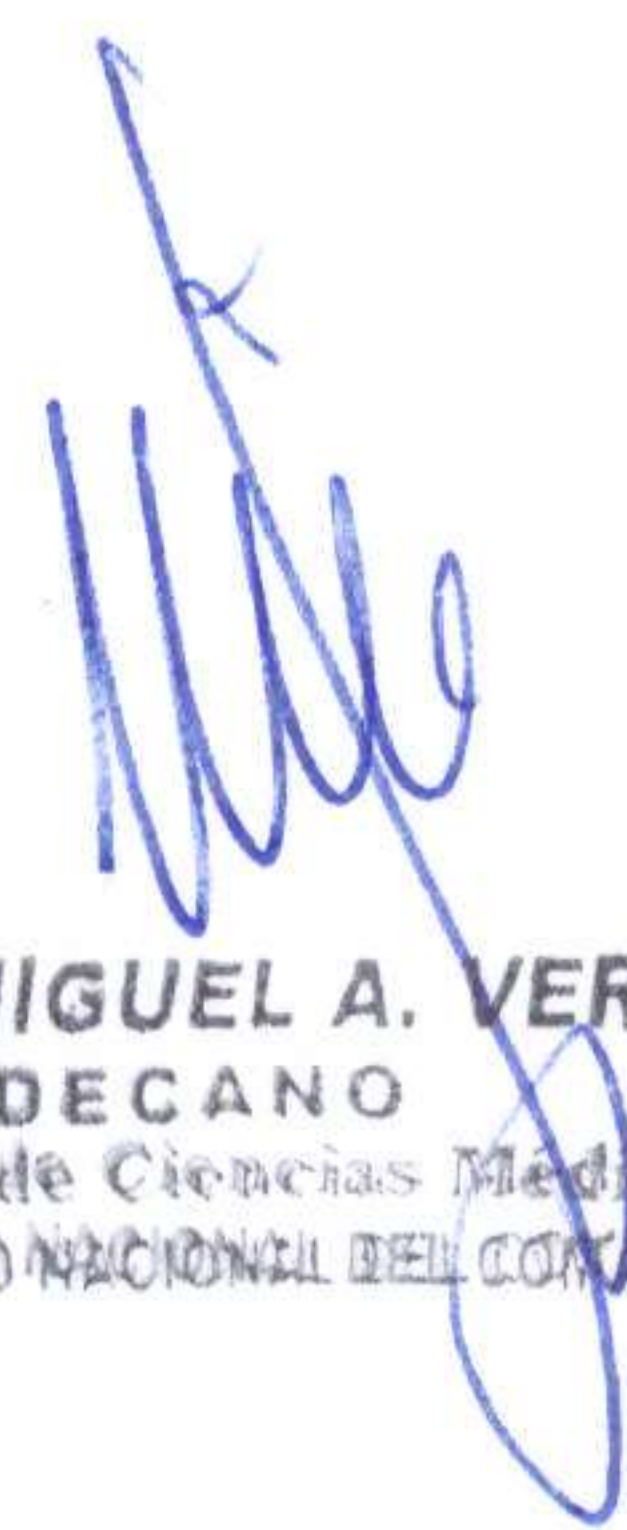
**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE**

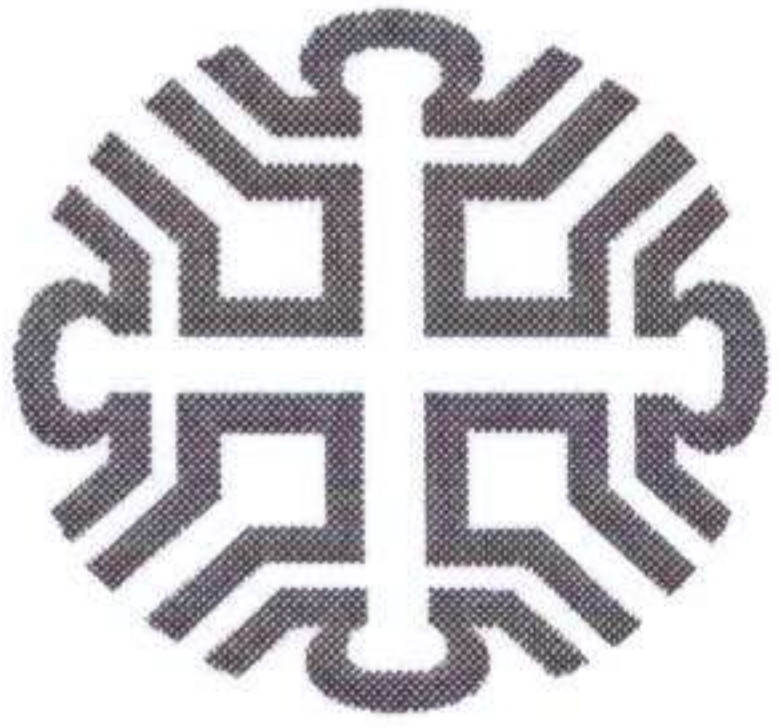
RESUELVE:

