

SERVICIO DE PSICOLOGÍA DE ALTA DEMANDA: UN MODELO PROPUESTO DESDE LA ALCALDÍA DE BARUTA. CARACAS, VENEZUELA

YORELIS J. ACOSTA

Centro de Estudios del Desarrollo CENDES – UCV
Fundadora y Coordinadora del Servicio de psicología
de la Alcaldía de Baruta, Edo. Miranda
yorelis.acosta@ucv.ve
<https://orcid.org/0000-0003-4545-4690>

Resumen

Este trabajo tiene por objetivo proponer un modelo de atención en servicios de psicología con alta demanda, desde la prevención y la salud pública. Se describen los pilares fundamentales del modelo que parte del análisis de la demanda en términos psicosociales, las estrategias de respuestas a los diferentes usuarios: empleados, ciudadanos del municipio y un 55% de ciudadanos que viven en otros municipios de la Gran Caracas; apoyados en la experiencia del Servicio de psicología de la alcaldía de Baruta, en el estado Miranda.

El trabajo describe de manera general el abordaje de la salud mental desde la salud pública, para continuar con el funcionamiento del servicio, objetivos y estrategias de atención de corte psicosocial siguiendo los lineamientos de la terapia cognitivo conductual, la psicoterapia breve y la psicología clínica comunitaria, modalidades de atención y programas sociales claves. Esperamos fomentar la discusión sobre un nuevo hacer y formación de los psicólogos para dar respuestas a la alta demanda en un servicio de atención primaria en el ámbito municipal, que incluye en su gestión el bienestar y la salud mental de sus trabajadores y ciudadanos en correspondencia con los objetivos del desarrollo sostenible (ODS), la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud.

Palabras clave: salud mental; bienestar, atención primaria; alta demanda; salud pública; propuesta municipal.

RECIBIDO: 09-07-2025 / ACEPTADO: 13-09-2025 / PUBLICADO: 22-12-2025

Cómo citar: Acosta, Y. (2025). Servicio de Psicología de alta demanda: Un modelo propuesto desde la Alcaldía de Baruta. Caracas, Venezuela. *Almanaque*, 46, 51 - 68.
<https://doi.org/10.58479/almanaque.2025.171>



Nota editorial:

El presente artículo fue originalmente presentado en el VII Congreso Venezolano de Psicología, celebrado los días 26, 27 y 28 de febrero de 2025 en la Universidad Metropolitana. El trabajo fue sometido a un proceso de evaluación por pares en el marco del comité científico del congreso y se publica en este monográfico con las revisiones aprobadas por dicho comité.

CONTENIDO

Resumen	51
Introducción	55
Objetivo	56
Desarrollo	56
La salud mental desde la perspectiva de la salud pública	56
Servicio de psicología de alta demanda	58
Análisis de la Demanda	59
Tipos de usuarios	60
El Triage y derivación a las modalidades de atención	60
El perfil del psicólogo del SPAD	61
Modalidades de atención	62
Planes y estrategias de atención	63
Investigar en el SPSPD	64
Conclusión	65
Referencias	66

Introducción

Este trabajo parte de la importancia de la salud mental desde la perspectiva de la salud pública, en especial después de los efectos de la pandemia por Covid-19 en el año 2020. Los reportes de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) priorizaron su atención, al considerar la salud mental como uno de los principales problemas sanitarios en la actualidad. Además, hay suficientes evidencias de la magnitud e impacto que supuso la pandemia en la salud mental de mujeres, niños y niñas, adolescentes, viudos, divorciados y separados, como los más vulnerables; haciendo que aumentara también la necesidad de atención psicológica en el mundo. Acosta (2021), Torres-Cantero, Álvarez et al (2022), y Rivera (2023), señalan que después del Covid-19 se multiplicó por tres la prevalencia de depresión (15,97% vs 4,4%), por cuatro la de ansiedad y (15,15% vs. 3,6%) y por cinco la de trastorno por estrés postraumático (21,94% vs. 4%) en el contexto mundial.

