

GUÍA DE APRENDIZAJE Y RECURSOS: *Cómo establecer programas y prácticas eficaces de apoyo entre pares en las CCBHC*



NATIONAL
COUNCIL
for Mental
Wellbeing



**The Alliance
for Rights
and Recovery**

Advocate | Educate | Innovate | Celebrate

Antecedentes y descripción general

Las Clínicas Comunitarias Certificadas de Salud Conductual (CCBHC) son un modelo eficaz para proporcionar acceso a una atención de salud conductual coordinada, integral y centrada en las personas, independientemente de su capacidad de pago, residencia o edad. Para alcanzar estos objetivos y establecer estándares comunes para todo el país, las CCBHC deben cumplir una serie de seis requisitos del programa con criterios específicos desarrollados por la Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias (SAMHSA) y ofrecer nueve tipos de servicio obligatorios. Esta guía se centra en el requisito de las CCBHC de brindar apoyo entre pares, asesoramiento entre pares y apoyo a las familias o los cuidadores.

Establecer programas y prácticas sólidas de apoyo entre pares dentro de las CCBHC es esencial para promover un entorno donde se ayuda a la recuperación con la experiencia vivida, el respeto mutuo y la comprensión compartida. El apoyo entre pares, como pilar de los servicios de salud conductual, aporta ideas únicas y es una ayuda valiosa para las personas que están transitando una recuperación. Esta guía integral de recursos proporciona herramientas, competencias y estrategias esenciales para desarrollar y fortalecer los programas de apoyo entre pares dentro de las CCBHC.

En 2024, el [Centro Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para beneficiarios de la Expansión de las CCBHC](#) se asoció con la Alianza por los Derechos y la Recuperación para desarrollar una serie de seminarios web destinados a apoyar a las CCBHC para la implementación de un apoyo entre pares eficaz. La serie abordó cuatro áreas principales: la evaluación de la preparación organizacional, la definición del rol que tiene el apoyo entre pares en la prestación de servicios de las CCBHC, la supervisión de calidad y capacitación del personal de apoyo entre pares, y la integración auténtica de la voz de pares. En esta guía, se resume el contenido de la serie.

Nota sobre el propósito de la guía y la terminología: Esta guía ayuda a las CCBHC a comprender las prácticas recomendadas y prometedoras para la implementación de programas de apoyo entre pares y enfoques organizacionales. A los efectos de este documento, los términos "trabajador de apoyo entre pares" y "personal de apoyo entre pares" se utilizan de manera intercambiable para referirse al personal capacitado o certificado con experiencia vivida en trastornos de salud mental, consumo de sustancias o cuidado de familiares con ese tipo de trastornos.

Agradecimientos

Nos gustaría destacar y dar las gracias a las partes interesadas que participaron para aportar sus experiencias, opiniones y conocimientos, que contribuyeron a la elaboración de esta guía.

COLABORADORES

Alianza por los Derechos y la Recuperación

Shannon Higbee, directora de estrategia

Len Statham, director de operaciones

Consejo Asesor de la Experiencia de Vida de las CCBHC

Mona Lisa McEachin, BestSelf Behavioral Health Inc.

Stephanie Jack, The Harris Center for Mental Health and IDD

Malkia Newman, CNS Healthcare

Nikki Tierney, CPC Integrated Health

Deb Carlson, Newport Mental Health

Sadie Thompson, The Wellbeing Initiative Inc.

Richard Addison, NorthKey Community Care

Nathan Zeller, Chestnut Health Systems

Jeff Stoner, St. Clair County Community Mental Health

Timothy Kelly, LifeWorks NW

EQUIPO ASESOR DEL CONSEJO NACIONAL PARA EL BIENESTAR MENTAL

Samantha Holcombe, MPH, directora sénior

Blaire Thomas, MA, gerente sénior del programa

Cortney Lovell Hinson, asesora sénior

Philip Rutherford, vicepresidente, Continuo de consumo de sustancias

Índice

Requisitos para pares de las CCBHC	5
Bases del apoyo entre pares.....	6
<i>Principios centrales del apoyo entre pares eficaz.....</i>	<i>6</i>
<i>Recursos clave</i>	<i>6</i>
Evaluación de la preparación organizacional y planificación para la implementación del el apoyo entre pares en las CCBHC	7
<i>Preparación organizacional para la implementación del apoyo entre pares</i>	<i>8</i>
<i>Implementación, evaluación y apoyo constante.....</i>	<i>9</i>
<i>Evaluación continua para la mejora constante</i>	<i>10</i>
<i>Recursos clave</i>	<i>11</i>
El rol del apoyo entre pares en la prestación de servicios de las CCBHC.....	12
<i>Los enfoques de la CCBHC para el apoyo entre pares y el impacto.....</i>	<i>15</i>
<i>Recursos clave</i>	<i>15</i>
La importancia de la supervisión de la calidad y la capacitación continua del personal de apoyo entre pares.....	16
<i>Enfoques organizacionales para fortalecer la supervisión entre pares y la capacitación continua</i>	<i>17</i>
<i>Redes de colaboración y apoyo para el personal de apoyo entre pares</i>	<i>18</i>
<i>Otras consideraciones</i>	<i>19</i>
<i>Recursos clave</i>	<i>19</i>
Integración de la voz auténtica de pares en su cultura organizacional.....	20
<i>Definición de la voz de pares.....</i>	<i>20</i>
<i>Beneficios de incorporar la voz de pares en la toma de decisiones</i>	<i>20</i>
<i>Creación de una cultura organizacional que valore la voz de pares</i>	<i>21</i>
<i>Estrategias para integrar la voz de pares</i>	<i>21</i>
<i>Superar los desafíos</i>	<i>22</i>
<i>Impacto y resultados</i>	<i>23</i>
<i>Recursos clave</i>	<i>23</i>
Recursos adicionales	24
Referencias	25

Requisitos para pares de las CCBHC

En relación con los servicios de apoyo entre pares, el criterio 4.j.1 de las Clínicas Comunitarias de Salud Conductual Certificadas (CCBHC) enuncia lo siguiente:

La CCBHC es responsable de brindar, directamente o mediante una organización colaboradora designada (DCO), servicios de apoyo entre pares, incluidos los especialistas pares y los asesores de recuperación, el asesoramiento entre pares y el apoyo a la familia o los cuidadores. Los servicios de apoyo entre pares pueden comprender centros de recuperación y bienestar operados por pares; apoyo entre pares adolescentes o adultos jóvenes; asesoramiento de recuperación; programas de atención temporal en casos de crisis dirigidos por pares; líneas de apoyo; planificación para crisis liderada por pares; asesores pares que brindan ayuda durante las transiciones entre distintos programas de tratamiento, en especial, de un nivel de atención a otro; grupos de apoyo mutuo y autoayuda; apoyo entre pares para adultos mayores; capacitación y desarrollo de liderazgo de pares; y servicios de recuperación de pares. (Administración de Servicios de Salud Mental y Abuso de Sustancias [SAMHSA], 2023).

En los criterios de certificación para las CCBHC, el apoyo entre pares se define de la siguiente manera:

Un proveedor de apoyo entre pares es una persona que utiliza su experiencia vivida de recuperación de trastornos de salud mental o de consumo de sustancias (o un familiar o cuidador de una persona con dichos trastornos) más las habilidades adquiridas en capacitaciones formales para prestar servicios que fomenten la recuperación y la resiliencia. El título del proveedor de apoyo entre pares puede variar según el estado; se lo puede llamar: especialista de apoyo entre pares certificado, especialista en apoyo entre pares, mentor de recuperación, acompañante familiar, especialista acompañante parental. En los estados donde los servicios de apoyo entre pares están cubiertos en los planes estatales de Medicaid, suele usarse el título de "especialista de apoyo entre pares certificado". La SAMHSA reconoce a los estados que utilizan una terminología diferente para nombrar a estos proveedores. El apoyo entre pares puede proporcionarse en entornos de salud conductual, salud y comunitarios, por ejemplo, equipos móviles de intervención en crisis, rehabilitación psiquiátrica, tratamiento ambulatorio de salud mental y consumo de sustancias, salas de emergencia, programas de bienestar y programas gestionados por pares (SAMHSA, 2023).