ARTICULO 1º: Avalar el Proyecto de Extensión “Teléfono Amigo” que se incorpora como Anexo Único de la presente Resolución, asignándole un monto de \$50.000 (cincuenta mil pesos) para su realización.

ARTÍCULO 2º: Enviar a la Secretaría de Extensión de la Universidad Nacional del Comahue a los efectos de su evaluación.

ARTÍCULO 3º: Registrar, comunicar y archivar.


Prof. MIGUEL A. VERA
DECANO
Facultad de Ciencias Médicas
UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE
SECRETARÍA DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

| Director del Proyecto | |
|--------------------------|---|
| Datos Principales | |
| Nombre | DELL ORFANO, MIRTHA MABEL |
| Unidad Académica | FAME |
| Tipo y Nro. de documento | DNI 16375021 |
| Telefono | |
| Correo | mirtha.dellorfano@facimed.uncoma.edu.ar |

| Co-Director del Proyecto | |
|--------------------------|------------------------------------|
| Datos Principales | |
| Nombre | DE MONTE, EILEEN |
| Unidad Académica | FALE |
| Tipo y Nro. de documento | DNI 22910210 |
| Telefono | |
| Correo | eileen.demonte@fadel.uncoma.edu.ar |

| Datos generales | |
|----------------------------|--|
| Datos Principales | |
| Nombre del proyecto | TELÉFONO AMIGO |
| Unidades Académicas | - FAME - FACE - FALE |
| Ejes tematicos | - Acciones que se orienten a situaciones de post pandemia. - Acciones para la mitigación y contención de las situaciones de mayor impacto |
| Palabras Claves | Telefono Amigo - Escucha - Voluntariado |
| Titulo Bases | Convocatoria 2021 Proyectos de Extensión: "Pandemia y Postpandemia" Componente A |
| Tipo Convocatoria | Ordinaria |

Fundamentación del origen del proyecto

| | |
|--------------------------|--|
| Datos Principales | |
|--------------------------|--|

| Datos Principales | |
|---|---|
| <p>Fundamentación del Proyecto</p> | <p>El Teléfono Amigo es un Servicio que se desarrolla actualmente en Italia. Este servicio es llevado a cabo en Italia por voluntarios desde el año 1967, ofreciendo contención y escucha a cualquier persona que sienta soledad, angustia, tristeza, desesperanza, rabia, malestar y que sienta la necesidad de compartir sus emociones con una voz amiga. El Teléfono Amigo ayuda a superar las tensiones emotivas y a hacer reencontrar el bienestar en las relaciones interpersonales, promueve la cultura de la escucha empática, como factor de salud emocional en contraste con la soledad. Ofrece un servicio anónimo, independiente y respetuoso de ideologías políticas y religiosas de quien llama.</p> <p>PROCEDIMIENTO. El establecimiento del servicio de Teléfono Amigo es un proceso que se divide en diversos momentos necesarios para sensibilizar a los usuarios (tanto a quienes se encuentran en estado de emergencia emocional, como a los voluntarios que atenderán al otro lado de la línea). La finalidad del servicio no se basa en la ayuda concreta a las personas, muchas veces entendida como la resolución de un problema determinado, sino que se propone como un momento de encuentro igualitario donde dos interlocutores desconocidos, y destinados a seguir siéndolo, tienen la posibilidad de compartir un momento de particular emoción vivido por quien llama: el nombre del servicio, Teléfono Amigo, deriva del hecho de estar modelado en la relación de amistad, a pesar de que el vínculo que mantendrán es anónimo y de que no se conocen entre sí. Todos los Centros/Líneas de ayuda que opera en Italia lo hacen a través de las dos asociaciones principales: Phone Friend Italia y CEVITA. Existe un documento de referencia breve y conciso que provee de ideas y elementos esclarecedores para que los operadores puedan desenvolverse de acuerdo a los principios de este servicio. El primer principio de la Carta Nacional al que se refieren todos los servicios de asistencia telefónica de este tipo, dice precisamente, que "se reconoce la paridad absoluta entre quien llama y quien escucha".</p> <p>FASES DE DESARROLLO DEL PROYECTO: PRIMERA FASE: Búsqueda de interesados que pretendan realizar su servicio motivada únicamente por el valor social de la iniciativa, que se percibe como útil para quien llama y enriquecedora para quien escucha. El requisito es que cuenten con un buen nivel de comprensión del idioma italiano ya que durante esta primera fase la formación se realizará en idioma nativo a través de una institución italiana, "Telefono Amico Torino" durante todo el año. Dicha capacitación se realizará las primeras 12 semanas a partir de marzo y posteriormente la continuidad en la formación será todo el año 2022, quincenalmente. Por ese motivo el proyecto tiene un doble estímulo, el de formar voluntarios y el de estrechar vínculos con nuestro país hermano promoviendo que la gran comunidad de italo-hablantes pueda perfeccionar el idioma italiano, logrando una mayor comprensión y fluidez a través de la capacitación del Teléfono Amigo.</p> <p>Encuentros de formación permanente Una vez concluido el Curso de Capacitación de 12 semanas y previamente a la puesta en marcha del servicio, se realizará una entrevista de verificación final que implica el compromiso de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar los turnos requeridos • Asistir a las reuniones quincenales de formación permanente • Garantizar asistencia durante al menos un año <p>SEGUNDA FASE: El proyecto prevé una segunda etapa, en principio llevada adelante en el 2023, con la formación de un segundo grupo de formadores con mayor alcance a realizarse en idioma español, quienes transmitirán el espíritu del Teléfono Amigo aprendido desde la Institución Italiana, a futuros interesados. Esto permitirá asegurar la continuidad del proyecto en el tiempo. Este segundo grupo brindará la preparación y capacitación de los nuevos</p> |