Contribuyen al aumento del impacto en la salud mental y la demanda de atención psicológica el envejecimiento de la población, agravamiento de los problemas sociales, el colapso de los servicios de psicología disponibles, la ocurrencia de eventos como desastres naturales, la pobreza y la violencia que tienen una repercusión psicosocial directa sobre las poblaciones; por otra parte, la pandemia puso en evidencia las debilidades de los sistemas de salud, los problemas de los servicios de salud psicológica y las desigualdades sanitarias a nivel mundial.

Al considerar las particularidades de contextos como el venezolano, se hace necesario prestar más atención a la salud mental, generar respuestas novedosas a las altas demandas, revisando el modelo asistencial tradicional para proponer otros esquemas de atención con mayor alcance, disminuyendo los periodos de espera y las respuestas particulares a los diferentes problemas de salud mental.

Como respuesta a esta situación, a nivel municipal surge el Servicio de Psicología de la Alcaldía de Baruta, del estado Miranda en el año 2022, con el objetivo de atender el bienestar y la salud mental de 672.583 habitantes del municipio, cifras del Instituto Nacional de Estadística (INE, 2024). Ahora bien, el aumento de las solicitudes de ayuda y datos provenientes de direcciones de la alcaldía, como la policía municipal y atención al ciudadano, permitieron diseñar un servicio de corte preventivo de atención primaria. Se definieron sus objetivos, estrategias de atención psicológica, se registraron y analizaron las distintas demandas, sistematizaron los

principales hallazgos desde el inicio de sus operaciones, para presentar un modelo de atención primaria que denominaremos: Servicio de Psicología de Alta Demanda, en lo sucesivo SPAD.

El modelo propuesto tiene una meta modesta y flexible. Este artículo organiza la información acumulada desde su fundación en 2022, la cual puede ser de utilidad a otros profesionales que enfrentan la situación de un alto número de solicitudes, que no pueden ser satisfechas por el equipo de psicología presente, pero que además trabajan bajo esquemas tradicionales predominantes de apoyo psicológico, generalmente con una concepción más individual, usando metodologías de evaluación y acción clínica y psicoterapéutica, propios de contextos hospitalarios o de consulta privada (Labrador, 2010; Novoa Gómez, 2012; Menéndez, 2020).

Al cambiar o ampliar la visión de los SPAD, incluyendo la prevención; entendida ésta como una práctica constante de recolección, análisis, interpretación y difusión de datos de salud, para planificar, clasificar, proponer y evaluar acciones de salud pública, que complementen la práctica clínica-asistencial; se pueden ofrecer respuestas alternativas y de corte grupal, que pueden resultar más acorde a los entornos con alto número de solicitudes. Vistos así, los servicios pueden ser espacios de investigación, de generación de información para sus usuarios y otros profesionales, de experiencias innovadoras para diseñar otras formas de atención, apoyándonos y/o integrando nuevas perspectivas teóricas y metodológicas.

A continuación, se definen conceptos generales de la salud mental con base en criterios de salud pública, se describen los objetivos del SPAD, modalidades y estrategias de atención, programas sociales desarrollados, los bases fundamentales, considerando los objetivos del desarrollo sostenible (ODS), la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la Salud.

Objetivo

El objetivo principal del presente documento es proponer un modelo de atención para los servicios de psicología con alta demanda, desde la perspectiva de la prevención y la salud pública. Por alta demanda entenderemos no sólo el número de solicitudes, sino el análisis psicosocial de ésta.

Desarrollo

La salud mental desde la perspectiva de la salud pública

Considerar la salud mental desde la salud pública no es novedoso, porque hay extensa bibliografía que referencia este acercamiento. Sin embargo, el ámbito de acción de la salud

mental haciendo énfasis en la prevención genera resistencias y prevalecen los modelos tradicionales de corte médico-asistenciales en los servicios de psicología en Venezuela, donde el acercamiento biológico como base de los problemas psicológicos, la medicalización y las referencias a otros especialistas de la salud mental o física como neurólogos, endocrinos o psiquiatría son prácticas frecuentes. Los servicios así manejados, están colapsados por la alta demanda y las listas y tiempos de espera para atención son muy largas. Por otra parte, se insiste y refuerza en las universidades, espacios de formación integral y de innovación en prácticas en psicología, a considerar este modelo en diferentes espacios de atención y el consultorio como único y/o principal espacio de relación y apoyo terapéutico.