Las CCBHC cuentan con varias opciones para cumplir con este criterio de prestación de servicios, entre ellas:

- Prestación directa de servicios de apoyo entre pares
- Participación de una DCO con una organización operada por pares para la prestación de servicios de apoyo entre pares
- Asociación con organizaciones operadas por pares para proporcionar capacitación, asistencia técnica o supervisión para los servicios de apoyo entre pares

Además de la prestación de servicios de apoyo entre pares, los criterios de las CCBHC incluyen otros requisitos relacionados con el personal de apoyo entre pares:

- **Criterio 1.b.2:** "El plan de dotación de personal se elabora a partir de la evaluación de las necesidades comunitarias e incluye personal clínico, de apoyo entre pares y de otros tipos. [...] La CCBHC debe incluir personal con experiencia en la intervención para el trauma y en la promoción de la recuperación de niños y adolescentes con trastornos psíquicos graves (SED) y adultos con afecciones mentales graves (SMI). Algunos ejemplos de dicho tipo de personal incluyen una combinación de los siguientes: [...] (9) especialistas pares certificados o capacitados/mentores de recuperación, (10) consejeros en adicciones con licencia, (11) especialistas pares familiares certificados o capacitados [...]"
- **Criterio 1.c.1:** "Durante la incorporación y, en adelante, una vez al año, la CCBHC brindará capacitación sobre gestión de riesgo, prevención e intervención ante el suicidio y sobredosis, y los roles de la familia y el personal de apoyo entre pares".
- **Criterio 3.c.2:** Los protocolos de la CCBHC para la transición de individuos de un entorno a otro incluyen, si corresponde, la prestación de servicios de apoyo entre pares.
- **Criterio 3.c.3:** "La CCBHC se asocia con diversos servicios, apoyos y proveedores comunitarios o regionales". La lista de socios ejemplares o recomendados incluye "programas gestionados por pares".

Bases del apoyo entre pares

El apoyo entre pares es una relación colaborativa entre personas que atraviesan problemas de salud mental, consumo de sustancias o relacionados con el trauma y trabajadores de apoyo entre pares capacitados que han vivido una experiencia similar. Se basa en el intercambio de conocimientos, la empatía y el apoyo mutuo, y tiene como objetivo promover la recuperación y la resiliencia. El personal de apoyo entre pares utiliza su experiencia vivida, pasada o actual, de maneras específicas como parte de su ámbito de práctica. Esta disposición a compartir experiencias genera un sentido de autenticidad, sienta las bases de la confianza, aporta una perspectiva cercana, fomenta una conexión genuina y reduce el estigma.

PRINCIPIOS CENTRALES DEL APOYO ENTRE PARES EFICAZ

De acuerdo con sus cinco principios clave, el apoyo entre pares eficaz debe reunir las siguientes características.

- **Orientado a la recuperación:** hacer hincapié en el potencial de recuperación de cada persona, reconocer múltiples vías hacia la recuperación y promover el empoderamiento, la esperanza y la resiliencia.
- **Centrado en las personas:** enfocarse en las experiencias, fortalezas, esperanzas, preferencias, necesidades y objetivos específicos de una persona.
- **Voluntario:** respetar la autonomía de la persona durante su propio camino de recuperación. La participación es totalmente voluntaria.
- **Centrado en las relaciones:** construir relaciones colaborativas, respetuosas, confiables y auténticas donde el par de apoyo funciona como un modelo a seguir que ofrece empatía, reciprocidad, comprensión y experiencias compartidas.
- **Informado sobre el trauma:** reconocer la prevalencia y el impacto del trauma y priorizar un enfoque basado en fortalezas para brindar seguridad emocional, física y psicológica que favorezca la recuperación del trauma.

RECURSOS CLAVE

Estos recursos proporcionan conocimientos más profundos y capacitación sobre el modelo de apoyo entre pares, sus valores y competencias.

- **Competencias BÁSICAS del apoyo entre pares:** una herramienta que describe las competencias básicas necesarias para el apoyo entre pares eficaz, incluidas habilidades en comunicación, establecimiento de límites y consideraciones éticas. Actúan como un indicador para la capacitación y el desarrollo de los trabajadores de apoyo entre pares.
- **Infografía del apoyo entre pares:** una representación visual que destaca los beneficios del apoyo entre pares en la recuperación de la salud mental y del consumo de sustancias. Esta infografía es una herramienta de promoción y educación dentro de las organizaciones.
- **Value of Peers, 2017:** un informe detallado que ofrece un análisis en profundidad del impacto del apoyo entre pares, incluidos resultados basados en la evidencia y el rol de los trabajadores de apoyo entre pares en el fortalecimiento de los sistemas de atención orientados a la recuperación.

Evaluación de la preparación organizacional y planificación para la implementación del apoyo entre pares en las CCBHC

Muchas organizaciones establecen o amplían sus programas de apoyo entre pares como parte del proceso de convertirse en CCBHC. Las personas que han atravesado experiencias similares a los pacientes, o pares, son las contratadas con más frecuencia por las CCBHC. El 77 % de las CCBHC informó haber creado puestos adicionales de personal de apoyo entre pares (Consejo Nacional, 2024).

Sin embargo, la integración de pares es un proceso, no un resultado inmediato. Se necesita una infraestructura a largo plazo que respalde a las personas con experiencia vivida que trabajan en los sistemas de salud conductual. Se anima a las CCBHC a evaluar si están preparadas o no para integrar servicios prestados por pares. Este proceso puede ser útil tanto si la organización ya proporciona algún nivel de servicios prestados por pares como si no lo hace. Representa una oportunidad para la autoevaluación e identifica áreas para mejorar en el futuro. Se alienta a las CCBHC a volver a estos elementos, evaluar continuamente su progreso y hacer los ajustes necesarios para mantener la alineación con los valores del apoyo entre pares.

Al evaluar la preparación, las CCBHC también deben considerar su plan de sostenibilidad para la integración de servicios de apoyo entre pares. Muchas veces, estos programas se financian inicialmente o dependen de subvenciones a corto plazo, lo que genera inestabilidad. Las CCBHC pueden aprovechar dichos fondos para invertir en el desarrollo de un programa eficaz, pero también deben planificar su sostenibilidad.

La Herramienta de Autoevaluación Organizacional para integrar los servicios prestados por pares en las CCBHC (Consejo Nacional, 2023) es un recurso valioso para guiar el proceso de autoevaluación. Consta de cuatro conceptos de cambio que caracterizan un enfoque integrado de servicios prestados por pares, cada uno con un conjunto de objetivos. Las siguientes estrategias y tácticas respaldan cada concepto de cambio:

- **Concepto de cambio 1: Creación de asociaciones prósperas con organizaciones operadas por pares y que cuenten con personal interno de apoyo entre pares**
 - Asociarse con organizaciones dirigidas por pares existentes, para explorar modelos de prestación de servicios, asistencia técnica y estrategias para la contratación, capacitación y supervisión del personal de apoyo entre pares.
 - Hacer partícipe al personal de apoyo entre pares y a personas con experiencia vivida en evaluaciones periódicas para fomentar una cultura organizacional más orientada a la recuperación y para mejorar la preparación y el apoyo a estos roles.
 - Promover la colaboración continua con organizaciones dirigidas por pares y definir con claridad roles, responsabilidades, descripciones de puestos y métricas de desempeño para el personal de apoyo entre pares.
- **Concepto de cambio 2: Transformación de la cultura organizacional**
 - Asegurar que la misión, visión y valores de la organización reflejen el compromiso con la integración de servicios prestados por pares y la atención orientada a la recuperación.
 - Definir con claridad los servicios de apoyo entre pares y los roles en todos los niveles, para tratar al personal de apoyo entre pares como socios valiosos dentro de los equipos de atención.
 - Desarrollar planes para tratar y eliminar las diferencias de poder entre el personal clínico y el de apoyo entre pares, para asegurar la igualdad.
 - Brindar capacitación a nivel organizacional sobre recuperación, cultura laboral orientada al apoyo entre pares y liderazgo de pares, para reforzar el valor profesional de los trabajadores de apoyo entre pares.
 - Asegurar la representación de personas con experiencia vivida en roles de liderazgo, incluso en las juntas directivas.

