



Línea Telefónica Guía Básica

Una llamada a una línea telefónica de NA, también conocida como línea de ayuda, puede ser la primera interacción de alguien con Narcóticos Anónimos. Estas llamadas son vitales; una llamada telefónica puede hacer una gran diferencia para que un adicto llegue o no a una reunión de NA. Necesitamos responder a las personas que llaman de una manera que les haga sentir que importan. Podemos alentar a los servidores a que aporten su experiencia y su conocimiento de las relaciones públicas a esta importante oportunidad de servicio.

Este recurso describe las formas en que un órgano de servicio puede evaluar sus recursos, elegir un proveedor de la línea de ayuda, capacitar y preparar servidores de la línea de ayuda, y coordinar los servicios de una manera que hace que las líneas de ayuda locales sean más exitosas.

Temas clave

Líneas Telefónicas y Los Principios Básicos de las Relaciones Públicas
Planificación y preparación para los órganos de servicio
Discutir y abordar
Desafíos conocidos
Poniendo su plan en acción
Recursos



LÍNEAS TELEFÓNICAS Y LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE LAS RELACIONES PÚBLICAS

Cooperación, No Afiliación

Los equipos de la línea de ayuda contribuyen a establecer relaciones con personas y organizaciones fuera de NA. Estos incluyen grupos que regularmente encuentran adictos, como agentes del orden público, defensores de personas sin hogar y organizaciones de bienestar social que tienen interés en ayudar a los adictos a vivir libres de drogas. Nuestra cooperación con otras organizaciones demuestra que NA es un programa viable de recuperación, así como aumenta la imagen de NA en la comunidad.

Nos ocupamos de alinear nuestras acciones con la guía de nuestras Tradiciones. Al centrarnos en nuestro propósito primordial, fomentamos la unidad y la armonía entre nosotros y con la comunidad que nos rodea. Actuar de acuerdo con nuestros principios ayuda a inculcar la confianza pública en la efectividad del programa de NA. Esto hace que sea más probable que los miembros de otros grupos comunitarios compartan el número de la línea de ayuda local de NA con miembros potenciales.

Preguntas a considerar:

- ¿Cómo puede la cooperación con organizaciones externas ser un activo cuando se opera una línea telefónica?
- ¿Qué medidas de cooperación pueden tomar los comités y grupos para aumentar el acceso al número de la línea telefónica?

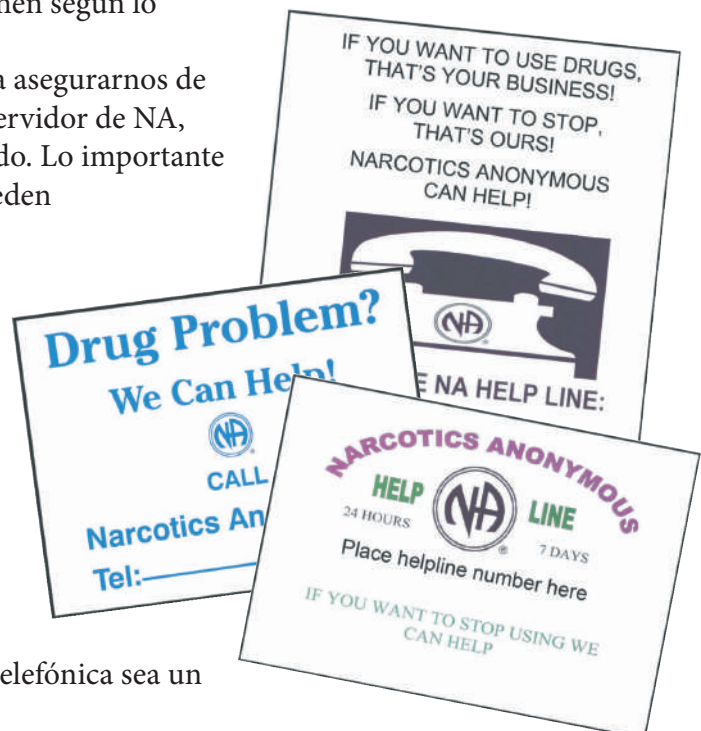
Atracción

Nuestras acciones hablan poderosamente a los miembros potenciales, a los profesionales y al público. Cuando proporcionamos servicios telefónicos confiables, responsables y consistentes, demostramos nuestro programa de recuperación en acción. Las acciones pequeñas pero consistentes construyen nuestra reputación, por lo que es importante que nuestras líneas telefónicas funcionen según lo previsto.

Ofrecer un número de línea de ayuda nos obliga a asegurarnos de que cada llamada sea respondida, ya sea por un servidor de NA, un servicio de respuesta o un sistema automatizado. Lo importante es que las personas que llaman aprenden que pueden contar con nosotros y saben que nos importa. Respondemos a los mensajes con prontitud y devolvemos las llamadas solicitando ayuda o información sobre NA. De todas estas maneras y muchas otras, nuestros servicios de línea telefónica brindan oportunidades para atraer al adicto que aún sufre a nuestras reuniones.

