

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES**

### **Para utilizar el servicio de “Habla con Alguien”**

#### **Descripción:**

##### **1. Finalidad:**

Habla con Alguien es una Fundación sin fines de lucro creada con el objetivo de escuchar y empatizar. Las personas pueden expresarse, decir lo que piensan, liberar lo que sienten. Todo en un ambiente libre de juicios, sin críticas ni señalamientos.

Nuestro objetivo es crear una red de apoyo gratuita donde las personas pueden escribir por medio de un chat y conversar con personas voluntarias dispuestas a escuchar.

La Línea de “Habla con alguien” funciona como cualquier otro sistema de mensajes instantáneos y de conversación online. Usted iniciará una conversación privada con una persona voluntaria, capacitada, y conversará en vivo mediante mensajes tecleados o audios. El servicio es anónimo y confidencial, nunca le pediremos información que lo(a) pueda identificar. Usted se puede sentir libre de compartir con nosotros lo poco o lo mucho que desee.

Todos los servicios que “Habla con alguien” brinda a sus usuarios, tienen por única finalidad conectar personas que deseen comunicarse, proporcionando un espacio virtual de encuentro y empatía entre éstas. La interconexión de personas que “Habla con alguien” realiza, comprende la prestación de un servicio que establece conexiones entre personas que cumplan los requisitos como voluntarios para leer empáticamente a otros (los “Voluntarios”), y usuarios que deseen ser escuchados (los “Usuarios”). “Habla con alguien” podrá designar una persona que se encargará de supervisar la comunicación entre Usuario y Voluntario (el “Supervisor”). Excepcionalmente, otro Voluntario o el Supervisor podrán reemplazar al Voluntario durante una conversación.

Todo Usuario puede finalizar en cualquier momento la conversación enviando la palabra (PARAR).

Los Usuarios se comprometen a utilizar los servicios de “Habla con alguien”, exclusivamente para los fines previstos en los presentes Términos.

##### **2. Importante**

No somos un servicio de emergencias, si estás en peligro o en una emergencia, debes llamar al 911. Si eres una persona menor de 18 años, puedes utilizar nuestros servicios, sin embargo, te pedimos que previamente le pidas a tus padres, representante o adulto a cargo de tu supervisión que lean detenidamente los términos y condiciones y te expliquen de forma clara el servicio que brindamos y el manejo que hacemos de la información personal.

Si corres riesgo de ser abusado o tratado con negligencia por mayores, debes llamar al 911, “habla con alguien” no sustituye ningún tipo de cuidado ni servicio profesional de salud, médico, psiquiátrico, mental, ni terapia de cualquier tipo.

### **3. ¿Con quién conversaré?**

Puede ser difícil hablar sobre lo que te está pasando. Nuestros voluntarios están capacitados para cumplir con las necesidades que usted pueda requerir. Ellos forman un grupo diverso de personas con distintos orígenes y experiencias, dedicados a ofrecer apoyo libre de juicios. “Habla con alguien” cuidadosamente aprueba, capacita y supervisa el desempeño de todos los miembros de personal voluntario. Además, toda conversación es vigilada por un supervisor altamente calificado para garantizar que todos los visitantes tengan una experiencia positiva y provechosa.

Queremos dejar en claro que el uso de nuestro servicio no implica que se ha creado una relación de abogado-cliente, médico-paciente, psicólogo-paciente, ni ningún otro tipo de relación que demande confidencialidad o título habilitante. Nosotros no somos tu médico, abogado, psicólogo ni psiquiatra.

No brindamos ni sustituimos ningún tipo de cuidado ni servicio profesional de salud, médico, psiquiátrico, mental, ni terapia de cualquier tipo.

Cuando termine su conversación con el voluntario de apoyo, tendrá la oportunidad de dar su opinión a “Habla con alguien” sobre su experiencia. Nos tomamos muy en serio estas calificaciones y comentarios. Las respuestas del usuario nos ayudan a mejorar continuamente y a ofrecer un servicio que se acomode a lo que necesitan nuestros usuarios.

### **4. Voluntarios:**

Los voluntarios son personas entrenadas (que han tomado un curso de inducción específica) para escuchar con empatía. Se realiza un proceso de selección tomando en consideración habilidades blandas como la capacidad de escucha y autocontrol. Se toma en cuenta si tienen experiencia o formación en áreas afines y también se les brinda una capacitación integral (curso de inducción) orientada por profesionales.