Es necesario exhortar a los profesionales e instituciones encargados de atender la salud mental, a superar el modelo predominante. Proponemos un acercamiento desde la salud pública, que alude al campo de lo colectivo y reconoce que los procesos de salud y enfermedad están relacionados a diferentes factores culturales, sociales, económicos, políticos y ambientales, entre otros. Por otra parte, desde esta perspectiva se ha demostrado la reducción de los costos, los tiempos de intervención y el tiempo de sufrimiento sin desmejorar la calidad de la atención; por lo que consideramos conveniente considerar este enfoque, en especial cuando nos enfrentamos a un número muy alto de solicitudes de apoyo psicológico.

Desde la salud pública, la promoción de la salud y la prevención de enfermedades son dos grandes áreas de trabajo, y se vinculan directamente con un mejor bienestar mental, con la prevención en la aparición de trastornos mentales y su impacto, así como la disminución a mediano y largo plazo de las solicitudes de atención, reduciendo significativamente la carga de trastornos mentales y del comportamiento en el mundo (Novoa, 2012; Cuestas, Saiz et al, 2016). La propuesta no niega la atención individual y la asistencial, pero prioriza la promoción y prevención como estrategias centrales de intervención teniendo la oportunidad de aumentar el número de atenciones con diferentes estrategias de corte grupal y comunitario. Otros niveles de atención están considerados también en esta perspectiva: la comunitaria y la cultural.

En esta misma línea de prevención y promoción, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) creó la Comisión de alto nivel en salud mental y Covid-19 en el año 2023, dejándonos como política para la salud mental cinco líneas de acción estratégica:

- Fortalecer el liderazgo, la gobernanza y las alianzas multisectoriales e integrar la salud mental en todas las políticas
- Mejorar la disponibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios comunitarios dirigidos a la salud mental y al consumo de sustancias psicoactivas
- Impulsar estrategias y actividades de promoción y prevención a lo largo del curso de la vida
- Fortalecer la integración de la salud mental y el apoyo psicosocial en el contexto de las emergencias
- Fortalecer los datos, la evidencia y la investigación

La prevención enfocada desde la salud pública implica 3 niveles de atención. La prevención primaria, orientada a evitar el desarrollo de enfermedades en poblaciones vulnerables. La prevención secundaria, destinada a disminuir la duración de la enfermedad cuando ésta ya está presente, limitar las secuelas por medio del diagnóstico y atención precoz; y la prevención terciaria dirigida a aquellas personas que tienen una enfermedad irreversible (Hunt y Eisenberg, 2010; Cuesta, Saiz et al, 2016).

La clasificación anterior ha sido criticada y en contraposición, se sugiere hablar solo de prevención, tratamiento y mantenimiento. Y dentro de esta nueva propuesta se habla de prevención a) Universal: dirigida a la población en general sin que las personas hayan sido seleccionadas por tener algún factor de riesgo para el trastorno que se quiere prevenir. b) Selectiva: dirigida a personas que tienen un riesgo mayor que otras personas de desarrollar el trastorno. c) Indicada: dirigida a personas de alto riesgo que ya presentan manifestaciones subclínicas precursoras del trastorno o en las que se ha detectado algún marcador biológico que predisponga al mismo. La prevención indicada se conoce también como atención temprana (Tortilla-Feliu, 2002).

Finalmente, ver la salud mental desde la salud pública también implica considerar aspectos sobre la accesibilidad a los servicios de salud de toda la población con servicios adecuados y eficientes, asegurar la protección de los derechos humanos, atender la salud mental de las comunidades, identificar grupos vulnerables como niños y niñas, adolescentes, personas mayores, mujeres; insistir en la desaparición de la discriminación, el estigma y la exclusión de las personas con problema de salud mental, e impulsar la investigación desde diferentes ámbitos para desarrollar estrategias novedosas y mejorar el sistema de salud.