Preguntas a considerar:

- ¿Los servidores de la línea telefónica están capacitados para transmitir un mensaje claro y conciso de Narcóticos Anónimos?
- ¿Cómo podemos hacer que el servicio de línea telefónica sea un atractivo compromiso de NA?
- ¿Cómo puede la tecnología respaldar nuestros esfuerzos para ser confiables y consistentes?



PLANIFICACIÓN Y PREPARACIÓN DE LOS ÓRGANOS DE SERVICIO

En el servicio de Línea Telefónica, al igual que en otros aspectos del servicio de NA, las formas deben ajustarse a las funciones. Los órganos de servicio usualmente comienzan por evaluar las necesidades del área geográfica y los recursos que tiene la comunidad local de NA. Esta clase de inventario los ayudará a determinar que tipo de servicio puede ser el más adecuado para ellos. La siguiente sección se enfoca en las maneras de evaluar los recursos de los órganos de servicio y en cómo entrenar a los servidores. Ideas sobre cómo elegir el proveedor de servicio serán abordadas más adelante en esta guía.



Recursos Humanos y Financieros

Un servicio de Línea Telefónica consistente y confiable nos ayuda a desarrollar y mantener relaciones positivas con el público. Con este objetivo en mente, los órganos de servicio comienzan a planificar sus Líneas Telefónicas evaluando sus recursos, tanto humanos como financieros. Entender nuestros recursos es importante para planificar nuestros servicios de Línea Telefónica.

La mayoría de los proyectos dependen tanto de las ideas, la información, la conciencia, el tiempo y la disponibilidad de los miembros como del dinero. Si tenemos los fondos necesarios para llevar a cabo un proyecto pero no disponemos de tiempo o de ideas, sería mejor que esperáramos a reunir todos los recursos necesarios antes de seguir adelante. Si no lo hacemos, habremos derrochado fondos de servicio de NA.

LOS DOCE CONCEPTOS DE SERVICIO EN NA UNDÉCIMO CONCEPTO

El órgano de servicio querrá analizar sus presupuestos para determinar qué es lo que pueden afrontar de manera realista. Los servidores de confianza deberán evaluar las posibilidades financieras de los órganos de servicio en el largo plazo antes de contratar un proveedor de servicio. Esto permitirá al órgano de servicio seleccionar un sistema de servicio telefónico que se ajusta a su presupuesto en el largo plazo. Evaluar los recursos humanos disponibles también ayudará a determinar que clase de servicio de Línea Telefónica resulta mejor para tu comunidad de NA. Un órgano de servicio que es sano financieramente, pero al que le faltan servidores de confianza puede querer conseguir un servicio profesional que conteste llamadas. Un órgano de servicio con una mayor cantidad de servidores de confianza puede decidir que una opción de desvío de llamadas es lo que mejor se ajusta a ellos.

En algunos casos es difícil o imposible llevar a cabo tareas de servicio exclusivamente con miembros que lo hacen de manera voluntaria. Las líneas telefónicas son un ejemplo típico. Nuestro deseo es asegurar que los adictos que buscan ayuda tengan la oportunidad de hablar con los miembros de NA, pero muchas comunidades contratan empresas externas que garantizan que las llamadas sean siempre respondidas y transferidas adecuadamente ... Contratamos los servicios que necesitamos para garantizar que los adictos que buscan ayuda puedan llegar a nosotros.



**Los Principios que Nos Guían: El Espíritu de Nuestras Tradiciones
Tradición Ocho**

“La Flexibilidad y la creatividad pueden ayudar a un órgano de servicio a expandir la cantidad de servidores”

También podemos pensar en maneras de hacer el servicio de Línea Telefónica más atractivo para más miembros. La flexibilidad y la creatividad pueden ayudar a un órgano de servicio a expandir la cantidad de servidores. Algunos sistemas de servicio de Línea Telefónica hacen posible a los miembros servir mientras realizan sus actividades o desde la privacidad de sus hogares. Espacios de dos o tres horas pueden ser más interesantes para algunos miembros que turnos más largos. Usar las páginas de internet de los órganos de servicio para anotarse a los turnos de Línea Telefónica también puede estimular a los miembros a hacer servicio. Los comités pueden beneficiarse de discutir estas y otras opciones como maneras de atraer servidores a las Líneas de ayuda.

Capacitando y Preparando Servidores de Confianza

Al considerar como capacitar y preparar a nuestros servidores de línea telefónica, es útil ver quienes llaman a nuestras líneas telefónicas: adictos (potenciales y actuales miembros de NA), no adictos, familiares y allegados, y profesionales. Nuestra capacitación y preparación tiene que ocuparse de las oportunidades y los desafíos que demandan cada una de estas audiencias. La siguiente lista puede facilitar al órgano de servicio a desarrollar capacitaciones que inspiren a los servidores de línea telefónica a ayudar a los adictos a encontrar reuniones y a proporcionar información sobre NA.

