

Jornada sobre control d'accés als establiments de joc a Catalunya

Lloc: Districte Administratiu

Carrer del Foc, 57 – 08038 Barcelona

Susana Jiménez Murcia, PhD
Coordinadora Pla de Salut Mental Territorial MetroSud
Cap del Servei de Psicologia Clínica
Directora Programa Addiccions Comportamentals
sjimenez@bellvitgehospital.cat

Trastorno de Juego (TJ)

DSM-5 (APA, 2013)

Preocupación por el Juego

Necesidad de jugar con más dinero

Fracaso intentos control

Intranquilidad cuando para

Jugar para escapar problemas

Juega para recuperar perdido

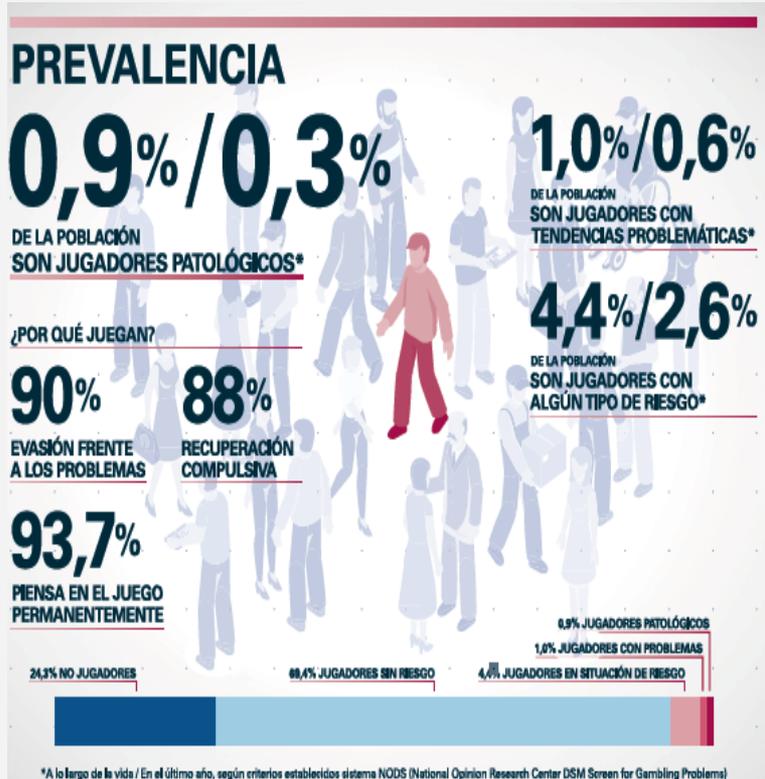
Mentiras a la familia/otros

Pérdida relaciones significativas

Confía otros darán dinero

Comisión ~~actos~~ ilegales

Prevalencia en España



Estudio sobre prevalencia, comportamiento y características de los usuarios de juegos de azar en España 2015





Atención Especializada

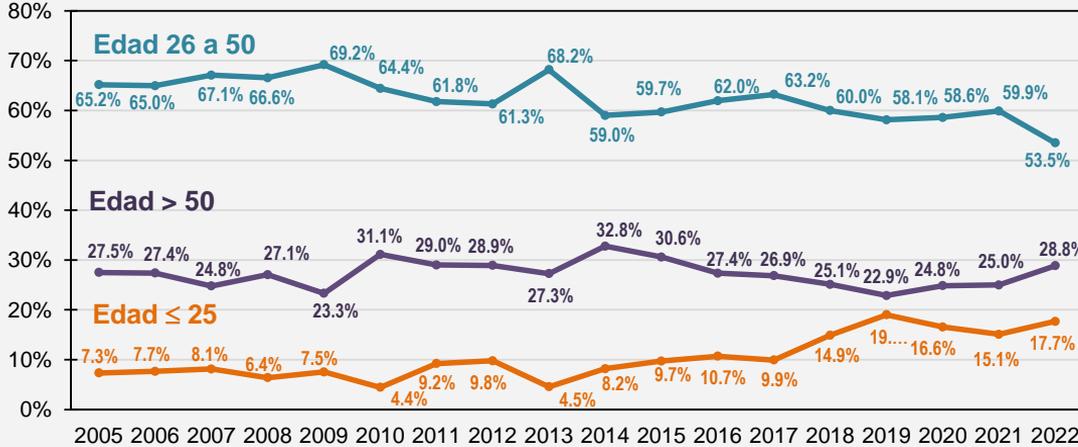
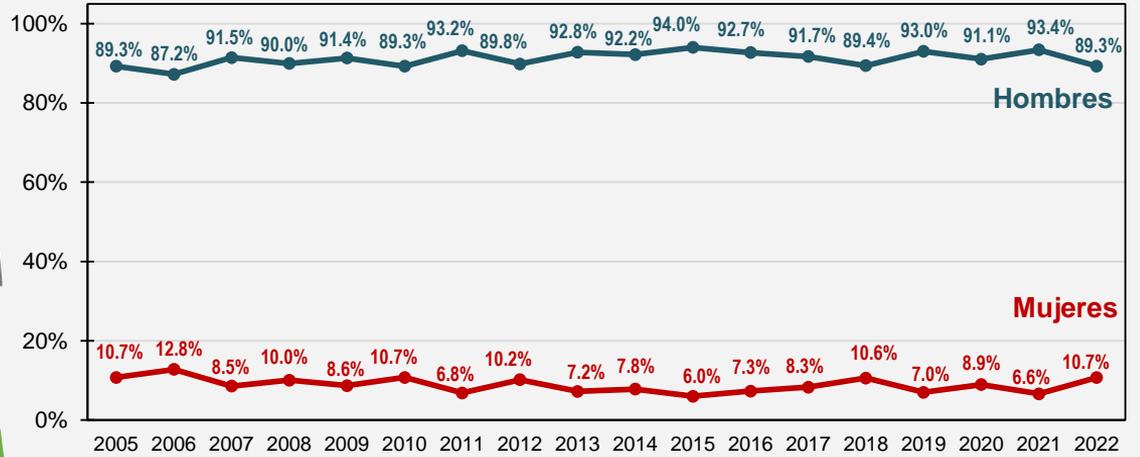
4.653 (87.23%)