Siguiendo estos lineamientos, sobre salud mental y la atención primaria, surge el servicio de psicología de la alcaldía de Baruta, en el estado Miranda, con un esquema de atención preventivo, asumiendo que “algunos problemas de salud mental pueden ser manejados desde la atención primaria”. Sirva esta experiencia como ejemplo de aplicación.

Servicio de psicología de alta demanda

El Servicio de psicología se crea en el año 2022, adscrito a la Superintendencia de Salud de la Alcaldía del municipio Baruta en el estado Miranda. El diseño consideró la atención de la salud mental de manera integral, con orientación comunitaria y un enfoque preventivo y positivo de la salud mental.

El objetivo principal es la prevención y promoción de la salud mental atendiendo a los trabajadores de la alcaldía y a los habitantes del municipio. Es decir, es un servicio con dos tipos de usuarios principales: internos y externos. En este sentido, también busca dar apoyo en aspectos psicológicos a otras direcciones de la Alcaldía como educación, deportes, atención al

ciudadano y los institutos autónomos de seguridad ciudadana (policía) y atención y protección de derechos de niños, niñas y adolescentes.

Otro objetivo es diseñar respuestas novedosas de tipo individuales y colectivas a través de la atención a los principales motivos de consulta: trastornos del estado de ánimo como la ansiedad, trastornos del sueño, cuidados psicológicos de personas mayores y sus cuidadores informales, y en el último año también se ha considerado la atención de emergencias psicológicas a través de la atención telefónica como ataques de pánico e ideación suicidas.

Documentar e investigar la realidad del país partiendo del municipio, es también un objetivo del servicio; presentando datos al analizar la demanda de atención psicológica no solo de las solicitudes de atención individual; sino también las que surgen del intercambio con las direcciones de la alcaldía, las visitas a las comunidades, ampliando el rango de acción y alcance con un impacto positivo para las familias, escuelas y la comunidad.

Análisis de la Demanda

Analizar la demanda es clave. Esta es entendida no solo como los síntomas o problemas subjetivos y número de solicitudes, sino como el análisis de la data en términos psicosociales: cambios y frecuencia en los motivos de consulta, perfiles de los solicitantes, contextos geográficos y sociales de los solicitantes, conocimiento del marco institucional donde funciona el servicio, intercambios con las diferentes direcciones que integran la institución. La alta demanda también puede estar dada por la relación entre número de solicitudes y número de profesionales disponibles, lo que genera indicadores en la capacidad de respuesta, como número de personas en lista y tiempo de espera para ser atendido.

El servicio de psicología generó altas expectativas positivas a lo interno y externo de la alcaldía, recibiendo un número alto de mensajes en sus redes sociales y solicitudes de apoyo psicológico. A lo interno, la dirección de educación, informó sobre algunos problemas con estudiantes, como el acoso y la violencia escolar, bajo rendimiento, conductas de inadaptación en las aulas, deserción escolar y solicitudes de evaluación psicológica por la presencia de trastornos del neurodesarrollo entre sus alumnos.

La dirección de deportes también solicitó apoyo al servicio de psicología. En este caso reportaron conductas de acoso sistemático entre los jóvenes que practican deportes, necesidad de capacitar a los instructores y ofrecer herramientas para el manejo de estas situaciones de acoso y en el manejo adecuado del estrés laboral e inteligencia emocional; por su parte el servicio de fisioterapia reportó un número alto de pacientes con dolor crónico.

Es así como el conocimiento e integración a las diferentes direcciones de la institución donde se inserta el servicio ofrece un marco de acción amplio. De hecho, tenemos un gran

campo de trabajo que debe ser considerado por los psicólogos; donde cobra relevancia la atención preventiva de los problemas psicológicos, informar sobre la importancia de asistir al psicológico, su labor individual y social, naturalizar la asistencia a estos profesionales y hablar sobre salud mental, evitar el estigma, entre otros.