- La sensibilidad es un principio clave para el servicio de línea telefónica. Esto significa que nuestros servidores de confianza están capacitados para tratar de forma sensible, apropiada y útil a quienes llaman.
- La capacitación en el servicio de línea telefónica incluirá a todos aquellos que representan a NA en la línea de ayuda: servidores de confianza, trabajadores especializados (si es que el órgano de servicio tiene oficina) y los empleados del servicio de atención de llamadas (si se utiliza uno). El órgano de servicio puede programar capacitaciones de forma continua y sostenida.
- El órgano de servicio puede requerir que los servidores asistan a una capacitación práctica inicial. Esta capacitación puede estar apoyada por un documento con las expectativas que tiene el órgano de servicio sobre los servidores de línea telefónica.
- Un programa continuo de capacitación puede proveer literatura de NA (tal como el folleto ¿Soy adicto?), debatir principios de NA, practicar con simulación de llamadas, y ofrecer compartires de miembros con más experiencia a los nuevos servidores. Una vez capacitados, los servidores pueden ser provistos con materiales básicos tales como una descripción breve de NA, un directorio de reuniones actualizado y los teléfonos de referencia de la comunidad (véase Sección de Referencia).
- A los empleados del servicio de atención de llamadas les será útil contar con un directorio actualizado y una corta página de capacitación actualizada regularmente (ver www.na.org/phonelineresources para ejemplo).
- El órgano de servicio podría querer identificar cualidades en un servidor de línea telefónica ideal. Cualidades de liderazgo tales como la integridad, la habilidad de escuchar y el sano juicio (para más detalles ver el contenido del Cuarto Concepto de Los Doce Conceptos de NA) son esenciales en el servicio de línea telefónica. Otras cualidades relevantes en el servicio de línea telefónica son la comprensión de la importancia de las relaciones públicas, la capacidad de tratar bien a otras personas, y la capacidad de comunicarse y mantenerse tranquilo bajo presión. Estos rasgos son importantes porque el servidor a menudo tiene que desempeñarse en situaciones de alta presión, y porque ellos son el primer contacto que, quienes llaman, tienen con NA.



- Las guías para servidores que abordan cuestiones tales como las formas de evitar o explicar la jerga de NA (tal como “funciona si uno lo trabaja”, “grupo base”, “conseguir un padrino”), como conseguir servidores para cubrir los servicios y de que forma responder de forma confiable a las solicitudes de parte del público, ayudará a los servidores de confianza en su cometido.
- Los servidores pueden ser entrenados en el uso de literatura de NA para proveer un mensaje adecuado y positivo de recuperación, así como para aclarar que el programa de NA es independiente de centros de tratamiento y otros programas de doce pasos.
- Los servidores pueden informar sobre el sitio web a los que llaman en un esfuerzo por proveerles de literatura sobre recuperación en NA. Adicionalmente, aquellos que buscan información sobre reuniones se les puede ofrecer la aplicación para móvil de búsqueda de reuniones.
- Los comités querrán establecer el tiempo limpio mínimo requerido a la luz de la disponibilidad de servidores. Un buen programa de capacitación preparará a los miembros para este tipo de servicio, incluso a aquellos que no tienen mucho tiempo limpio.
- Los servidores de línea telefónica requieren ser instruidos de no hacer compromisos en nombre de el órgano de servicio o de la Confraternidad de NA como un todo. Si un profesional o una persona ajena a la Confraternidad contacta una línea de ayuda de NA, los servidores deberán, darles tanta información sobre NA como puedan, solicitar información del contacto y enviarla al servidor de confianza apropiado, ya sea al coordinador del comité o al contacto de comunicaciones de el órgano de servicio.
- El comité necesita entrenar a los servidores de la línea telefónica para que sepan como lidiar con llamadas difíciles, tales como las realizadas por adictos bajo los efectos de las drogas, las llamadas realizadas en broma o las realizadas por personas con enfermedades mentales. Una estrategia en estos casos es llevar la conversación siempre hacia como la persona puede ir a una reunión de NA y terminar la llamada antes de que la situación crezca.
- El comité puede estar preparado para responder rápidamente a una variedad de llamadas telefónicas realizadas por el público, incluyendo simples solicitudes de información o llamadas realizadas en relación con problemas creados por el comportamiento de miembros de NA.
- Si los servidores de línea telefónica reciben llamadas de una persona en crisis, deben estar muy claros de sus limitaciones, los servidores de línea telefónica no son consejeros o resuelven la crisis. Amenazas de suicidio, sobredosis de drogas u denuncias de víctimas de violencia son ejemplos de este tipo de llamadas. Negarse a referir estos casos a agencias calificadas para atenderlas o a la policía, puede tener implicaciones legales dependiendo de las leyes de cada lugar. En cualquier caso, las personas en crisis deberían contactar a alguien mejor calificado para ayudarlos. Véase abajo la sección sobre referencias para mayor información acerca de cómo referir llamadas a organizaciones externas.