| Datos Principales | |
|---------------------------|--|
| | <p>voluntarios, a través de una serie de encuentros enfocados en los valores humanos de igualdad y aceptación de las diferencias, la escucha activa, la vocación de servicio en favor de la ayuda social, favoreciendo una revisión personal que llevada a la práctica mediante el "teléfono amigo Argentina" llevará a los voluntarios a tener una actitud más empática y solidaria frente a la vida.</p> <p>Todos los participantes del Centro se ocuparán mutuamente de su formación durante toda la estancia en el servicio.</p> <p>El aprendizaje permanente es fundamental para el correcto desempeño del servicio y para el papel que deben desempeñar los involucrados. Es importante recordar que el Teléfono Amigo tiene sentido si es utilizado por sujetos dispuestos a involucrarse y aprender.</p> <p>CAMPAÑA DE PROMOCIÓN</p> <p>Consiste en la sensibilización de los usuarios potenciales, destinada tanto a quienes llamarán como a quienes recibirán las llamadas. Esta fase es fundamental para informar a la ciudadanía que está por nacer un servicio con las características anteriormente mencionadas. Se necesita una campaña publicitaria que informe sobre el servicio y sus características (horarios, anonimato garantizado, no especialización y libre acceso. Puede ser importante señalar que este servicio existe en muchos países del mundo, que las llamadas aumentan constantemente y que es reconocido como una herramienta muy importante en la prevención del suicidio. Un Servicio Gratuito y activo, estará estipulado desde las 10.00 a las 24.00, todos los días posteriormente a la formación de los voluntarios.</p> <p>ESPACIO FÍSICO</p> <p>Se deberá contar con un lugar óptimo que consista en una sala con al menos dos puestos para recibir llamadas y una sala para oficina polivalente con otra línea telefónica dedicada a la secretaría.</p> <p>También es muy importante disponer de una sala capaz de albergar encuentros de formación permanente con todos los integrantes del proyecto de extensión. Para garantizar mejor el anonimato y la discreción que caracterizan a toda la actividad, es bueno que la oficina siga siendo accesible solo para los interesados y, aunque preferiblemente ubicada en un lugar de fácil acceso para todos, que su dirección no sea revelada.</p> |
| Identificar destinatarios | Destinado a la población en general, sin hacer discriminación alguna, que transiten alguna situación de malestar, depresión, fragilidad psicológica. |
| Localización geográfica | Provincias de Rio Negro y Neuquén |

| Objetivo General | |
|-------------------|---|
| Datos Principales | |
| Objetivo General | <p>OBJETIVOS</p> <ul style="list-style-type: none"> * Promover los beneficios personales y sociales que propone el servicio. * Brindar contención a las personas que se encuentren en dificultad a través de una escucha telefónica. * Formación y acompañamiento a los participantes del proyecto para que puedan desarrollar una escucha empática. * Promover un mayor intercambio socio-cultural entre Argentina-Italia * Mejorar la fluidez comunicativa del Idioma Italiano en los participantes |