A lo externo del servicio, la mayoría de las solicitudes responden a personas con malestares psicológicos que solicitan atención individual pero que son informados y orientados hacia las diversas modalidades de apoyo.

Tipos de usuarios

Otros de los aspectos fundamentales del SPAD son los tipos de usuarios, para generar estrategias específicas muy alejadas del clásico acercamiento clínico-asistencial y reducir el tiempo de espera de las atenciones y orientar/remitir si fuera el caso, a otro tipo de atención o servicio. Señalamos que, en principio, se consideraron dos tipos de usuarios principales: trabajadores de la alcaldía (usuarios internos) y habitantes del municipio (usuarios externos). Sin embargo, una lectura más fina de los primeros remite a trabajadores de diferentes direcciones y es pertinente interrogarse sobre el perfil y necesidades de éstos: ¿son los mismos requerimientos para quienes trabajan en deporte, educación, cultura, recursos humanos o el personal médico de salud? O por el contrario nos invita a reflexionar con más cuidado en estos diferentes entornos y profesionales.

Los usuarios externos, son los habitantes de los distintos sectores del municipio. Cabe también la pregunta: ¿tienen las mismas necesidades y problemas psicológicos los ciudadanos que viven en Caurimare, Valle Arriba, Santa Fé, Hoyo de la Puerta, La Palomera o el caso histórico del municipio, por ejemplo? La respuesta es no, son contextos geográficos y socioeconómicos totalmente diferentes. Por otra parte, desde el año 2023 comenzaron a aumentar las solicitudes de atención de otras personas que viven en otros municipio de la Gran Caracas, llegando en la actualidad a ser el 55% del total procesados; adicionalmente se reciben mensajes de migrantes venezolanos en el exterior y pacientes referidos de otros servicios de psicología y unidades educativas.

El Triage y derivación a las modalidades de atención

La alta demanda hace necesario el Triage, que se realiza vía telefónica, una vez que las personas solicitan atención a través de los números telefónicos o la cuenta Instagram @psicologiabaruta, dejando un mensaje o llenado un formulario. La llamada realizada por un profesional de la psicología explora el motivo de consulta, duración y frecuencia de los síntomas o dificultades

en la vida cotidiana, historia de conflictos/ crisis previas y tratamientos recibidos, además de registrar los datos personales del solicitante y su disponibilidad para recibir atención.

Del Triage se deriva a atención individual online principalmente, o a los programas sociales que se desarrollan. La atención presencial está limitada según los siguientes criterios: casos de emergencia, referidos de escuelas, trabajadores, personas en riesgo y personas mayores, éstas en especial por su dificultad de usar la tecnología en las sesiones psicológicas. También puede derivarse la solicitud a un servicio hospitalario o psiquiátrico si la exploración psicológica nos indica que la solicitud no puede ser atendida en el servicio.

El servicio desde sus inicios, comienza con una propuesta de atención online y presencialidad restringida; buscando un mayor alcance con la primera, además de considerar la extensión del municipio y las dificultades económicas y de transporte de algunos usuarios. Al analizar también desde donde estaban solicitando atención, se decidió en el año 2025 iniciar la consulta presencial desde los ambulatorios Dr. José María Vargas, ubicado en Las Minas de Baruta y Dr. Humberto García Barrios, en el Polideportivo La Trinidad. En este último funciona el servicio de fisiatría, donde la alta demanda proviene de pacientes con dolor crónico. Por tanto, el apoyo del psicólogo en el servicio de fisiatría se dirige a principalmente a: orientar, y apoyar las habilidades sociales y de autonomía de los pacientes, aborda aspectos psicoemocionales, colaborar con el equipo interdisciplinario del ambulatorio, y en general el psicólogo apoya en la recuperación funcional y mejora de la calidad de vida de los pacientes. En todos los casos de atención se siguen los lineamientos de la terapia cognitivo conductual, la psicoterapia breve y la psicología clínica comunitaria-