- Medir y hacer un seguimiento de los resultados relacionados con la recuperación y la participación comunitaria.
- Establecer procesos que aumenten el valor del personal de apoyo entre pares como profesionales capacitados y con experiencia.

■ **Concepto de cambio 3: Fidelidad al apoyo entre pares**

- Implementar mecanismos para mantener la integridad de los servicios de apoyo entre pares.
- Definir los roles del personal de apoyo entre pares con descripciones de empleo, competencias y ámbitos de práctica claros, para asegurar la comprensión organizacional de estos roles.
- Hacer participar al personal de apoyo entre pares y a personas con experiencia vivida en la orientación de los nuevos empleados.
- Comprender y alinear las certificaciones estatales con las políticas internas, y garantizar la acreditación adecuada de los trabajadores de apoyo entre pares.
- Proporcionar supervisión, capacitación, desarrollo profesional y oportunidades de liderazgo al personal de apoyo entre pares, ya sea de forma interna o en colaboración con organizaciones externas.
- Desarrollar políticas que refuercen el rol y el alcance de los trabajadores de apoyo entre pares y de los trabajadores de apoyo a la recuperación dentro de la organización.

■ **Concepto de cambio 4: Integración de los servicios de apoyo entre pares en las fuentes de financiamiento principales**

- Definir una propuesta de valor y establecer un diálogo continuo con los pagadores, y compartir resultados de recuperación para demostrar la necesidad médica y el valor de los servicios de apoyo entre pares.
- Promover ante los pagadores la incorporación de resultados orientados a la recuperación, como la calidad de vida y la participación comunitaria, en los modelos de pago basados en el valor. Defender una remuneración justa, competitiva y digna para los trabajadores pares, independientemente de su función, cargo o ubicación geográfica. Considerar mediciones de resultados orientadas a la recuperación para los servicios prestados por pares, o enfoques que partan de mediciones de resultados existentes o validadas que estén vinculadas al impacto de dichos servicios.

PREPARACIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL APOYO ENTRE PARES

La integración exitosa de los programas de pares requiere preparación a nivel organizacional. Esto supone alinear a las personas, los procesos, los sistemas y las mediciones de desempeño. La gestión del cambio es crucial. El [Modelo de las 7-S de McKinsey](#) es una herramienta de evaluación útil para medir estilo, habilidades, sistemas, estructura, estrategias, personal y valores compartidos. La transformación hacia un sistema orientado a la recuperación necesita capacitación constante del liderazgo, el personal y el sistema en general. Se debe identificar e involucrar a las partes interesadas clave. La participación de los líderes es esencial, al igual que priorizar a las personas con experiencia vivida al momento de la contratación para los puestos de liderazgo.

Los trabajadores de apoyo entre pares llevan experiencias vividas y conocimientos invaluable al proceso de evaluación. Pueden identificar posibles obstáculos, sugerir estrategias para afrontarlos, evaluar las necesidades de capacitación de la fuerza laboral, orientar sobre cómo establecer programas de apoyo entre pares eficaces y asegurar que se escuchen y prioricen las voces y perspectivas de las personas que se beneficiarán de los servicios de apoyo entre pares.



ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR: *Evaluación de preparación*

Utilice el Modelo de las 7-S de McKinsey para evaluar cómo está preparada su organización para la integración del apoyo entre pares. Haga una lluvia de ideas con un equipo interdisciplinario (incluido el personal de apoyo entre pares) sobre la mejor manera de aprovechar la experiencia del personal de apoyo entre pares en cada etapa del proceso de evaluación e implementación.

- **Estilo:** se refiere a la cultura organizacional y a la forma en que se hacen las cosas.
- **Habilidades:** ¿qué capacidades institucionales y del personal se necesitan y aún faltan? ¿Hay aspectos que podrían requerir tercerización?
- **Estructura:** ¿cómo está organizada la jerarquía interna? ¿Es clara o demasiado compleja? ¿Se cuenta con un organigrama bien desarrollado que refleje estas relaciones?
- **Personal:** ¿cómo se están desarrollando los talentos y habilidades de las personas en la organización?
- **Estrategia:** ¿qué está haciendo la organización para mantener su ventaja estratégica? ¿Es este un proceso dinámico? ¿Cómo se está adaptando?
- **Valores compartidos:** ¿cuál es la misión de la organización? ¿Es relevante y se comunica adecuadamente?

IMPLEMENTACIÓN, EVALUACIÓN Y APOYO CONSTANTE

Recopilación y análisis de datos y toma de decisiones

La recopilación y el análisis sistemáticos de datos son fundamentales para evaluar el impacto del apoyo entre pares, definir la toma de decisiones y asegurar el financiamiento continuo. Esto incluye evaluar la cultura organizacional, la misión, el compromiso del liderazgo, las actitudes del personal, la capacitación y la infraestructura del programa.

Identificación y gestión de obstáculos y desafíos

Existen diversos factores que pueden dificultar la implementación exitosa del apoyo entre pares. Entre ellos, se incluyen el estigma, la falta de conocimiento y comprensión, la insuficiencia de recursos, la resistencia al cambio, la capacitación limitada, los problemas de comunicación y coordinación, y las dificultades para medir el impacto. Estos desafíos pueden superarse mediante la evaluación, la preparación y las asociaciones adecuadas.



ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR: *Obstáculos y soluciones*

- Identifique posibles obstáculos para la implementación de programas de apoyo entre pares.
- Analice sus causas raíz.
- Proponga soluciones.

Aprovechar la asociación con organizaciones de pares

Las asociaciones con organizaciones operadas por pares son vitales para una integración exitosa. Estas asociaciones generan múltiples beneficios, como los siguientes:

- **Experiencia y conocimientos:** las organizaciones de pares cuentan con perspectivas y conocimientos únicos que pueden mejorar la calidad del apoyo y los servicios prestados.
- **Participación auténtica de pares:** estas organizaciones pueden facilitar la participación de personas con experiencia vivida en los procesos de toma de decisiones, el diseño de programas y la prestación de servicios.
- **Capacitación y apoyo:** las organizaciones de pares pueden dotar al personal de apoyo entre pares de las habilidades necesarias para brindar un apoyo eficaz, mediante el acceso a programas de capacitación, supervisión y oportunidades de mentoría que aumentan su capacidad para ofrecer un acompañamiento significativo.
- **Iniciativas impulsadas por pares:** las organizaciones de pares suelen estar a la vanguardia de iniciativas impulsadas por pares, como grupos de apoyo, talleres o campañas de promoción.
- **Mejores resultados:** se ha demostrado que la integración del personal de apoyo entre pares mejora los resultados para las personas que reciben el apoyo, al aportar un nivel más profundo de comprensión, empatía y acompañamiento que fomenta la esperanza y la resiliencia.
- **Supervisión:** las organizaciones operadas por pares suelen ofrecer supervisión especializada de carácter reflexivo, informada sobre el trauma y centrada en el bienestar, que contribuye a garantizar que el personal de apoyo entre pares reciba sostén y se mantenga alineado con los valores del trabajo entre pares.



ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR: *Investigación de asociaciones*

- Busque organizaciones operadas por pares en su área.
- Identifique posibles áreas de colaboración.
- Determine cuáles de las organizaciones tienen la capacidad para apoyar la implementación de su programa de pares.
- Establezca contacto con esas organizaciones para desarrollar relaciones y explore oportunidades de asociación.

EVALUACIÓN CONTINUA PARA LA MEJORA CONSTANTE

La evaluación continua es fundamental para la mejora constante y el éxito sostenido de los programas de apoyo entre pares. Esto implica controlar los resultados específicos del trabajo entre pares, recopilar opiniones tanto del personal de apoyo entre pares como de las personas a las que prestan sus servicios, adaptarse a los desafíos propios de estos roles y asegurar que el personal cuente con acceso significativo a supervisión y apoyo.

Algunos de los métodos específicos de evaluación continua del apoyo entre pares son los siguientes:

- **Grupos de trabajo y grupos focales liderados por pares** para recopilar aportes genuinos sobre la eficacia de los programas y la cultura laboral.
- **Indicadores de resultados orientados a la recuperación** que reflejen las contribuciones únicas del apoyo entre pares (por ejemplo, esperanza, empoderamiento, autodefensa y conexión comunitaria).

- **Evaluaciones de calidad de la supervisión entre pares** para garantizar que el personal de apoyo entre pares reciba el apoyo adecuado en la gestión del trauma vicario, el establecimiento de límites y la claridad de sus roles.
- **Seguimiento de trayectorias profesionales** para monitorear la retención del personal de apoyo entre pares, las oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.
- **Control de fidelidad** para asegurar que los servicios de pares mantengan los valores fundamentales como la reciprocidad, el poder compartido y la experiencia vivida.
- **Ciclos de intercambio de opiniones** para recopilar comentarios tanto del personal de apoyo entre pares como de las personas a las que ayudan sobre la calidad de la relación, el conocimiento del contexto y la accesibilidad de los servicios.
- **Conversaciones habituales sobre la claridad de los roles** para tratar tensiones entre los roles del personal de apoyo entre pares y el personal clínico, y prevenir los desplazamientos de roles.

RECURSOS CLAVE

- **Cómo establecer programas y prácticas eficaces de apoyo entre pares en las CCBHC: Grabación de la primera sesión**
- **Herramienta de autoevaluación organizacional para integrar los servicios prestados por pares en las CCBHC:** recurso que ayuda a las organizaciones a evaluar su preparación para implementar o mejorar los servicios de apoyo entre pares dentro de sus CCBHC. Contempla aspectos como la cultura organizacional, la capacitación e infraestructura necesaria para la integración exitosa del apoyo entre pares.
- **Grandes ideas, Modelo de las 7-S:** este modelo estratégico, desarrollado por McKinsey & Company, se puede adaptar para evaluar y mejorar la alineación organizacional en el contexto de la implementación del apoyo entre pares. El modelo de las 7-S abarca estructura, estrategia, sistemas, habilidades, estilo, personal y valores compartidos, todos ellos fundamentales para la integración exitosa del apoyo entre pares.
- **Primeros pasos con prácticas basadas en la evidencia, servicios operados por usuarios:** esta guía de la SAMHSA ofrece una introducción a los servicios operados por usuarios, un modelo estrechamente alineado con el apoyo entre pares. También proporciona pasos prácticos para implementar prácticas basadas en la evidencia en este tipo de entornos.



El rol del apoyo entre pares en la prestación de servicios de las CCBHC

Los sistemas integrados de atención, como el modelo de CCBHC, reúnen a múltiples proveedores de servicios y disciplinas para brindar una atención integral y coordinada de salud mental y consumo de sustancias. Estos sistemas priorizan la colaboración, el intercambio de información y enfoques integrales en la atención. Es importante comprender cómo se integra el rol de los pares en este modelo y en qué se diferencia de otros roles clínicos. El rol de quienes trabajan en apoyo entre pares dentro de un sistema integrado de atención puede incluir lo siguiente:

- Crear conexiones
- Fomentar la recuperación
- Nutrir la esperanza y la dignidad
- Reducir el estigma
- Mejorar el acceso a la atención

Los trabajadores de apoyo entre pares desempeñan un papel crucial para fortalecer la participación, la mejora del acceso y la promoción de una atención orientada a la recuperación dentro de los sistemas integrados. Actúan como puente entre las personas y sus proveedores de servicios, ayudan a manejar sistemas complejos y cuestionan actitudes estigmatizantes. Si bien no se trata de un rol clínico, el apoyo entre pares certificado es una disciplina reconocida, con estándares y responsabilidades profesionales como los siguientes.

- **Mantener los límites y la confidencialidad:** respetar la privacidad de las personas con las que trabajan y cumplir con las pautas de confidencialidad.
- **Utilizar enfoques colaborativos:** aportar una perspectiva única que conecta la experiencia profesional con la personal.
- **Defender a las personas:** representar la voz y las necesidades de las personas a las que brindan apoyo para asegurar que sus perspectivas se tengan en cuenta en la toma de decisiones.
- **Promover la autodeterminación y el empoderamiento:** ayudar a las personas a tomar sus propias decisiones y a asumir el control de su recuperación, lo que fomenta la autonomía y la resiliencia.
- **Servir de ejemplo de recuperación:** mostrar la recuperación personal como un ejemplo de que se puede llevar una vida plena para inspirar y empoderar a otras personas.
- **Cumplir con un código de ética:** respetar estándares éticos que promuevan la integridad y el profesionalismo en su trabajo.
- **Participar en el desarrollo profesional:** comprometerse con el aprendizaje continuo, incluida la supervisión de calidad y la capacitación continua, para mantener y fortalecer sus habilidades.

Los trabajadores de apoyo entre pares colaboran habitualmente con personal de otras disciplinas y suelen integrar equipos multidisciplinarios. Por lo tanto, a medida que las CCBHC establecen o expanden los programas de pares, deben definir parámetros claros y capacitar a todo el personal sobre los roles y funciones del personal de apoyo entre pares, conforme a los valores y principios fundamentales del modelo de apoyo entre pares. Esto incluye diferenciar el apoyo entre pares de los servicios clínicos, respetar los límites propios de este tipo de apoyo y mantener la fidelidad al modelo de pares.

Diferencias entre el apoyo entre pares y los servicios clínicos

El apoyo entre pares ofrece servicios y perspectivas valiosos, respaldados por la investigación, pero se diferencia de las disciplinas clínicas en varios aspectos importantes:

- Se basa en la experiencia compartida y en el conocimiento derivado de la experiencia vivida.
- Se centra en el potencial sanador de la conexión personal y de las narrativas compartidas.
- Fomenta la esperanza al servir de ejemplo para la recuperación.
- Utiliza un enfoque no clínico.

En consonancia con los límites y requisitos del rol y modelo de apoyo entre pares, es importante que las organizaciones definan qué funciones quedan fuera de este rol y establezcan parámetros claros para evitar el "desplazamiento de roles". Entre los ejemplos, se incluyen tareas como la gestión de casos, la aplicación de políticas terapéuticas y el control del cumplimiento (por ejemplo, pruebas de detección de drogas).



ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR: *Interconexión*

- Elabore un diagrama de Venn que compare y contraste a los trabajadores de apoyo entre pares y los profesionales clínicos.
- Céntrese en los roles, formación y enfoques.

Respeto de los límites en el apoyo entre pares

Como disciplina profesional, el apoyo entre pares se rige por límites profesionales adecuados:

- **Consentimiento y confidencialidad:** establecer límites claros con respecto al intercambio de información personal.
- **Empatía sin involucramiento excesivo:** fomentar la empatía y la comprensión manteniendo una distancia emocional saludable.
- **Respeto mutuo y equidad:** promover un entorno en el que se trate a todas las personas con respeto y dignidad. Evitar imponer creencias o soluciones personales con el fin de priorizar la equidad y reconocer la diversidad de perspectivas.
- **Ausencia de juicio:** promover un entorno libre de juicios que permita a las personas expresarse sin temor a la crítica. Reconocer que cada trayectoria es única y evitar juzgar experiencias, decisiones o mecanismos de afrontamiento.
- **Limitaciones del apoyo entre pares:** definir el rol y los límites del apoyo entre pares. Reconocer que el personal de apoyo entre pares no sustituye los servicios profesionales de salud mental y que debe orientar a las personas a buscar ayuda adecuada cuando sea necesario.