El propósito de nuestros servicios es ayudar a la confraternidad a cumplir su propósito primordial: llevar el mensaje al adicto que todavía sufre. La comunicación abierta, directa y honesta es esencial para la integridad y la efectividad de el órgano de servicio de NA
Doce conceptos de servicio de NA,

DISCUSIÓN Y ABORDAJE DE DESAFÍOS CONOCIDOS

Recomendaciones para la Reunión

NA es, frecuentemente, contactado por miembros potenciales y profesionales buscando reuniones que ellos piensan les permitirán identificarse. Muchos servidores se han enfrentado a esta cuestión: ¿Conoces una reunión que pueda ayudar a esta persona? Sabemos que nuestras tradiciones nos alientan a sostener el espíritu de anonimato y que ese anonimato nos permite reunirnos como adictos de manera igualitaria. Igualmente, sabemos que las primeras impresiones cuentan y que el principio de la atracción es importante para la habilidad de un adicto para escuchar el mensaje de NA, podemos dejar de drogarnos, perder el deseo, y encontrar una nueva forma de vida. Servidores de confianza pueden respetar los pedidos de aquellos que se comunican y recomendar reuniones donde es probable que éstos encuentren adictos con los que puedan llegar a identificarse. Nosotros, de todas formas, no asumimos automáticamente que, porque alguien es de cierta edad, género, raza o identidad sexual, querrá que le recomendemos una reunión.

Los órganos de servicio probablemente quieren discutir este tópico e implementar lineamientos acerca de cómo se recomiendan las reuniones a aquellos que llaman.

“... sabemos que las primeras impresiones cuentan y que el principio de atracción es importante para la habilidad del adicto de escuchar el mensaje de NA”

Algunos órganos de servicio tienen necesidades de las reuniones en las que el grupo sirve a la necesidad de una población específica en el órgano de servicio, tales como reuniones de jóvenes, reuniones para hombres y mujeres, y así en adelante. Estos grupos hacen más fácil para el órgano de servicio de la línea de la recomendación de reuniones.

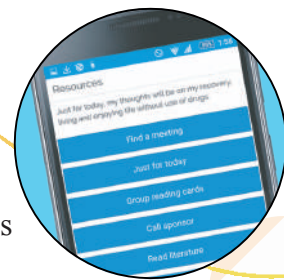
Si no hay reuniones con necesidades en común en un órgano de servicio, pero hay reuniones donde, por ejemplo, asiste gran población de gente joven, entonces los voluntarios de la línea telefónica pueden sugerir a quien se comunique una recomendación precisa. Esto puede permitir a potenciales miembros a identificarse y conectarse más fácilmente con NA. Haciendo estas recomendaciones, los voluntarios de la línea de ayuda telefónica pueden explicar que muchos miembros de NA tienen un sentimiento de unidad dentro de una confraternidad muy diversa, dejando claro al mismo tiempo que cualquier adicto puede asistir a cualquier reunión independientemente de cómo figura en el directorio; por ejemplo, que en una reunión para gente joven, pueden encontrarse con miembros de mayor edad.

Llamada de Duodécimo paso

Una llamada de Duodécimo Paso para “llevar el mensaje a los adictos” está en el corazón del servicio de la línea de ayuda telefónica. Este servicio enfatiza sus esfuerzos en conseguir potenciales miembros y acercarlos a las reuniones porque, tal como dice el texto básico, “el grupo es el vehículo más poderoso que tenemos para llevar el mensaje”. En ocasiones, una persona que se comunica puede requerir una conversación más extensa; esa, también, es una oportunidad de practicar el Duodécimo Paso.

Otra manera de practicar el Duodécimo Paso implica hacer arreglos con los miembros de la confraternidad para recoger a una de las personas que se comunicaron y llevarlo o llevarla a una reunión. Llevamos el mensaje de NA a través de este tipo de llamados del Duodécimo Paso. Estas pueden ser experiencias de servicio muy gratificantes que dan a los miembros la oportunidad de hacer sentir bienvenido a un recién llegado.