El perfil del psicólogo del SPAD

Otra arista de este modelo, es sin duda la formación, competencias académicas y sensibilidad social de los profesionales de la psicología que deseen trabajar en un servicio de orientación predominantemente comunitario. Es necesario el conocimiento de atención clínica con todas sus orientaciones teóricas y metodologías, pero también deben conocer las teorías de la psicología social comunitaria, los enfoques preventivos e incluso poseer la disposición y flexibilidad para seguir estudiando e incorporando los principales cambios y tendencias del mundo, como la telepsicología en la práctica cotidiana, uso de tecnología en la orientación psicológica, y más recientemente aplicaciones para la comunicación e inteligencia artificial que permitirían construir nuevas estrategias de psicoeducación y vinculación con los usuarios, aumentar el alcance del servicio, llegar a comunidades rurales y remotas del centro del municipio, e ir dando respuestas de tipo preventivo e intervenciones grupales que promuevan factores protectores de la salud mental e identifique factores de riesgo en las comunidades.

Otras habilidades importantes en el perfil del psicólogo son las relativas a la comunicación oral y escrita, que permitan generar contenidos y difundir las experiencias del SPAD. Habilidades

para el trabajo en equipo, para vincularse con líderes comunitarios, otros profesionales y organizaciones presentes en el municipio, son necesarias.

La flexibilidad y el conocimiento del contexto, sea este institucional o comunitario también juegan un papel importante en el buen desempeño, identidad y compromiso con los usuarios y las comunidades. Tomemos en cuenta, que esta propuesta nos permite identificar nuevos espacios de trabajo para los psicólogos, además de los tradicionales en las empresas y los hospitales. Han surgido en los últimos años, centros privados de atención que responden a temas-situaciones emergentes como obesidad y operaciones bariátricas, por ejemplo. Así como este servicio dentro de una institución de poder político municipal; ambos ejemplos dibujan marcos normativos diferentes que se deben comprender para un mejor ejercicio profesional.

Sin duda la dimensión ética también está presente, al valorar la confidencialidad de los datos de los usuarios y el respeto a los derechos humanos en el contexto de trabajo. En contraparte, los profesionales deben estar motivados, bien remunerados y contar con materiales y equipos actualizados para el eficiente ejercicio profesional.

Datos importantes del servicio de psicología

- En el primer año, el 70% de las solicitudes fueron del municipio Baruta. En el segundo año, el 55% de las solicitudes corresponden a personas que viven en otros municipios.
- El principal motivo de consulta es la ansiedad, seguido de gestión de emociones, depresión, e insomnio.
- El 75% de las solicitudes provienen de mujeres.
- El principal rango de edad atendido está entre 27 y 59 años.

Modalidades de atención

La atención psicológica tiene cuatro modalidades:

Online. Se realiza una llamada o videollamada por las plataformas digitales que el usuario maneja con más pericia. Esta es: whatsapp, zoom o meet principalmente.

Atención Presencial individual o grupal. La primera responde a la atención en nuestras sedes: ambulatorios y sede administrativa del SPAD, o a la invitación a participar en talleres o conversatorios grupales. Esta última modalidad además de ejecutarse en las sedes ya nombradas, también puede realizarse en las diferentes comunidades del municipio.

Foros chat. Esta metodología bastante usada después del periodo pandémico, ha demostrado ser útil para el manejo de problemas menores y de demanda masiva, permitiendo

compartir información conceptual, discusión o planteamientos de dudas e inquietudes en tiempo real o diferido, y cumple una función educativa, permite al usuario conservar y compartir la información recibida y consultarla en momentos de reflexión o crisis emocional.

Conversatorios, talleres. Especialmente en las actividades comunitarias donde se desarrollan los principales programas sociales y los temas claves bajo estas modalidades.

Planes y estrategias de atención

Respondiendo a los principales motivos de consulta: estrés y ansiedad, gestión de emociones, depresión, duelo, bajo rendimiento escolar; y también considerando que en el municipio hay un porcentaje importante de personas mayores (el INE, 2024; estima que el 13,4% tienen más de 60 años) se desarrollan los siguientes programas de atención grupal de manera presencial y dos de ellos de manera online (el programa 1 y 2).