Fidelidad al modelo de apoyo entre pares

El compromiso con los valores y principios fundamentales del modelo de apoyo entre pares es esencial para mantener la fidelidad de estos servicios dentro de la organización. Esto incluye lo siguiente:

- Valorar la experiencia vivida (pasada o actual)
- Priorizar la esperanza y la recuperación

- Fomentar la mutualidad y la reciprocidad
- Utilizar enfoques no clínicos y voluntarios
- Reconocer límites y alcances
- Proporcionar capacitación y supervisión de calidad

No es extraño que las organizaciones enfrenten desafíos para mantener la fidelidad al modelo de apoyo entre pares. Entre los más comunes, se encuentran la falta de conocimiento y comprensión sobre los servicios y roles de apoyo entre pares dentro de la organización; el desplazamiento de roles y funciones, tanto a nivel individual como organizacional, a menudo vinculado a la falta de definiciones claras de puestos de trabajo; la desconexión con una comunidad más amplia de pares que podría fortalecer la comprensión y el mantenimiento del modelo; y la falta de supervisión adecuada entre pares.

Las asociaciones con organizaciones de pares son un buen primer paso para superar estos desafíos, ya que pueden ofrecer asistencia técnica, capacitación, supervisión y apoyo al personal. Además, las organizaciones pueden implementar estrategias como:

- Exigir capacitación a nivel organizacional sobre el alcance de la práctica del apoyo entre pares.
- Desarrollar roles, descripciones de puestos y alcances de práctica del apoyo de pares bien definidos.
- Invertir en supervisión entre pares de calidad.
- Fortalecer redes de pares o facilitar la participación del personal de apoyo entre pares en ellas.
- Ofrecer oportunidades de capacitación continua.
- Apoyar al personal con capacitación sobre trauma vicario y fatiga por compasión.



ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR: *Lista de verificación de fidelidad*

- Desarrolle una lista de verificación para evaluar la fidelidad al modelo de apoyo entre pares dentro de su organización.
- Considere los valores y principios fundamentales del apoyo entre pares.
- Evalúe la posibilidad de trabajar con una organización dirigida por pares para definir los estándares de fidelidad.
- Determine cómo se integrará esta lista de verificación en los procesos existentes de garantía de calidad.



ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR: *Superación de obstáculos*

- Categorice los desafíos identificados según su impacto percibido en la organización.
- Considere las estrategias propuestas para superarlos.
- Haga una lluvia de ideas para identificar estrategias adicionales que permitan enfrentar estos desafíos.
- Desarrolle un plan de acción para implementar al menos una de estas estrategias dentro de la organización.

LOS ENFOQUES DE LA CCBHC PARA EL APOYO ENTRE PARES Y EL IMPACTO

En 2024, el Consejo Nacional presentó un [Informe sobre el impacto de las CCBHC](#), que ofrece los datos más actualizados sobre las CCBHC y el papel fundamental que desempeñan en sus comunidades. El informe destaca el papel fundamental que desempeñan las personas dedicadas al apoyo entre pares para los servicios brindados por las CCBHC. Además, señala un aumento en el número de personas dedicadas al apoyo entre pares que ayudan a personas con trastornos por consumo de sustancias (SUD) y a quienes se encuentran en proceso de transición del sistema de justicia penal. El informe identifica las siguientes contribuciones clave:

■ **Apoyo entre pares en servicios para SUD**

- **Amplio alcance:** las CCBHC atienden a más de 373 000 personas con diagnósticos de SUD; el 91 % ofrece servicios directos relacionados con las SUD, mientras que el 9 % restante colabora con DCO.
- **Roles del apoyo entre pares:** el personal de apoyo entre pares con formación específica en SUD es esencial en la prestación de servicios. Aproximadamente el 60 % de las CCBHC ha incorporado trabajadores de apoyo especializados en SUD, lo que garantiza la continuidad de la atención y apoya la reintegración comunitaria de personas provenientes del sistema de justicia penal.

■ **Apoyo entre pares en la reintegración desde el sistema de justicia penal**

- **Apoyo en la reintegración:** cerca del 50 % de las CCBHC se centra en personas que regresan a sus comunidades tras un período de encarcelamiento. El personal de apoyo entre pares desempeña un papel clave en este proceso, ya que ayuda en evaluaciones previas a la liberación, derivaciones y apoyo posterior. Sus funciones ayudan a que las personas se mantengan conectadas con servicios esenciales, con el fin de apoyar su recuperación y reintegración comunitaria.

■ **El personal de apoyo entre pares como parte esencial de la fuerza laboral**

- **Solución para la escasez de personal:** las CCBHC han contribuido a solucionar la escasez de personal en salud conductual mediante un aumento significativo del personal, especialmente en roles de apoyo entre pares. Estos trabajadores cumplen un rol central al cubrir vacíos en la atención y mejorar la prestación de servicios en todo el sistema. El 77 % de las CCBHC ha incorporado este tipo de perfiles.

■ **Participación de pares en actividades colaborativas**

- **Colaboración con el sistema de justicia penal:** las CCBHC están formando asociaciones efectivas con agencias de justicia penal, y el personal de apoyo entre pares desempeña un rol central en estas colaboraciones. Casi la mitad de las CCBHC incorpora pares como asesores comunitarios o especialistas en reintegración, cuyo apoyo es fundamental para asistencia legal y orientación laboral. Estos roles son fundamentales para superar barreras en la atención, facilitar la reintegración exitosa y abordar la intersección entre el consumo de sustancias, la recuperación y la participación en el sistema de justicia penal.

RECURSOS CLAVE

- **[Cómo establecer programas y prácticas eficaces de apoyo entre pares en las CCBHC: Grabación de la segunda sesión](#)**
- **[Clínicas Comunitarias Certificadas de Salud Conductual, servicios prestados por pares y agencias operadas por pares:](#)** este informe breve de la Alianza por los Derechos y la Recuperación se centra en cómo las organizaciones comunitarias de recuperación o de pares y las CCBHC pueden colaborar para ofrecer una perspectiva innovadora e integrada a los servicios de apoyo entre pares orientados a la recuperación, en línea con los objetivos de implementación de las CCBHC.
- **[Perspectivas: La participación de personas con experiencia vivida en trastornos de salud mental en la prestación de servicios, el desarrollo y el liderazgo:](#)** este artículo explora la importancia de involucrar a personas con experiencia vivida en todos los aspectos de la prestación de servicios y el liderazgo, y aporta información sobre los beneficios y desafíos de este enfoque.

La importancia de la supervisión de la calidad y la capacitación continua del personal de apoyo entre pares

El objetivo de la supervisión entre pares es satisfacer las necesidades administrativas, educativas y de apoyo de los pares para garantizar servicios de pares de alta calidad que logren los resultados esperados en el trabajo entre pares.

Los supervisores orientan al personal de apoyo entre pares para promover servicios y asistencia competentes y éticos al ayudarlos a desarrollar y aplicar conocimientos, habilidades y valores profesionales pertinentes. Una supervisión entre pares eficaz debe centrarse en motivar el crecimiento profesional, generar una relación de supervisión colaborativa y de confianza, abordar desafíos del proceso de supervisión y promocionar el autocuidado. La supervisión también debe reconocer y fomentar trayectorias de desarrollo profesional para los especialistas en apoyo entre pares, como oportunidades para avanzar hacia roles de supervisión y liderazgo, lo que fortalece la profesión.