El órgano de servicio tiene la responsabilidad de asegurar que los voluntarios estén entrenados y tengan la voluntad de atender un llamado de Duodécimo Paso. La preocupación más importante es que los miembros de NA estén a salvo. Antes que los voluntarios respondan a los llamados de Duodécimo Paso, el órgano de servicio debe discutir y determinar la política de acción en estas llamadas. Por ejemplo, en algunas localidades urbanas puede ser más conveniente usar el transporte público en lugar de un automóvil, entonces en lugar de acercarse con el auto a un recién llegado a una reunión, un servidor de confianza de la línea de ayuda puede proveer direcciones e instrucciones claras sobre cómo llegar a la parada más cercana de algún transporte público disponible para que un miembro de NA se encuentre allí con el recién llegado. Los siguientes puntos pueden ayudar a los órganos de servicio a considerar la manera de crear los lineamientos para responder a un llamado del Duodécimo Paso



- Una llamada de Duodécimo Paso puede significar que dos o más adictos lleven voluntariamente a alguien a una reunión de NA, o que los servidores, simplemente, atiendan la llamada ayudando a un potencial miembro a llegar a una reunión por su cuenta.
- Los servidores de confianza deben entender que todo tipo de acercamiento romántico o sexual es inapropiado al responder una llamada de Duodécimo Paso o en representación de NA en cualquier forma de servicio incluyendo la línea de ayuda.
- Cuando sea posible, los miembros deben acordar un lugar público como punto de encuentro a una solicitud de transporte a una reunión.
- En algunos órganos de servicio, los servidores de la línea de ayuda no ejecutan llamadas de Duodécimo Paso, en lugar de esto, existe una lista con información de contacto a miembros que se han ofrecido a responder solicitudes de Duodécimo Paso.
- Debido a la probabilidad de ser expuesto a drogas y a adictos bajo la influencia de éstas, algunos órganos de servicio requieren, al menos, cinco años de tiempo limpio a quienes sirvan en llamadas de Duodécimo Paso.
- El órgano de servicio necesita discutir qué es apropiado para los servidores de confianza que respondan a llamadas de Duodécimo Paso. Un órgano de servicio puede decidir crear lineamientos pensados para contener la variedad de pedidos que a menudo son recibidos en llamadas de Duodécimo Paso (tales como un pedido de transporte a una reunión o a un centro de desintoxicación después de haber acudido a una reunión de NA).
- El órgano de servicio podría querer elegir voluntarios que tengan experiencia de servicio y que hayan adquirido la habilidad de ser miembros productivos de la sociedad. Esto podría reducir la probabilidad de incurrir en problemas legales. Aquellos miembros con restricciones legales (como libertad condicional) usualmente no son apropiados para participar en llamadas de Duodécimo Paso. Una guía que requiera servidores de confianza que cuenten con seguro de auto vigente es otra manera de prevenir problemas legales.

Nuestra identidad como confraternidad está basada en el anonimato y el servicio desinteresado al llevar el mensaje de un adicto a otro.

*Funciona Cómo y Por qué
Sexta Tradición*

Referencias

Muchas llamadas son de personas no adictas o miembros potenciales que buscan servicios diferentes a lo que NA provee. Podría haber situaciones de riesgo y compromiso, que varían de lugar a lugar, lo que hace importante para nosotros ofrecer números telefónicos de emergencia al menos. Los servidores deben tener una lista de estos números para proveer a llamadas en crisis, incluyendo números para aquellos que estén enfrentando emergencias médicas y contemplaciones de suicidio.

Cuando preguntan sobre desintoxicación de drogas o centros de tratamiento, podemos proveer una lista de algunos lugares y los servicios locales disponibles. No ofrecemos referencias a un centro o unidad de desintoxicación específica; eso cruzaría el límite de cooperación para llegar a un sentido de apoyo institucional. Con el objetivo de evitar cualquier apariencia de afiliación, podríamos proporcionar una lista de números de todas las agencias locales de referencia no afiliadas.

En los Estados Unidos, por ejemplo, el gobierno federal opera una línea de ayuda nacional por medio de la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (por sus siglas en inglés SAMHSA).

“Los comités de servicio pueden construir relaciones con otras organizaciones de la comunidad siempre que se comparta el objetivo de ayudar a adictos a vivir sin el consumo de drogas.”

Los órganos de servicio podrían buscar qué agencias independientes de referencia sirven en su comunidad de NA, tomando tiempo para verificar que los números telefónicos sean válidos. Los comités de servicio pueden construir relaciones con otras organizaciones de la comunidad siempre que se comparta el objetivo de ayudar a adictos a vivir sin el consumo de drogas.

Los miembros de la familia y los seres queridos, frecuentemente, llaman a las líneas de ayuda. El órgano de servicio puede decidir brindarles número de Nar-Anon y Familias Anónimas u otra información similar. No recomendamos un programa sobre otro u opiniones relacionadas a dichos programas; simplemente proveemos información de contacto. No proveer esta información puede ser dañino para nuestras relaciones públicas y podría impedirse que un adicto encuentre NA. El comité de servicio puede querer crear un documento para servidores de confianza que describa por qué NA no respalda ni está afiliada con otras organización (véase el folleto en www.na.org/phonelinesources). Proveemos información para contactar a otras organizaciones desde un espíritu de cooperación.

Servicios de Coordinación

Al pensar acerca de como coordinar el servicio de líneas telefónicas, buscamos la mejor forma de estructurar y apoyar estos servicios. El órgano de servicio puede decidir delegar la responsabilidad del servicio a un coordinador, quien les rendirá cuentas. El coordinador de línea telefónica será el responsable de buscar y capacitar servidores, y de crear las guías para responder a cualquier requerimiento sobre NA que se haga a través de la línea telefónica.