#### **Funciones de los voluntarios:**

- Presentarse como agente de ayuda.
- Dar imagen de tranquilidad (con la finalidad de generar calma y recursos de estabilización para propiciar un ambiente de contención emocional y escucha activa o atención plena), percibirá la situación como menos amenazante si damos la impresión de que todo está bajo control y siente que está en buenas manos.
- Pedir permiso: ¿Quieres contarme lo que te ha pasado?
- Invitar a la persona a hablar
- Escuchar los hechos y sentimientos

- Sintetizar/reflejar los hechos/sentimientos
- Efectuar declaraciones empáticas: “comprendo la situación que me comentas”, “entiendo que este es un tema importante”
- Mostrar interés por comunicarse
- Estar preparado para invertir tiempo con la persona.
- Cuidar la acogida: tratar con respeto.
- Utilizar un lenguaje adecuado con la persona.
- Disminuir los sentimientos de indefensión y desesperanza (propiciar emociones y sentimientos relacionados con la esperanza, el aliento, ánimo, la conexión, etc).
- Dedicar más tiempo a escuchar que a hablar.
- Empatizar: ponerse en el lugar de la otra persona a nivel cognitivo y emocional (sin sacrificar o generar emociones desestabilizantes en sí mismo).
- Hacer preguntas abiertas.
- Dar información clara, sencilla y suficiente.
- Usar el sentido común.
- Aguantar los momentos de silencio. Respetar y apoyar.
- Mantener a la persona acompañada.
- Remitir a las líneas de emergencia para prevención del suicidio en caso de percibir un riesgo alto en la persona.

#### **Lineamientos de los voluntarios:**

- No dar consejos. Recordar que no es un espacio de acompañamiento psicológico.
- No tratar a la persona con excesiva simpatía ni compasión.
- No mentir sobre soluciones inviables.
- No juzgar lo que nos dice según nuestro código de valores (no decir si está bien o mal lo que la persona está expresando).
- Nunca asumir que es imposible comunicarse con alguien hasta haberlo intentado.
- Abstenerse de proporcionar a la persona falsas esperanzas o prometer nada que no se pueda cumplir.
- No se permite intercambiar fotos o información personal como números de teléfono o perfil de redes sociales que pongan en riesgo la confidencialidad y el anonimato tanto de la persona, así como del voluntario.
- Evitar contar su propia historia.
- No ignorar hechos o sentimientos.
- No utilizar expresiones de reproche hacia su conducta o expresiones moralistas.
- Hablar mucho, hacer discursos muy elaborados, o dar explicaciones prematuras, sin haber escuchado la historia de la persona.
- Usar tópicos o frases hechas, que no personalizan la intervención (no desvalorizar; quitar o restar importancia a lo que expresa).. Por ejemplo: “Les ha sucedido a muchos”, “no piense en eso”, “con el tiempo se le pasará”, “no es para tanto”.
- Emplear ideas religiosas o morales sólo si la persona hace referencia a ellas.
- Prohibido hacer capturas de pantalla de los chats y compartir mensajes con terceros.

## **5. Plataforma:**

Se utilizará la plataforma Multi Whatsapp. Este es un Software as a Service (Software as a Service – SaaS) para empresas (Business to Business – B2B) y personas (Business to Person – B2P) que facilita la gestión de la relación con el cliente a través de la centralización y distribución de contactos y atención al cliente, con cobertura de comunicación multicanal.(Adjunto los términos y condiciones de esta página).

En el siguiente link están los términos y condiciones de esta página:  
<https://multiwasap.com/condiciones-de-servicio/>

## **6. Secreto y Confidencialidad**

Los “Servicios de Habla con alguien” ha tomado medidas exhaustivas para asegurar que su interacción en la Línea de ayuda online sea segura y confidencial. Nunca le pediremos detalles que lo(a) identifiquen personalmente, como su nombre, edad o ubicación.

Hemos tomado para garantizar el máximo nivel de seguridad:

1. Nunca grabamos la dirección IP de un usuario.
2. Los usuarios son anónimos.
3. La información intercambiada en el chat no está disponible al público, ni puesta a disposición del público por el titular de la información.

## **7. Funciones de supervisor (pendiente):**

Se encargará de supervisar la comunicación entre Usuario y Voluntario. El Supervisor podrá reemplazar al Voluntario durante una conversación. El Supervisor garantizará la adecuada capacitación de los Voluntarios.

## **8. Lista detallada de contactos de emergencia:**

Si crees que estás experimentando una situación que requiera una emergencia médica, o tu vida o la de los que te rodean está en riesgo, llama inmediatamente al 911 o al servicio de emergencias de tu localidad. Asimismo, si estás experimentando algún problema clínico o médico de corto, mediano o largo plazo, consulta con un médico o profesional de la salud. También existe el siguiente directorio de líneas gratuitas de prevención del suicidio por país:

<b>País</b>	<b>Institución</b>	<b>Contacto</b>
Argentina	Centro de Asistencia al Suicida	Tel: 135
Bolivia	Teléfono de la Esperanza	Tel: 2248486
Brasil	Centro de Valoración de la Vida	Tel: 188
Chile	Teléfono de la Esperanza	Tel: (00 56 42) 221200
Colombia	Teléfono de la Esperanza	Tel: (57-1) 323 2425
	Servicio al Ciudadano	Tel: 106
Costa Rica	Aquí Estoy	Tel: 2272-3774
Ecuador	Teléfono de la Esperanza	Tel: (593) 2 6000477
El Salvador	Ministerio de Salud	Tel: 135
España	Teléfono de la Esperanza	Tel: 914590055
		Tel: 717003717
Guatemala	Red de Prevención del Suicidio	Tel: 5392-5953
	Asociación Ama Vida	Facebook: Aférrate a la Vida
Honduras	Teléfono de la Esperanza	Tel: 150
México	Consejo Ciudadano	Tel: 55 5533- 5533
Panamá	MINSA	Tel: 169
Paraguay	APPS	Tel: 149
Perú	Sentido	Tel: 01 498 2711
	Teléfono de la Esperanza	Tel: (00 51 1) 273 8026
República Dominicana	Instituto de Salud Mental y Telepsicología	Tel: 809- 779-2124
Uruguay	Teléfono de la Esperanza	Tel: 0800 0767
Venezuela	Teléfono de la Esperanza	Tel: 0212- 416-3116