Los componentes clave de la supervisión entre pares eficaz son los siguientes:

- **Enfoque centrado en pares:** asegurar que la supervisión se centre en las necesidades y el crecimiento del trabajador de apoyo entre pares.
 - **Desarrollo de habilidades:** facilitar oportunidades para que el personal de apoyo entre pares pueda potenciar habilidades como la escucha activa, la empatía y la comunicación efectiva.
 - **Práctica reflexiva:** fomentar la autorreflexión para profundizar la comprensión y mejorar la calidad del apoyo entre pares.
 - **Gestión de límites:** abordar y explorar los aspectos personales y profesionales del apoyo entre pares.
 - **Conocimiento del contexto:** proporcionar supervisión tomando conciencia de las costumbres y los antecedentes diversos, y entender cómo afectan las interacciones entre pares.
 - **Aprendizaje continuo:** promover un entorno donde la capacitación continua sea una prioridad y se haga hincapié en mejores prácticas y consideraciones éticas nuevas y emergentes dentro del apoyo entre pares.
 - **Revisión de casos e intercambio de opiniones:** revisar las interacciones que se dan en el apoyo entre pares y hacer comentarios constructivos para promover el progreso.
1. **Accesibilidad al personal de supervisión:** asegurar que el personal de apoyo entre pares tenga acceso a los supervisores para recibir orientación, en especial durante situaciones difíciles.
 2. **Apoyar el bienestar:** reconocer la importancia del autocuidado y el bienestar del trabajador de apoyo entre pares e integrar estos aspectos en las reuniones de supervisión.
 3. **Consideraciones éticas:** asegurar que se mantengan los estándares éticos en todos los aspectos del rol de apoyo entre pares.
 4. **Trayectorias de desarrollo profesional:** animar a los especialistas en apoyo entre pares a explorar roles de supervisión o liderazgo mediante el asesoramiento, el desarrollo profesional y la capacitación, y apoyarlos durante el proceso.



ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR: *Reflexión organizacional*

Reúna a un equipo interdisciplinario para reflexionar sobre las prácticas de su organización. Pregúntense:

- ¿Cómo garantizan el desarrollo profesional continuo de los supervisores de apoyo entre pares para mantener la calidad de su orientación?
- ¿Qué oportunidades ofrece su organización para que el personal de apoyo entre pares acceda a roles de supervisión o liderazgo? ¿Cuáles son los obstáculos? ¿Cuáles son los factores facilitadores?
- ¿Alguna parte de la supervisión entre pares está a cargo de personal certificado en liderazgo entre pares?
- En su opinión, ¿cuáles son los elementos más eficaces de la supervisión entre pares en su organización?
- ¿Qué herramientas o socios utilizó su organización para desarrollar su proceso de supervisión entre pares?
- ¿Cómo plantean los posibles conflictos o desafíos que puedan surgir en el proceso de supervisión entre pares?
- ¿Pueden describir el marco o la estructura existente para la evaluación y el intercambio habitual de opiniones sobre las prácticas de supervisión entre pares?
- ¿Cómo evalúa su organización la calidad de su proceso de supervisión entre pares (por ejemplo, evaluación del proceso, opiniones del personal de apoyo entre pares, opiniones de los supervisores, autoevaluación de los supervisores, colaboración con expertos)?
- ¿Pueden mencionar ejemplos de resultados positivos o mejoras logrados a partir de la implementación de una supervisión de calidad en su organización?

ENFOQUES ORGANIZACIONALES PARA FORTALECER LA SUPERVISIÓN ENTRE PARES Y LA CAPACITACIÓN CONTINUA

Para mejorar la calidad y la experiencia de la supervisión entre pares, las CCBHC deberían considerar la incorporación de los siguientes enfoques en sus programas:

- **Evaluación de la calidad de la supervisión entre pares:** llevar a cabo evaluaciones periódicas sobre la percepción y la calidad de las estructuras de supervisión existentes. Estas evaluaciones deben incluir el intercambio de opiniones del personal de apoyo entre pares y de los supervisores, la autoevaluación de los supervisores y la colaboración con personas con experiencia en apoyo entre pares para fortalecer el proceso de evaluación.
- **Capacitación integral:** incluye la incorporación y el apoyo (idealmente liderados por pares) del personal nuevo, así como la capacitación continua para su desarrollo y crecimiento profesional, además de la capacitación en habilidades de supervisión para quienes cumplen funciones de supervisión entre pares. Las CCBHC también deberían capacitar a todo el personal sobre los roles, valores y consideraciones éticas del apoyo entre pares.
- **Supervisión liderada por pares:** proporcionar supervisión periódica y de alta calidad que apoye el desarrollo continuo. La supervisión liderada por pares, o un modelo de supervisión dual, en el que el personal de apoyo entre pares recibe supervisión tanto de un supervisor par como de un supervisor clínico, es lo más recomendable, ya que incorpora los componentes clave descritos anteriormente.
- **Oportunidades de desarrollo y promoción profesional:** los programas de apoyo entre pares bien diseñados generan oportunidades intencionadas para el crecimiento, como caminos para que el personal de apoyo entre pares acceda a roles de supervisión. Mediante una planificación consciente, las organizaciones pueden

establecer caminos de promoción profesional que reconozcan y potencien las habilidades, la experiencia vivida y el potencial de liderazgo del personal de apoyo entre pares. Los programas de supervisión eficaces no solo apoyan el desarrollo profesional continuo, sino que también ofrecen asesoramiento y defensa, lo que prepara al personal para asumir responsabilidades de supervisión y garantiza que la fuerza laboral de pares sea sostenible, valorada y esté preparada para el liderazgo.

- **Colaboración con expertos:** el personal de apoyo entre pares prospera cuando forma parte de comunidades profesionales que ofrecen apoyo, formación y orientación. La colaboración y las redes de pares pueden mejorar significativamente su eficacia.



ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR: Creación de un plan de desarrollo profesional para el personal de apoyo entre pares

- Cree una muestra de un plan de desarrollo profesional para el personal de apoyo entre pares de su organización.
- Considere la capacitación, la supervisión y las oportunidades de crecimiento específicas.
- Explore los recursos de capacitación y certificación estatales y nacionales para los trabajadores de apoyo entre pares.
- Tenga en cuenta las oportunidades de promoción profesional para el personal de apoyo entre pares de su organización.
- Incluya estrategias de apoyo para el desarrollo y la trayectoria profesional hacia roles de supervisión.

REDES DE COLABORACIÓN Y APOYO PARA EL PERSONAL DE APOYO ENTRE PARES

Como se señaló, la colaboración con organizaciones especializadas y redes de pares beneficia tanto al personal de apoyo entre pares como a las CCBHC en las que trabajan. Quienes integran las redes pueden ser:

- **Organizaciones de incidencia profesional:** grupos que promueven y proporcionan recursos a profesionales del apoyo entre pares.
- **Organizaciones operadas por pares:** organizaciones dirigidas por personas con experiencia vivida, que ofrecen apoyo entre pares y oportunidades de desarrollo.
- **Grupos de aprendizaje colaborativo:** espacios donde el personal de apoyo entre pares puede aprender en conjunto, compartir prácticas recomendadas y mejorar sus habilidades.
- **Redes de apoyo entre pares:** comunidades de trabajadores de apoyo entre pares en las que se comparten experiencias, recursos y conocimientos.
- **Comunidades de práctica:** grupos en los que el personal de apoyo entre pares puede intercambiar conocimientos, compartir experiencias y apoyarse mutuamente en su desarrollo.

Algunos de los beneficios de la colaboración con estas organizaciones y redes de expertos son los siguientes:

- **Intercambio de mejores prácticas:** el personal de apoyo entre pares puede intercambiar experiencias, recursos y conocimientos para mejorar la calidad de los servicios.
- **Acceso a supervisión de calidad:** las redes de apoyo entre pares facilitan el acceso a supervisores competentes que comprenden el rol y las funciones del trabajo entre pares y pueden ofrecer orientación y apoyo. Esto puede ser útil para las CCBHC que tienen capacidad limitada para que su propio personal supervise a otros.