Los órganos de servicio pueden compartir con otras sus mejores prácticas de líneas telefónicas. Comités de órganos de servicio vecinos pueden compartir qué les está funcionando y que errores cometieron con sus líneas telefónicas. Un servidor de confianza que regularmente supervisa la línea telefónica puede informar si el servicio funciona apropiadamente. El mal funcionamiento puede tener que ver con el servicio de respuesta, los métodos de capacitación o la escasez de servidores. Trabajar en cooperación con órganos de servicio vecinos, puede ayudar a fortalecer la forma en que funciona la línea telefónica.

Servicios de Línea Telefónica Compartidos

Algunos órganos de servicio han creado un único servicio de línea telefónica para varias comunidades de NA en nombre de dos o más órganos de servicio. Dicho servicio telefónico compartido permite a órganos de servicio vecinos combinar sus recursos y compartir la responsabilidad de proporcionar el servicio de línea de ayuda. Esto generalmente alivia la carga de los recursos financieros de un órgano de servicio ya que los costos se comparten. Esta opción también ofrece la oportunidad de reclutar miembros de varias comunidades de NA, siendo esto otro beneficio de este modelo compartido.

Existen algunos desafíos para coordinar una línea única de ayuda para múltiples órganos de servicio de NA. Uno de los mayores retos es establecer un único punto de rendición de cuentas. Es importante decidir cuestiones tales como quien pagará la factura del teléfono y quien coordinará a los voluntarios. Capacitar a los voluntarios también puede ser un poco más desafiante, ya que los miembros de un gran número de comunidades deberán estar preparados para identificar reuniones y servicios en órganos de servicio vecinos. Para apoyar este esfuerzo, algunas comunidades de NA han elegido publicar un calendario cooperativo de reuniones que enumera todas las reuniones atendidas por una línea telefónica compartida. También puede ser una consideración a tener en cuenta la forma en que las personas que llaman experimentan múltiples códigos telefónicos de ciudad o área.

PONIENDO TU PLAN EN ACCIÓN

La Elección de un Proveedor de Servicio Telefónico

La elección de un proveedor de servicio telefónico depende de las necesidades del órgano del servicio. El Capítulo Tres del Manual de Relaciones Públicas, "Servicios efectivos", ofrece información detallada sobre la evaluación de las necesidades del órgano de servicio.

Un órgano de servicio puede ser financieramente saludable, pero carecer de recursos humanos. Cuando ese es el caso, puede tener sentido invertir un poco más en un sistema de línea telefónica para compensar la escasez de recursos humanos. Como siempre, un organismo de servicio querrá tomar una decisión financiera inteligente al emplear los fondos de NA. Una forma de tomar una decisión informada es investigar el costo de varios proveedores y evaluar cómo podrían satisfacer las necesidades del órgano del servicio. Por ejemplo, un organismo de servicio puede decidir aceptar llamadas por cobrar, que pueden o no ser aceptadas por un proveedor de servicios. También puede enumerar los costos con las diversas ventajas, desventajas y el costo mensual total para obtener una mejor idea de sus opciones.

Debido a la naturaleza cambiante de la tecnología, la siguiente lista no es exhaustiva, pero contiene algunos ejemplos de los tipos de servicios de línea telefónica que un organismo de servicio puede considerar:

- Miembros de NA responden las llamadas.
- Servicios de reenvío de llamadas.
- Contestador automático o correo de voz.
- Respuesta personalizada a la persona que llama con la opción de transferencia en vivo.
- Servicios profesionales de respuestas.
- Proveedores de voz con Protocolo de Internet (VOIP) que permiten administrar llamadas en línea.
- Llamadas realizadas directamente desde el sitio web del órgano de servicio.
- Número gratuito y/o personalizado.
- Dispositivo de telecomunicación para sordos (TDD) o teléfono de texto (TTY).

Cada una de las opciones enumeradas tiene varias ventajas y desventajas, según los recursos humanos y financieros de un órgano de servicio. A medida que la tecnología cambia, también lo harán nuestras opciones de línea telefónica. Lo importante es que el organismo de servicio fundamente su elección en una evaluación realista de sus propias capacidades y necesidades. El siguiente es un ejemplo de cómo un órgano de servicio puede determinar los pros y los contras de varias opciones de línea telefónica. Este mismo proceso se puede usar para cualquier tipo de servicio de línea telefónica que esté siendo considerado por el órgano del servicio.

Cuando trabajamos por la vitalidad de NA, no solo trabajamos para nosotros, sino para aquellos que van a unirse a nosotros.