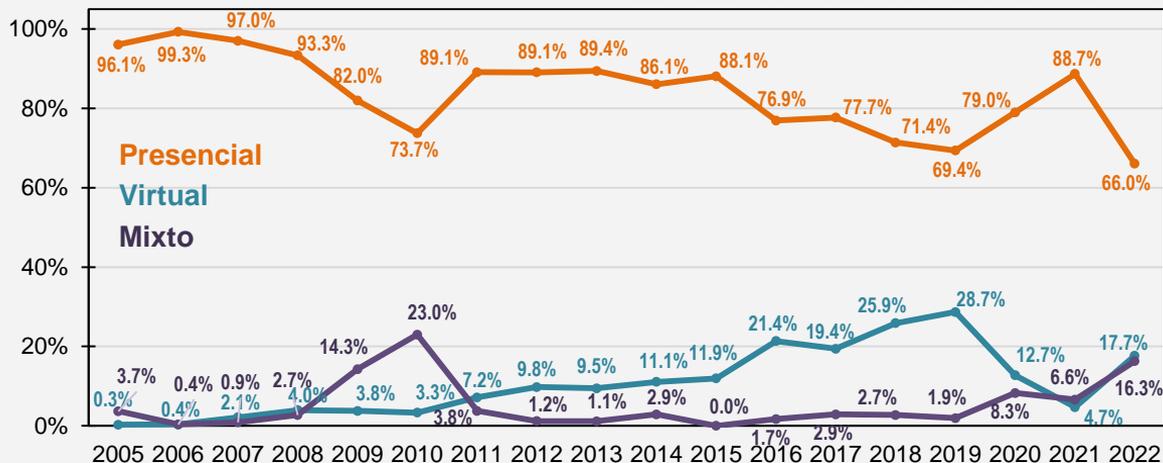
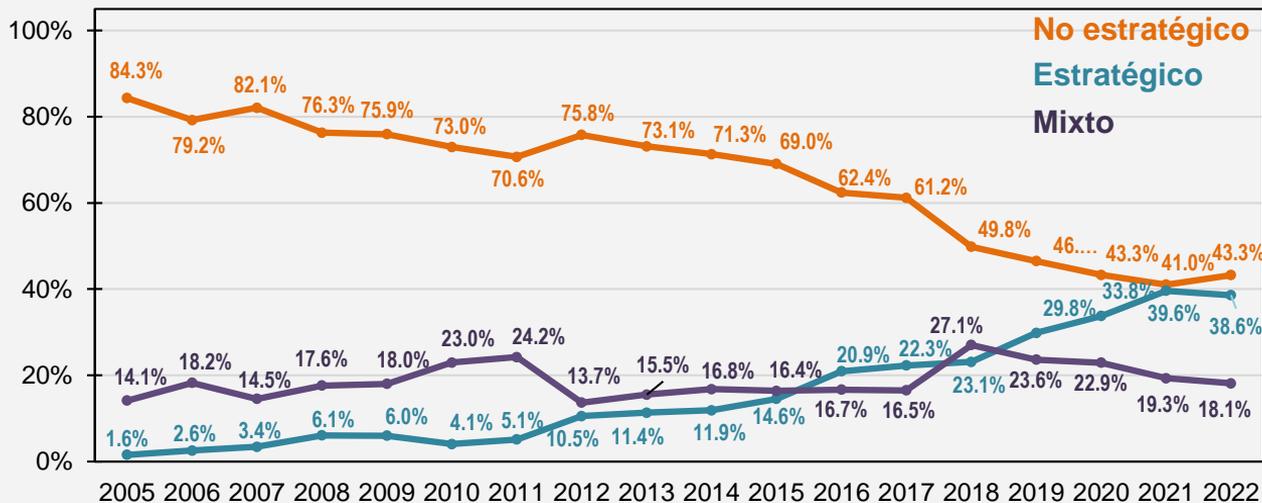