- **Desarrollo profesional:** las redes de pares ayudan al personal a acceder a formación y capacitación adicionales, lo que los mantiene al día con las mejores prácticas y metodologías en evolución.
- **Experiencia colectiva:** la colaboración entre pares fomenta un sentido de comunidad y permite aprovechar el conocimiento colectivo.



ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR: Creación de una red de colaboración de apoyo entre pares

- Haga una lluvia de ideas para identificar estrategias que permitan construir y fortalecer redes de apoyo entre pares dentro de su organización y en la comunidad.
- Investigue y elabore una lista de organizaciones y redes de apoyo entre pares a nivel local y nacional.
- Contacte de manera proactiva a recursos locales y nacionales para obtener información sobre oportunidades de colaboración y desarrollo profesional.

OTRAS CONSIDERACIONES

El crecimiento y desarrollo del personal de apoyo entre pares suele verse afectado por otros obstáculos, como los bajos salarios y el potencial de ingresos limitado. Existen pocos caminos profesionales y oportunidades de liderazgo, y las dificultades para obtener certificaciones generan barreras para ingresar o avanzar en el campo. Las CCBHC deberían considerar sus oportunidades para eliminar estas barreras dentro de su propio sistema organizacional o a través de asociaciones.

RECURSOS CLAVE

- **Cómo establecer programas y prácticas eficaces de apoyo entre pares en las CCBHC: Grabación de la tercera sesión**
- **Recurso de asistencia técnica para la supervisión de trabajadores de apoyo entre pares:** pautas y mejores prácticas para la supervisión del personal de apoyo entre pares para asegurar que reciban el apoyo necesario para desempeñarse de manera eficaz en sus roles.
- **Supervisión de personal de apoyo entre pares:** guía integral centrada en los aspectos particulares de la supervisión del personal de apoyo entre pares. Incluye la creación de entornos de apoyo, la gestión de desafíos y el aumento de oportunidades de desarrollo profesional.
- **Autoevaluación para supervisores de pares:** herramienta que permite a los supervisores evaluar su preparación y eficacia en la supervisión de pares. Esta autoevaluación les ayuda a identificar áreas de fortaleza y de mejora.
- **Recursos para la supervisión de pares:** recopilación extensa de materiales diseñados para apoyar la supervisión de pares. Incluye mejores prácticas, estudios de caso y módulos de capacitación.
- **Ampliar el apoyo entre pares y ayudar a los trabajadores de apoyo entre pares en el ámbito de la salud mental:** informe breve de la SAMHSA que analiza estándares actuales, mejores prácticas y enfoques para incorporar a pares y al apoyo entre pares como un componente esencial de los servicios de salud conductual.
- **Guía para el apoyo entre pares, Implementación de un programa de apoyo entre pares:** recurso de Johns Hopkins que ofrece recomendaciones e información valiosa sobre los roles y experiencias del personal de apoyo entre pares, cómo proporcionar apoyo a pares, y prácticas para el reclutamiento, la retención y la capacitación.

Integración de la voz auténtica de pares en su cultura organizacional

DEFINICIÓN DE LA VOZ DE PARES

El término "voz de pares" hace referencia a las ideas, perspectivas y relatos únicos que expresan aquellas personas que se han enfrentado personalmente a retos o circunstancias similares. Muestra el valor de aprender de personas con experiencia directa en un ámbito específico, como los desafíos de salud mental o el consumo de sustancias. La voz de pares promueve la comprensión.

Pregunta para reflexionar

Piense en una ocasión en la que pudo ayudar a alguien a partir de su propia experiencia. ¿Cómo ayuda esto a explicar el valor de la voz de pares?

BENEFICIOS DE INCORPORAR LA VOZ DE PARES EN LA TOMA DE DECISIONES

La incorporación de la voz de pares en la toma de decisiones organizacionales aporta múltiples beneficios:

- **Identificación de brechas en el sistema:** los aportes de pares permiten detectar necesidades no atendidas y vacíos en los sistemas existentes.
- **Mejor acceso a los servicios:** las perspectivas de pares pueden impulsar estrategias de difusión más eficaces con el fin de garantizar que los servicios lleguen a quienes los necesitan.
- **Mejor atención:** la participación de pares fortalece la prestación de servicios al alinear los programas con necesidades y experiencias reales.
- **Mejores resultados:** las soluciones impulsadas por pares suelen generar resultados más significativos e impactantes.
- **Más empatía:** escuchar las voces de pares cultiva la empatía tanto en el personal como en la comunidad en general.
- **Resolución de problemas más eficaz:** las perspectivas de los pares enriquecen los procesos de toma de decisiones y resolución de problemas.
- **Mayor comprensión de las necesidades de las personas usuarias:** los aportes de pares ayudan a que los programas y las políticas se alineen mejor con las necesidades de quienes reciben los servicios.





ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR: *Reflexión y mapeo del sistema*

Reúnanse en un equipo interdisciplinario. Abran un espacio de reflexión y háganse las siguientes preguntas:

- ¿Su organización cuenta actualmente con personas con experiencia vivida (pasada o actual) que formen parte de la junta directiva?
- ¿Hay personas con experiencia vivida que participen en otros comités u organismos de toma de decisiones?
- ¿Qué ejemplos existen en su organización de grupos en los que participen miembros del personal, personas usuarias de los servicios o integrantes de la comunidad con experiencia vivida?

A continuación, avancen con el mapeo del sistema:

- Mapeen el modelo de prestación de servicios de su organización.
- Identifiquen posibles brechas.
- Hagan una lluvia de ideas juntos sobre cómo las personas con experiencia vivida podrían contribuir a cubrir esas brechas.

CREACIÓN DE UNA CULTURA ORGANIZACIONAL QUE VALORE LA VOZ DE PARES

Crear un entorno que valore la voz de pares implica gestionar el cambio, desarrollar el liderazgo, brindar capacitación integral y reconocer las contribuciones del personal con experiencia vivida. Esto comprende diversas estrategias, tales como:

- **Crear un entorno acogedor y respetuoso** que fomente el diálogo abierto y valore la diversidad de experiencias, incluidas las de los pares. Para que una cultura organizacional tenga éxito, es necesario el respaldo de los cargos de liderazgo. Los líderes deben promover activamente y participar en iniciativas que pongan de manifiesto el valor de la voz auténtica de los pares.
- **Reconocer el valor de la experiencia vivida**, destacar la importancia de las perspectivas personales y asegurar que se traten con respeto. Esto debe incluir un programa estructurado y constante de reconocimiento para el personal de apoyo entre pares, así como indicadores y mecanismos de intercambio de opiniones que permitan evaluar y demostrar el valor de estos programas.
- **Empoderar a las personas para que compartan** sus experiencias y garantizar que se sientan seguras y acompañadas al hacerlo, sin temor al estigma o al juicio.

ESTRATEGIAS PARA INTEGRAR LA VOZ DE PARES

Las organizaciones pueden adoptar diversas acciones estratégicas para integrar la voz de pares de manera eficaz.

- **Incorporar representantes pares en roles de liderazgo:** contratar pares para puestos de liderazgo garantiza que sus voces se escuchen en todos los niveles de toma de decisiones.
- **Incluir representación de pares en órganos de dirección:** incorporar activamente a pares en juntas, consejos y equipos de liderazgo contribuye a que sus perspectivas influyan en las políticas organizacionales. Además, esto fomenta una mejor comunicación en toda la organización mediante la creación de espacios para compartir perspectivas e ideas entre áreas y disciplinas.