Resultados esperados**Datos Principales**

Resultados esperados del proyecto

- * Instalar los beneficios personales y sociales que propone este servicio a la comunidad
- * Personas asistidas y contenidas a través del servicio
- * Difusión del servicio en la Región como espacio de escucha "amiga"
- * Continuidad del servicio Teléfono Amigo en la Región después de la finalización del presente proyecto.
- * Mejorar la Fluidez del Idioma

Destinatarios

| Nro | Nombre | Domicilio | Telefono | Cantidad | Contacto |
|-----|-------------------|-----------|----------|----------|----------|
| 0 | Poblacion general | | | 100 | |
| 1 | Poblacion general | | | 500 | |
| 2 | Poblacion general | | | 50 | |
| 3 | Poblacion general | | | 200 | |
| 4 | Poblacion general | | | 500 | |
| 5 | Poblacion general | | | 100 | |
| 6 | Poblacion general | | | 100 | |
| 7 | Poblacion general | | | 100 | |
| 8 | Poblacion general | | | 150 | |
| 9 | Poblacion general | | | 100 | |
| 10 | Poblacion general | | | 100 | |
| 11 | Poblacion general | | | 200 | |
| 12 | Poblacion general | | | 50 | |
| 13 | Poblacion general | | | 200 | |

Objetivos específicos

| Nro | Descripción | Meta | Ponderación |
|-----|--|--|-------------|
| 0 | Formar voluntarios motivados a realizar el servicio de Escucha Teléfono Amigo | Personas capacitadas a una escucha empática.- | 25 |
| 1 | Mejorar la comprensión y fluidez del idioma Italiano . | Fortalecer un intercambio entre Argentina- Italia | 25 |
| 2 | Realizar un servicio de escucha a las personas que necesiten escuchar una voz amiga. | Lograr que las personas se sientan aliviadas o contenidas | 25 |
| 3 | Formar un segundo grupo de operadores del servicio del TELEFONO AMIGO en la zona | Promover la continuidad del servicio TELEFONO AMIGO en la zona y aumentar el número de operadores disponibles para llevarlo a adelante | 25 |

Plan de Actividades objetivos especificos

| Nro | Mes Ejecución | Localización | Destinatarios | Descripción |
|-------|---------------|--|---------------|---|
| 0 , 0 | Febrero 2022 | Los destinatarios de la capacitación serán los voluntarios que llevarán a cabo el servicio telefónico. | | Curso de Capacitación On Line con la Organización Italiana "TELEFONO AMICO" de Torino. 1 encuentro semanal de 2 hs. aprox. durante 12 semanas (3 meses) |
| 1 , 1 | Febrero 2022 | Región del alto valle.- | | Los estudiantes integrantes del proyecto podrán mejorar su nivel de idioma italiano (fundamentalmente en lengua oral) a través de las capacitaciones brindadas por la institución con sede en Torino. |
| 2 , 2 | Junio 2022 | Cipolletti, (Agencia de Adicciones R.N.) Alberdi 176-B° del Trabajo Cipolletti Cipolletti, Facimed o Face Universidad Nacional del Comahue | | Difundir el servicio a la población, con un numero gratuito como el 0800.- Dispondrá de un lugar acogedor donde los voluntarios responderán a las llamadas, con un servicio diario, de 12 a 24 hs. Distribuidas por turnos de 3 horas. |
| 3 , 3 | Febrero 2023 | Cipolletti | | El grupo de operadores formados en 2022 realizará la formación de un nuevo grupo de voluntarios (en idioma español) con el asesoramiento de la organización de Torino |