4.239 (91.10%)



414 (8.90%)



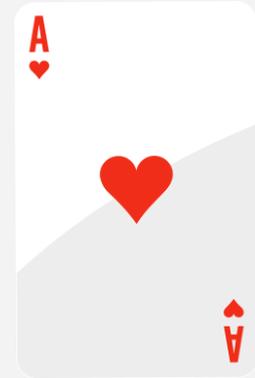




Intervención al cliente

Características éticas

- Velar por el bienestar del cliente
- Confidencialidad
- Conocimiento derechos del cliente
- Derivaciones



Actitudes que favorecen la relación

1. Calidez y cordialidad
2. Proximidad
3. Comunicación adecuada
4. Empatía

Escucha
Información
Interpretación



Disposición a entender la experiencia de la persona, desde su perspectiva, así como la habilidad de comunicar-transmitir esta comprensión.

A tener en cuenta

- Viene solo/a o acompañado/a
- Frecuencia con la que acude, tiempo que pasa en las instalaciones y pausas entre jugadas (bar, aseo, descanso,...)
- Tipo de juego (poli-juego; juego mixto)
- Inversión y reinversión de premios

Señales de alarma

- Aspecto físico (cuidado vs desaliñado)
- Actitud frente al juego ¿nerviosismo?
 - Temblor
 - Agitación
 - Sudoración
 - Dificultades para respirar
 - Problemas digestivos
 - Dolor de cabeza
- Presencia de distorsiones cognitivas
- Consumo de tóxicos

A tener en cuenta

- Conciencia sobre la existencia de una conducta de juego problemática/patológica
- Deseos de solicitar ayuda y búsqueda de tratamiento

Recomendaciones en la interacción con el cliente en crisis: ¿Qué hacer y qué no?

NO juzgar, no culpabilizar, no realizar preguntas personales (si el cliente no ofrece de forma espontánea la información), no minimizar, ni aconsejar cómo se tiene que sentir. Tampoco subestimar sus emociones, ni decirle qué tiene que hacer a partir de ese momento (si él/ella no lo solicita). Tampoco hacer referencia a otras experiencias similares que se puedan haber vivido, ni a cómo se han manejado. No llenar los silencios rápidamente. No insistir en hablar, si el cliente se siente incómodo.

Recomendaciones en la interacción con el cliente en crisis: ¿Qué hacer y qué no?

SÍ escucharlo de forma activa, formulando preguntas abiertas que permitan al cliente hablar libremente y expresando sus emociones. Ayudarle a reflexionar sobre qué puede hacer a continuación e informarle de dónde y cómo puede solicitar ayuda profesional (si lo desea).

Escenarios

El/la cliente/a se muestra reticente a hablar con el personal del casino

- Mantener la calma, evitar juzgarlo, no insistir
- Respetar su decisión, haciéndole saber que se está a su disponibilidad en caso de que reconsidere su decisión

Escenarios

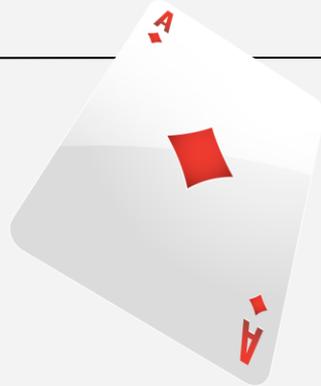
El/la cliente/a se muestra agresivo/a

- Mantener la calma, evitar la confrontación y el juicio sobre la conducta del cliente
- Dirigirse al él con respeto, de forma tranquila y con mensajes claros y sencillos
- Evaluar y minimizar el riesgo de conductas auto/heterolesivas, priorizando la retirada de objetos de riesgo potencial
- Ir a un espacio físico habilitado seguro
- Escuchar y tratar de comprender qué ha llevado al cliente a esta situación
- Ofrecerle la posibilidad de contactar con red socio-familiar
- Solicitar ayuda al personal de seguridad si es preciso
- Evaluar la necesidad de asistencia médica de urgencia según el caso

Escenarios

El/la cliente/a se muestra triste y abatido/a

- Mantener la calma, evitar juicio y culpabilización
- Dirigirse al él/ella con respeto, de forma tranquila y con mensajes claros y sencillos
- Evaluar y minimizar el riesgo de conductas auto/heterolesivas, priorizando la retirada de objetos de riesgo potencial
- Ir a un espacio físico habilitado seguro
- Mantener una comunicación asertiva
- Mostrar empatía, escucha activa y mantener el contacto visual
- Demostrar interés por su problema y la prestación de ayuda
- **Proporcionarle información acerca de asistencia especializada/flujo derivación**



GRACIAS POR LA ATENCIÓN