- Manejo de la ansiedad y los pensamientos negativos
- Mejorando los patrones de sueño
- Cuidados psicológicos de personas mayores y sus cuidadores informales
- Manejo de emociones para diversos públicos.
- Escuela para familias

Complementa el trabajo del psicólogo la generación de contenido para los diferentes usuarios y temas psicológicos, difundidos a través de diversos formatos, medios y plataformas digitales.

El trabajo, enfrenta a los profesionales a otros escenarios y audiencia de atención, que surgen ante la solicitud de la dirección de salud, de incorporar el servicio de psicología en las jornadas integrales de salud que se hacen en comunidades del municipio. Bajo este esquema se establecen contactos con los ciudadanos en parques, asociaciones de vecinos, salones de fiestas de edificios, calles, auditorios, espacios deportivos; lo cual nos permite identificar personas que requieren atención psicológica y desconocen el servicio e incluso lo que hace un profesional de la psicología, a la vez que se identifican nuevos temas y poblaciones objetivos.

En consecuencia, en un SPDA preventivo puede no existir el consultorio y las batas médicas son innecesarias.

Investigar en el SPSD

El estudio de la demanda ha configurado un complejo sistema de interrelaciones, usuarios y acciones de tipo preventivo y asistencial. Incorporar pasantes a proyectos con objetivos

específicos, ha permitido conducir investigaciones y levantar información muy valiosa en las escuelas del municipio, por ejemplo. Entre marzo y abril del 2025, con la participación de cuatro estudiantes de Psicología de la Universidad Metropolitana, cursantes de la materia psicología comunitaria, fue posible recopilar 600 dibujos de las familias de niños y niñas de preescolar hasta tercer grado, en dos escuelas del municipio. El objetivo de esta investigación fue conocer los cambios en la estructura familiar producto de la migración.

En los años 2024 y 2025, se recibieron en el servicio de psicología varios casos de autolesiones en adolescentes, dando origen a una nueva investigación cuyo objetivo principal es la identificación de comportamientos de riesgos en niños, niñas y adolescentes escolarizados en el municipio Baruta. En esta participan profesionales de la alcaldía, así como investigadores de dos universidades nacionales. Con este equipo se construyó y validó un cuestionario para la recolección de información, que pretende en su fase final diseñar e implementar programas de prevención dirigidos a estos grupos.

Finalmente, podríamos representar el esquema de funcionamiento del SPAD, de la siguiente manera:



Figura 1. Resumen de los pilares básicos del Modelo-SPAD. Elaboración propia.

Conclusión

Es fundamental atender la salud mental debido a la alta demanda en todos los servicios de Psicología. La mayoría de estos se encuentran colapsados por motivos ya señalados en el texto de este trabajo, en especial cuando se insiste en trabajar con modelos tradicionales, de indagación individual y asistenciales. Ante esta realidad se realizó una propuesta que no pretende debatir con posturas hegemónicas, sino llamar la atención en la incorporación de nuevos elementos de atención, partiendo de la experiencia del servicio de Psicología de la alcaldía de Baruta, con una aproximación desde la salud pública y la prevención. Por otra parte, no pretende ser una propuesta definitiva, sino flexible, en constante revisión y permeable a las sugerencias.

Son aspectos fundamentales en el funcionamiento de un servicio de psicología de alta demanda: analizar la demanda, realizar un triaje para estudiar, clasificar y derivar a diferentes tipos de atención psicológica, definir la formación y competencias del perfil del profesional de la psicología a trabajar en estos servicios y desarrollar el componente de investigación.

Esta propuesta que surge del ámbito municipal, resalta otros aspectos relevantes en la atención de la salud mental referidos a las diferentes responsabilidades en la oferta de servicios de cuidado y atención al bienestar, salud mental y calidad de vida de los ciudadanos.