Equipo y Organizaciones participantes

Docentes

| Nro | Función | Nombre y Apellido | Documento | Unidad Académica | e-mail |
|-----|------------|----------------------------|--------------|------------------|---|
| 0 | Integrante | FERNANDEZ, PATRICIA ESTHER | DNI 18218592 | FACE | patricia.fernandez@fadel.uncoma.edu.ar |
| 1 | Director | DELL ORFANO, MIRTHA MABEL | DNI 16375021 | FAME | mirtha.dellorfano@facimed.uncoma.edu.ar |
| 2 | Asesor | DELLA VALENTINA , ROMINA | DNI 29224987 | FAME | romina.dellavalentina@facimed.uncoma.edu.ar |
| 3 | Codirector | DE MONTE , EILEEN | DNI 22910210 | FALE | eileen.demonte@fadel.uncoma.edu.ar |
| 4 | Integrante | BARBUTO, MARUSELLA SILVINA | DNI 24413294 | FALE | |
| 5 | Integrante | STUTMAN, GRACIELA SUSANA | DNI 10631512 | FAME | graciela.stutman@facimed.uncoma.edu.ar |

Estudiantes

| Nro | Función | Nombre y Apellido | Documento | e-mail |
|-----|------------|---------------------------------|--------------|----------------------------------|
| 0 | Integrante | BENAVIDEZ, VANINA | DNI 24331597 | VANIBNZ44@GMAIL.COM |
| 1 | Integrante | BERTONI, SANTIAGO | DNI 40612267 | santi.oelmascapo@live.com.ar |
| 2 | Integrante | BARRIGA, SOFIA AILEN | DNI 40183441 | soffibarriga@gmail.com |
| 3 | Integrante | BELTRAME, GRACIELA | DNI 21387015 | graciabeltrame08@gmail.com |
| 4 | Integrante | SVISER, PAOLA EDITH | DNI 25911360 | |
| 5 | Integrante | AGÜERO CONTRERAS, FLORENCIA | DNI 38495445 | |
| 6 | Integrante | VILLANUEVA, AILIN | DNI 35968770 | villanueva.liin@gmail.com |
| 7 | Integrante | CICORIA,, JOSE LUIS BEPPE | DNI 13002230 | joseluisbicoria@gmail.com |
| 8 | Integrante | URBANO, LIDIA MABEL | DNI 21871999 | lm_urbano@yahoo.com.ar |
| 9 | Integrante | VALLETTO, GALA | DNI 39523501 | galavalletto@gmail.com |
| 10 | Integrante | BENITEZ, VERONICA | DNI 30264785 | veronicainesbenitezcs@gmail.com |
| 11 | Integrante | VALENZUELA, INGRID EDITH | DNI 35571737 | in.psico90@gmail.com |
| 12 | Integrante | ZAPATA BASCUÑAN, FRANCISCA | DNI 35659347 | franzapbas@gmail.com |
| 13 | Integrante | ARAYA, MAIRA GUADALUPE | DNI 40182628 | arayamaira17@gmail.com |
| 14 | Integrante | GUEVARA, ANALIA | DNI 29325005 | giacca82@gmail.com |
| 15 | Integrante | CATTANEO, MARIA ELISA | DNI 11772180 | cattaneomariaelisa@gmail.com |
| 16 | Integrante | CEA, VANESA ELISABETH | DNI 31400177 | vanesa.cea@gmail.com |
| 17 | Integrante | BRION, PAULA | DNI 41010641 | paulabrion98@gmail.com |
| 18 | Integrante | STERPONE, MAR?A CRISTINA | DNI 13485000 | mcsterpone@hotmail.com |
| 19 | Integrante | SALAS, ELOISA | DNI 10598149 | salas_eloisa@yahoo.com |
| 20 | Integrante | VELIZ CISTERNA, JULIETA AILEN | DNI 38430264 | jltveliz@gmail.com |
| 21 | Integrante | LÓPEZ, GIULIANA | DNI 39646617 | giulianarominal@gmail.com |
| 22 | Integrante | TRELLINI, MARISA | DNI 12605421 | mtrellini61@gmail.com |
| 23 | Integrante | FERRACUTI, GINA | DNI 33292545 | Ginscipo@gmail.com |
| 24 | Integrante | MOSQUEIRQ, MARÍA DE LOS ANGELES | DNI 34657848 | mariaangeles.mosqueira@gmail.com |
| 25 | Integrante | POBLETE ZUÑIGA, MARICEL ROCIO | DNI 40294977 | pobletemaricel@outlook.com |
| 26 | Integrante | GONZALEZ, ALEJANDRA | DNI 36606538 | alejangon@gmail.com |
| 27 | Integrante | JARA, ÁNGELA SABRINA | DNI 40323452 | sabrina_27_97@live.com.ar |
| 28 | Integrante | VILLANUEVA, DIO LIGHUEN | DNI 36841427 | diolighuenvillanueva@gmail.com |
| 29 | Integrante | MEDINA, MARÍA EUGENIA | DNI 35885854 | |