**Funciona: Cómo y Porqué,
Primera Tradición**



Miembros de NA Contestando Llamadas

Ventajas

1. Excelente capacidad para comunicarse con un adicto.
2. Información correcta.
3. Miembros entrenados en contestar llamadas

Desventajas

1. Requiere mayor esfuerzo de parte del CSA.
2. Costoso.
3. Llegar a la mayor parte del área geográfica de Un órgano de servicio con llamadas locales añade costos.
4. Requiere gran supervisión y responsabilidad de el órgano de servicio.

Costo Mensual Total: \$ _____

Contestadora o Mensaje de Voz

Ventajas

1. Información correcta.
2. Menor costo.
3. Requiere mínimo esfuerzo de parte del CSA.

Desventajas

1. Sin capacidad de comunicarse directamente con un adicto.
2. Requiere ubicación fija.
3. Requiere supervisión y responsabilidad del órgano de servicio.
4. Una máquina contestadora o un servicio de contestador es usualmente revisado cada dos o tres días. El órgano de servicio debe indicarlo en el mensaje grabado.

Costo Mensual Total: \$ _____

Otras consideraciones

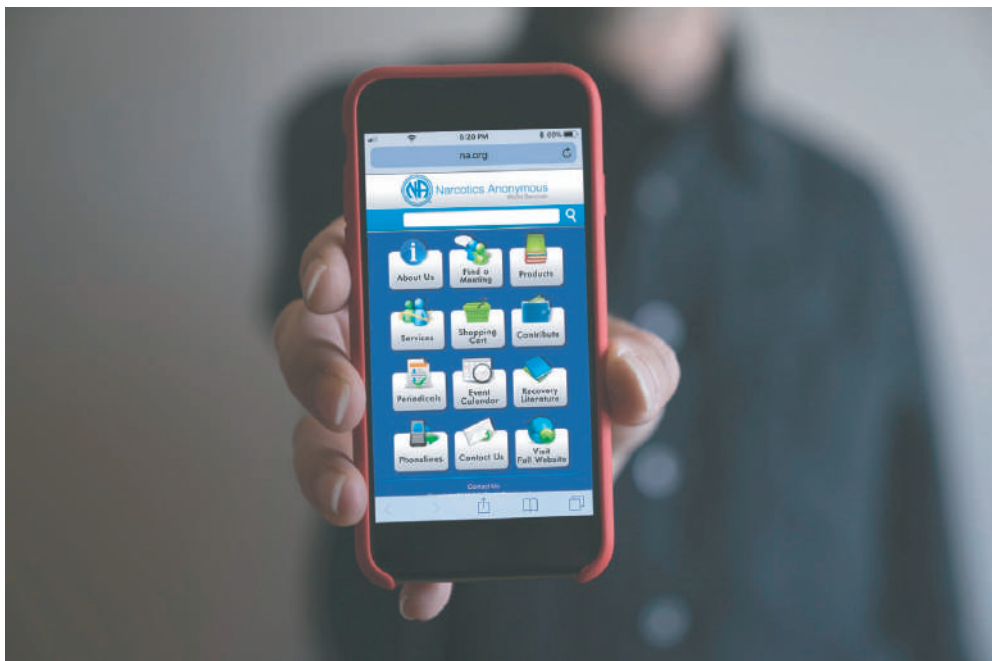
Cuando piensen en la forma de hacer llegar su número de línea de ayuda a quienes lo necesiten, consideren lo siguiente:

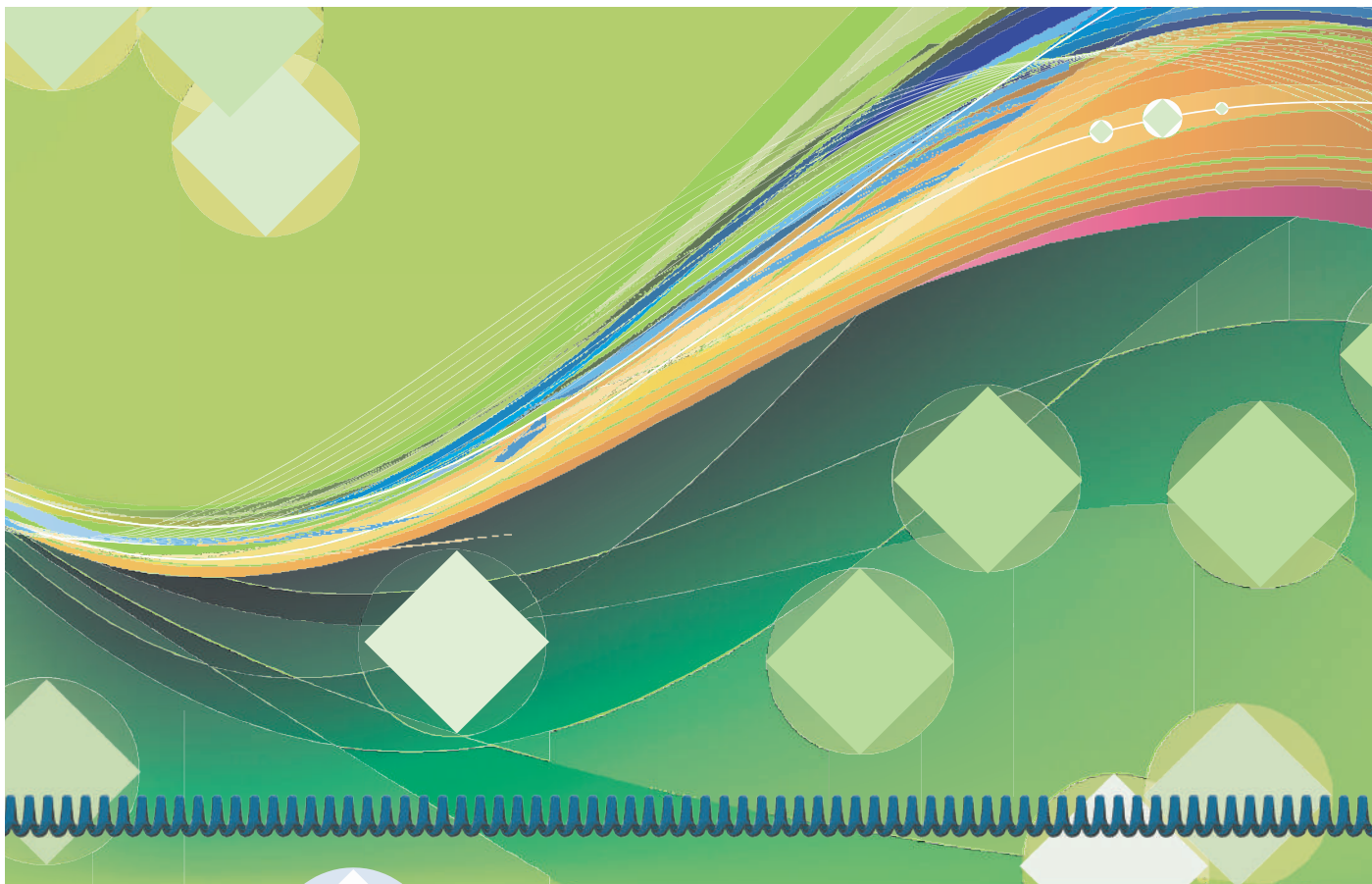
- Cuando coloquen el número de la línea telefónica en un directorio, asegúrense de usar una referencia geográfica además del nombre del órgano de servicio. Por ejemplo, en vez de incluir una línea telefónica como “el órgano de servicio más grande de NA” use el nombre de la ciudad o del pueblo. Los nombres de nuestros órganos de servicio no siempre informan la ubicación geográfica de nuestras reuniones a los que no conocen el programa. Queremos que los que están fuera de NA puedan ubicar el número de línea telefónica en su comunidad.
- Los órganos de servicio pueden decidir incluir el número de teléfono de NA en la sección de servicios comunitarios o la de los teléfonos de emergencia del directorio telefónico o en internet. Incluir la línea telefónica de NA en esta sección puede requerir a el órgano de servicio un proceso largo, pero puede agregar credibilidad a NA como un recurso de la comunidad.

Un servicio fuerte de línea telefónica tiene un impacto positivo en nuestra capacidad para llevar efectivamente el mensaje de NA. Nos ayuda a ayudar a adictos. Nuestras líneas telefónicas son una oportunidad para formar relaciones de cooperación que pueden beneficiar a potenciales miembros de NA. Para mantener el servicio de línea telefónica fuerte y eficiente, el órgano de servicio debe averiguar cuántos recién llegados llegaron a NA a través de la línea telefónica, y realizar un inventario anual de la efectividad del servicio, revisando la tecnología, costos y la retroalimentación de los miembros de NA. Nuestra habilidad para responder a las personas que llaman de una manera sensible, comprensiva y servicial puede marcar una diferencia real en sí un adicto deja de consumir o no y encuentra recuperación en Narcóticos Anónimos.

Recursos

Para recursos adicionales en líneas telefónicas, vea el Capítulo Nueve del Manual de Relaciones Públicas y sus recursos, disponible en www.na.org/phonelineresources.





Copyright © 2018 by
Narcotics Anonymous World Services, Inc.
All rights reserved.

World Service Office
PO Box 9999
Van Nuys, CA 91409 USA TEL
(818) 773-9999
FAX (818) 700-0700
WEB www.na.org

World Service Office–Canada
Mississauga, Ontario

World Service Office–Europe
Brussels, Belgium
TEL +32/2/646-6012
WEB www.na.org

World Service Office–Iran
Tehran, Iran
WEB www.na-iran.org



This is Board-approved service material.

Narcotics Anonymous,    and The NA Way are registered trademarks of
Narcotics Anonymous World Services, Incorporated.

ISBN 978-1-63380-161-5 • 6/18
WSO Catalog Item No. 2117