Los gobiernos deben garantizar servicios de calidad, invertir en salud, integrar a la comunidad y apostar por la prevención por sus múltiples ventajas; además de mejorar la asistencia actual. Se debe proteger a los grupos vulnerables, diseñando o apoyando políticas existentes en salud mental. Se pueden desarrollar planes y programas a niveles estatales, regionales, locales y municipales como el presentado aquí; pero éstos deben integrarse para el mejor aprovechamiento de los recursos y alcance de la atención.

Pedir y dar citas no es suficiente para responder la compleja demanda social que hemos descrito en este trabajo. Es necesario incorporar nuevas tendencias, modalidades de atención y tecnologías, respetando siempre la dignidad y los derechos humanos teniendo como objetivos la persona, la familia, la comunidad y las instituciones.

La atención preventiva, implica también considerar aspectos sobre la accesibilidad a los servicios de salud de toda la población con servicios adecuados y eficientes, y considerar los niveles comunitarios y culturales en las acciones y programas. Hay mucho camino por recorrer todavía.

El trabajo no ha sido fácil y ha generado resistencias, en especial en los profesionales de la psicología clínica, y en las instituciones de formación de psicólogos que insisten en la aplicación de paradigmas clásicos de corte individual y asistencia, sosteniendo que son transferibles estas metodologías a todos los espacios. En este trabajo insistimos en que no es posible,

los nuevos tiempos han generado nuevas audiencias y escenarios de trabajo, que amplían el ámbito laboral para los psicólogos.

Esperamos haber contribuido a la discusión sobre un nuevo hacer de la psicología en atención a la salud mental en servicios de alta demanda, así como en la solicitud de revisión de la formación de los psicólogos incorporando algunos elementos de los aquí señalados en sus pensum.

Referencias

- Acosta, Y. (2021). En busca de un futuro mejor: La migración venezolana en pandemia. *Revista de la Escuela de Psicología*, 40(1-2), 163-192.
- Cuesta, P; Saiz, J; Roca, M. et al (2016). Salud mental y salud pública en España: vigilancia epidemiológica y prevención. *Psiquiatría Biológica*. 23 (2), 67-73. <https://doi.org/10.1016/j.psiq.2016.03.001>
- Hunt J, Eisenberg D. (2010). Mental health problems and help-seeking behavior among college students. *J Adolesc Health*. Jan;46(1):3-10. <https://doi.org/10.1016/j.jadohealth.2009.08.008>.
- Instituto Nacional de Estadística (2024). Datos estadísticos para Venezuela. <https://ine.gob.ve/>
- Menéndez, EL. (2020). Modelo médico hegemónico: tendencias posibles y tendencias más o menos imaginarias. *Salud Colectiva*, 16:e2615. <https://doi.org/10.18294/sc.2020.2615>.
- Novoa, M. (2012). De la salud mental y la salud pública. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 11(23), 5–9.
- Labrador, F; Estupiñá, F, García, M. (2010). Demanda de atención psicológica en la práctica clínica: tratamientos y resultados. *Psicothema*, 22 (4), 619-626
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (17 de junio de 2022). *Salud mental: fortalecer nuestra respuesta*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>
- Organización Panamericana de la Salud (OPS). (2023). Política para mejorar la salud mental. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/57236>
- Rivera Feijoo, J. F. (2023). Impacto de la COVID-19 en la salud mental en el Perú. *Revista Iberoamericana de Bioética*, (21), 1–18. <https://doi.org/10.14422/rib.i21.y2023.004>

Torres-Cantero, Álvarez León, Morán-Sánchez, et al (2022). El impacto de la pandemia de COVID-19 sobre la salud. Informe SESPAS 2022, *Gaceta Sanitaria*, 36 (1), S4-S12. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2022.02.008>.

Tortella-Feliu, M., Baños, R., Barrantes, N., Botella, C., y otros (2016). Retos de la investigación psicológica en salud mental. *Clínica y Salud*, 27(1), 37-43. <https://dx.doi.org/10.1016/j.clysa.2016.02.001>