Graduados

| Nro | Función | Nombre y Apellido | Documento | e-mail |
|-----|------------|-------------------|--------------|-------------------|
| 0 | Integrante | BERGESIO, ROMINA | DNI 29283374 | rominti@gmail.com |

| Nro | Función | Nombre y Apellido | Documento | e-mail |
|-----|------------|--------------------------------|--------------|------------------------|
| 1 | Integrante | GIAMPAULI, PATRICIA BEATRIZ | DNI 16630265 | pgiampauli@hotmail.com |

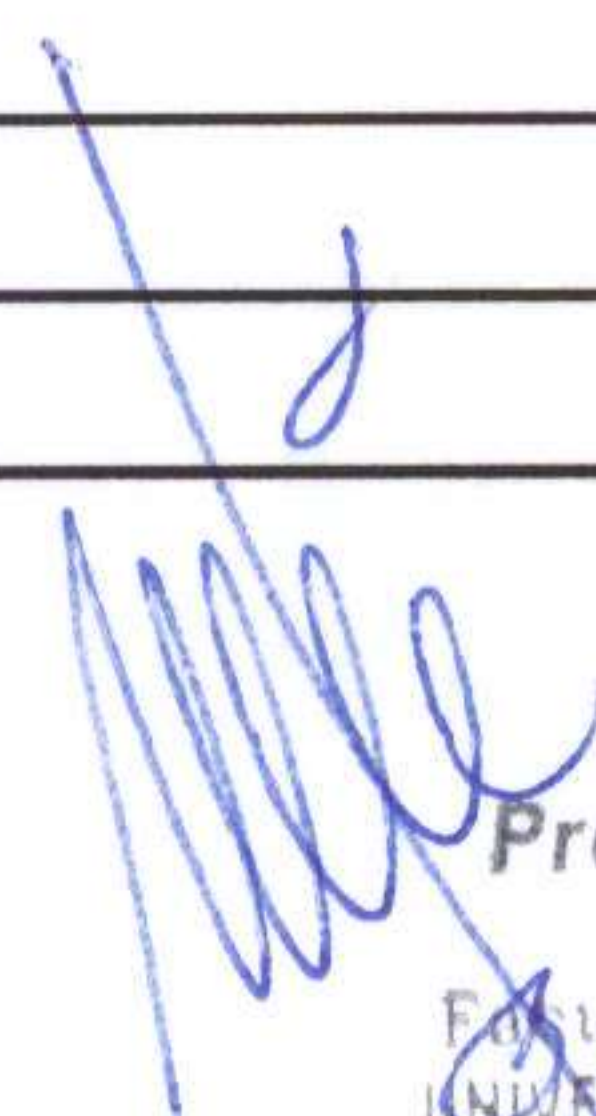
| No-Docentes | | | | |
|-------------|------------|------------------------------|--------------|------------------------|
| Nro | Función | Nombre y Apellido | Documento | e-mail |
| 0 | Integrante | BERAUD,, DORIS | DNI 18818291 | dodibeve63@hotmail.com |
| 1 | Integrante | BASCUÑAN FAJARDO, VIVIANA | DNI 92770239 | herana981@gmail.com |

| Organizaciones Participantes | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Nombre | Domicilio | Telefono | e-mail | Contacto |
| Facultad de Lenguas | Buenos Aires 1900,Capital | | italianounco@gmail.com | Docente Facultad de Lenguas |
| Carrera de Psicología | ,Cipolletti | 2994115041 | | FACE |
| Agencia de Adicciones Rio Negro | Buenos Aires 147,Viedma | 2920217747 | abordajeadiccionesrn@gmail.com | Gubernamental |
| Telefono Amico Torino | Torino, | | pierantonio8@gmail.com | Institucion Italiana |

| Presupuesto | | | | | |
|-------------|-------------------|--|----------|---------------------|----------|
| Nro | Rubro | Concepto | Cantidad | Unidad Academica | Monto |
| 0 | Bienes de consumo | Insumos (pen drive, carpetas, resmas de papel A4, lapiceras, elementos de librería) | 2 | FAME | \$ 50000 |

Total = \$ 50000

| Resumen Presupuesto | |
|---------------------|----------|
| Unidad Academica | Monto |
| FAME | \$ 50000 |
| FACE | \$ 0 |
| FALE | \$ 0 |


Prof. MIGUEL A. VERA
 DECANO
 Facultad de Ciencias Médicas
 UNIVERSIDAD NACIONAL DEL COMAHUE