## 9. Conductas Prohibidas

Nos reservamos el derecho de restringir el acceso a “Habla con alguien”, de cualquier persona que realice alguna de las conductas que se detallan a continuación (las “Conductas Prohibidas”):

- Usar el Servicio en forma contraria a la regulación vigente.
- Utilizar los Servicios de “Habla con alguien” para planear o concretar encuentros físicos o presenciales.
- Utilizar los Servicios de “Habla con alguien” para comercializar cualquier tipo de bien o servicio.
- Amenazar, acosar o comunicarse de cualquier otra manera inadecuada con otro Usuario o Voluntario o con el equipo de “Habla con alguien”.
- Utilizar una identificación falsa.
- Usar el servicio para tratar de explotar o dañar a menores exponiéndolos a contenido inapropiado.
- Hacer capturas de pantalla, copiar o compartir conversaciones o información o los Servicios brindados por terceros, excepto cuando se reporte un comportamiento que se considere ilegal o abusivo.
- Enviar, recibir, cargar, descargar, usar o reutilizar contenido que no cumpla con los Términos.
- Recolectar información personal de un Voluntario para enviar, spam, comercializar o enviar a terceras personas.
- Copiar, adaptar, descompilar, realizar ingeniería inversa, intentar descubrir el código fuente o hacer un trabajo derivado del servicio o cualquier parte del Servicio.
- Intentar interferir con el correcto funcionamiento de “Habla con alguien”.

Por favor ten en cuenta que en caso de que se realice una captura de pantalla, se haga una copia, comparta o haga pública las conversaciones con que se llevan a cabo dentro del Servicio de “Habla con alguien”, no podremos controlar lo que suceda con esa información.

“Habla con alguien” no tiene posibilidad de acceder a la información o las imágenes una vez que se hagan públicas. Tampoco se compromete a intentar hacerlo.

Nos reservamos el derecho a bloquear temporalmente o permanentemente a cualquier Usuario que haga pública cualquier interacción con “Habla con alguien”.

Si sospechas de comportamientos ilegales o abusivos en el Servicio “Habla con alguien”, por favor mándanos un correo a la siguiente casilla de correo electrónico: [fundacionhablaconalguien@gmail.com](mailto:fundacionhablaconalguien@gmail.com)

## **10. Responsabilidad por el uso de nuestro servicio**

Tú asumes todo riesgo por el uso de nuestro Servicio. Ni “Habla con alguien” ni ningún voluntario, supervisor, agente, proveedor o miembro del equipo de “Habla con alguien”, ni ninguna entidad o persona con la que “Habla con alguien” mantenga una relación contractual o comercial será responsable por tus acciones o las de terceros durante, después o como resultado del uso de nuestro Servicio.

En “Habla con alguien” trabajamos para que el Servicio esté siempre disponible las 24hs, y según la disponibilidad del momento. Nosotros ponemos nuestros mejores esfuerzos y

estamos constantemente tratando de mejorar, pero no podemos brindar garantías. “Habla con alguien” y todos los que trabajan con nosotros negamos expresamente toda garantía de cualquier tipo. Particularmente, “Habla con alguien” y, las personas que trabajaban con nosotros no garantizamos que nuestros Servicios: cumplan con tus requerimientos, sean ininterrumpidos, o cumplan con tus expectativas. La renuncia a la responsabilidad anterior se aplica a todos los daños o lesiones, incluidos los causados por cualquier falla en el desempeño, error, omisión, interrupción, eliminación, defecto o demora en la operación o transmisión, incluyendo negligencia, o cualquier otra causa de acción.

### **11. Ley aplicable. usuarios internacionales**

Estos términos y la provisión de nuestros Servicios se regirán y serán interpretados conforme las leyes de Costa Rica. En caso de conflicto, mediante la aceptación de los Términos y uso de los Servicios, usted acepta expresamente la aplicación de competencia de los tribunales ordinarios de Costa Rica, renunciando a cualquier otra que pudiera corresponder en virtud del territorio

### **12. Consentimiento**

En “Habla con alguien” nos preocupamos por ti, y para una mayor seguridad te preguntamos si estas de acuerdo con los términos descritos anteriormente. Continuar con la utilización de los servicios implica que has revisado y aceptado las condiciones.

Al aceptar estos Términos y Utilizar nuestros Servicios, estás aceptando mantener indemne e indemnizar a “Habla con Alguien”, de cualquier daño resultante de: el uso de los Servicios, el incumplimiento de los Términos y/o de la ley, y reclamos realizados por terceros en relación al incumplimiento de los Términos.