- **Establecer programas y redes de apoyo entre pares:** crear programas formales de apoyo entre pares permite a los pares conectarse, compartir experiencias y apoyarse mutuamente.
- **Incorporar la voz de pares en el desarrollo de políticas y programas:** involucrar activamente a pares en la elaboración de políticas y programas asegura que estas iniciativas se basen en experiencias reales. Esto debe incluir oportunidades periódicas de intercambio de opiniones y un seguimiento organizacional sostenido.
- **Ofrecer múltiples canales para la participación de pares:** esto puede incluir espacios formales de liderazgo, pero también opciones como reuniones abiertas, buzones de sugerencias y plataformas digitales de comunicación.

SUPERAR LOS DESAFÍOS

La incorporación de la voz de pares presenta desafíos, como la resistencia de otros miembros del personal, los desequilibrios de poder y cuestiones relacionadas con la confidencialidad. Algunas estrategias para superarlos incluyen introducir gradualmente prácticas centradas en pares, establecer una comunicación clara, fomentar un entorno acogedor y respetuoso, y definir objetivos claros para la participación de pares.

Es fundamental tratar los siguientes aspectos:

- **Escepticismo y resistencia a la voz de pares:** superar las dudas sobre la eficacia de los aportes de pares demostrando su impacto y valor en la toma de decisiones. Adoptar un enfoque gradual que incluya instancias de capacitación sobre la voz de pares y destaque su impacto positivo en la colaboración y la innovación.
- **Desequilibrio en el poder:** mitigar las dinámicas de poder entre pares y otros profesionales para garantizar un entorno de respeto y equidad. Esto puede incluir actividades de trabajo en equipo para fomentar el diálogo abierto y enfrentar posibles problemas de confianza.
- **Pasar de "tener un lugar en la mesa" a "tener voz en la conversación":** garantizar que los pares no solo estén presentes, sino que participen activamente en los procesos de toma de decisiones. Los líderes pueden respaldar esto definiendo claramente los objetivos de la incorporación de la voz de pares en la toma de decisiones y explicando cómo esta práctica se alinea con la misión, la visión y los valores de la organización.
- **Garantizar la confidencialidad y la privacidad:** cuando los pares comparten experiencias personales, es fundamental resguardar la confidencialidad y mantener la confianza.



Preguntas para reflexionar

¿En cuáles de las siguientes áreas ha incorporado su organización la voz de pares?

- Roles de liderazgo
- Organismo directivo
- Miembros de comités
- Programas o redes de pares
- Desarrollo de políticas o programas

¿Qué desafíos encontró su organización al incorporar la voz de pares en el área de toma de decisiones?

IMPACTO Y RESULTADOS

Integrar la voz de pares ofrece muchos beneficios.

- **Mejoras en la toma de decisiones:** incorporar diversas perspectivas permite tomar decisiones más completas e informadas. Esto reduce la probabilidad de pasar por alto factores clave e introduce nuevas ideas y enfoques que pueden contribuir al crecimiento y la competitividad de la organización.
- **Mejoras en la cultura organizacional:** la inclusión de pares aumenta la satisfacción y la confianza del personal, lo que genera un entorno de trabajo más colaborativo. Esto se traduce en mayores niveles de compromiso, productividad y retención.
- **Mayor relevancia de los programas:** los programas que incorporan la voz de pares son más eficaces y están mejor alineados con las necesidades de las personas que reciben servicios, ya que reflejan una mayor diversidad de perspectivas.
- **Mayor confianza y participación comunitaria:** la participación de pares fortalece la confianza en la comunidad y promueve un mayor nivel de compromiso y participación.



ACTIVIDAD PARA DESARROLLAR: *Diseño de evaluación de impacto*

- Elabore un plan para medir el impacto de la integración de la voz de pares.
- Céntrese tanto en indicadores cualitativos como cuantitativos.
- Considere aspectos como los resultados de los participantes, la innovación, el impacto en la cultura organizacional y la alineación con la misión institucional.

RECURSOS CLAVE

- **Cómo establecer programas y prácticas eficaces de apoyo entre pares en las CCBHC: Grabación de la cuarta sesión**
- **Informe de recomendaciones del Consejo Asesor de la Experiencia de Vida:** informe con recomendaciones del Consejo Asesor de la Experiencia de Vida de CCBHC del Consejo Nacional sobre mejores prácticas y prácticas prometedoras para dar prioridad a las experiencias vividas y a la recuperación en la práctica, las operaciones y la gobernanza.
- **Estándares de certificación de pares:** estándares del modelo nacional de la SAMHSA para la certificación de trabajadores de apoyo entre pares, diseñados para establecer criterios congruentes y de alta calidad en todo Estados Unidos. Esta normativa busca garantizar que el personal de apoyo entre pares cuente con los conocimientos, habilidades y competencias necesarios para apoyar de manera eficaz a las personas en sus procesos de recuperación.

Recursos adicionales

Los siguientes recursos ofrecen información valiosa y orientación práctica para seguir apoyando el desarrollo e implementación de programas de apoyo entre pares en las CCBHC.

- **[Alianza por los Derechos y la Recuperación](#)**: organización líder dedicada a la defensa de los derechos, la recuperación y la plena inclusión comunitaria de personas con discapacidades psiquiátricas. Ofrece recursos de políticas, capacitación y herramientas de promoción basadas en los valores del apoyo entre pares y la autodeterminación.
- **[Intentional Peer Support \(IPS\)](#)**: el modelo de apoyo de pares intencionado es un enfoque transformador que hace hincapié en las relaciones y el aprendizaje mutuo. Va más allá de los modelos tradicionales de servicio para crear entornos en los que tanto los pares como las personas a las que apoyan puedan desarrollarse plenamente.
 - [Herramienta de autoevaluación de las competencias básicas del IPS](#): esta escala describe las competencias esenciales para la práctica del IPS y hace hincapié en las habilidades para crear relaciones transformadoras, comprender las dinámicas de poder y fomentar el respeto mutuo.
 - [Escala de competencias básicas del IPS](#)
 - [3 pasos para practicar el IPS](#)
- **[Pat Deegan](#)**: referente destacada del movimiento de recuperación en salud mental, Deegan aporta perspectivas innovadoras sobre el apoyo entre pares y la recuperación. Su trabajo destaca la importancia del empoderamiento y el potencial transformador de los servicios impulsados por pares.
- **[Copeland Center for Wellness and Recovery](#)**: el Copeland Center ofrece una amplia variedad de recursos sobre bienestar y recuperación, incluidas herramientas para implementar planes de acción para la recuperación y el bienestar (WRAP), y otras estrategias de apoyo entre pares.



Referencias

Consejo Nacional para el Bienestar Mental. (2023). *Organizational self-assessment: Integrating peer-delivered services in Certified Community Behavioral Health Clinics*. https://www.thenationalcouncil.org/wp-content/uploads/2023/11/2023.11.27_CCBHC_Peer-Support-Organizational-Self-assessment.pdf

Consejo Nacional para el Bienestar Mental. (2024). *Informe sobre el impacto de las CCBHC de 2024*. https://www.thenationalcouncil.org/wp-content/uploads/2025/04/24.06.3_2024-CCBHC-Impact-Report_FINAL.pdf.pdf

Administración de Salud Mental y Abuso de Sustancias. (s. f.). *Supervisor of peer workers self-assessment*. https://www.samhsa.gov/sites/default/files/programs_campaigns/brss_tacs/guidelines-peer-supervision-2-self-assessment-cp9.pdf

Administración de Salud Mental y Abuso de Sustancias. (Marzo de 2023). *Criterios de certificación para las Clínicas Comunitarias Certificadas de Salud Conductual (CCBHC)*. <https://www.samhsa.gov/sites/default/files/ccbhc-criteria-2023.pdf>

Sunkel, C., & Sartor, C. (Junio de 2022). Perspectives: Involving persons with lived experience of mental health conditions in service delivery, development and leadership. *BJPsych Bulletin*, 46(3), 160–164. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9346508/>