

## RECOMENDACIONES POLÍTICAS:

### Los Servicios de Asesoramiento en Línea para Jóvenes necesitan reconocimiento y recursos

Por Dewaele Alexis, Denayer Elke, Goossens Lien, Felvinczi Katalin, Kaló Zsuzsa, Rényi Mónika, Cabello María, Higuera-Lozano Irati, Soininvaara Siiri & Pitkänen Tuuli (2026).  
Publicado online: 28.1.2026: <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/chat-youth/results/>

#### Resumen

Estas recomendaciones se dirigen a responsables políticos, autoridades públicas, y entidades financiadoras a nivel local, nacional y europeo. Su objetivo es apoyar servicios de asesoramiento por chat en línea (Online Counselling Chat Services, OCCS por sus siglas en inglés) éticos, sostenibles y de alta calidad, basados en la evidencia generada por la investigación empírica y la práctica desarrollada en el marco de CH@T-YOUTH - proyecto de cooperación y creación de redes ERASMUS+ (KA220-youth), cofinanciado por la Unión Europea (09/2023 – 01/2026).

**1. Reconocer formalmente a los OCCS como parte de los sistemas de salud mental y bienestar juvenil.**

**2. Garantizar modelos de financiación sostenibles que incluyan mecanismos de control de calidad.**

**3. Invertir en formación y supervisión como elementos esenciales para asegurar la calidad de los servicios.**

**4. Fomentar enfoques progresivos y reflexivos para garantizar la calidad.**

**5. Utilizar los sistemas de registro como herramientas para el aprendizaje y mejora.**

**6. Mejorar la equidad y el acceso para los grupos más vulnerables.**

**7. Clarificar el papel de los OCCS dentro de sistemas de atención más amplios.**

**8. Asegurar que la innovación digital y el uso de la inteligencia artificial se gestione de forma ética.**

**9. Mantener el aprendizaje y la colaboración a nivel europeo más allá de la duración de los proyectos financiados.**



#### Contexto

El contexto actual de cambios constantes fomenta que la juventud padezca crisis personales y externas. Sabemos que los jóvenes recurren a servicios en línea para obtener apoyo y atención en salud mental, incluso ante problemas graves (Helfer et al., 2025). **Existen diversos tipos de servicios de asesoramiento por chat en línea (Online Counselling Chat Services, OCCS) diseñados** para promover el bienestar de los jóvenes (Higuera-Lozano et al., 2025). Estos servicios se distinguen por sus perfiles variados, horarios de funcionamiento diferentes, equipos profesionales diversos y condiciones operativas heterogéneas (Dewaele et al., 2025; Higuera-Lozano et al., 2025; 2026).

**CH@T-YOUTH ha generado información, y facilitado el intercambio de conocimientos y la reflexión ética de las partes interesadas**, con el fin de mejorar la calidad de los servicios OCCS sin ánimo de lucro, tanto en su implementación como en su desarrollo continuo y de fortalecer el trabajo con jóvenes en Europa.

Hemos recopilado y analizado información sobre las características y buenas prácticas de los OCCS que ayudan a jóvenes (<30) a superar estas crisis en Bélgica, Finlandia, Hungría y España. Actualmente, se están realizando análisis en profundidad de los temas tratados y de los diálogos generados. Los resultados de la investigación se comparten y difunden mediante actividades participativas con distintos actores europeos y se transforman en herramientas prácticas. El objetivo es facilitar la creación de redes que refuercen los vínculos entre investigación, práctica y políticas.

CH@T-YOUTH ha generado conocimientos sobre los OCCS que podrán facilitar el desarrollo, la evaluación y la puesta en marcha de nuevos servicios. La red de colaboración que se ha creado ha permitido que actores europeos se reúnan para compartir experiencias y debatir sobre la calidad y los aspectos éticos, incluso tras la finalización del proyecto. Los enlaces a la herramienta de autoevaluación y a los artículos de investigación ya publicados se incluyen en las [referencias](#).

## Recomendaciones concretas e implicaciones políticas

Estas recomendaciones están dirigidas a responsables políticos, autoridades públicas y entidades financiadoras, con el fin de apoyar el trabajo de los OCCS. Se basan en investigación empírica y en evidencia práctica, y ponen especial énfasis en la sostenibilidad del servicio, así como en los aspectos éticos y de calidad.

### **1. Reconocer formalmente a los OCCS como parte de los sistemas de salud mental y bienestar juvenil.**

Los OCCS deberían ser reconocidos como **componentes esenciales de los sistemas de atención escalonada y preventiva**, y no como servicios periféricos o experimentales. Su valor radica en ofrecer apoyo emocional temprano, contención de crisis y crear vías adicionales de apoyo en la era digital. El itinerario de atención del servicio debe adaptarse a las necesidades de los jóvenes y tener en cuenta su perspectiva.

## Implicaciones políticas

- Incorporar los OCCS en las estrategias de juventud, salud mental y salud pública.
- Definir el impacto de estos servicios utilizando indicadores apropiados para los chat anónimos, como **el alivio del sufrimiento emocional, el apoyo percibido de los usuarios, la participación en los mismos y los procedimientos de derivación.**

## 2. Garantizar modelos de financiación sostenibles que incluyan salvaguardas de calidad

Short-term or output-only funding risks undermining service quality, staff wellbeing, and ethical standards. CH@T-YOUTH findings show that **quality depends on organisational conditions**, not only individual counsellor skills.

La financiación a corto plazo o basada exclusivamente en indicadores cuantitativos puede debilitar la calidad del servicio, afectar al bienestar del personal y poner en riesgo los estándares éticos. Los resultados del proyecto CH@T-YOUTH muestran **que la calidad no depende únicamente de las competencias individuales de quienes atienden, sino, sobre todo, de las condiciones organizativas** en las que se desarrolla el trabajo.

## Implicaciones políticas

Promover y respaldar la **formación, la supervisión, la coordinación, así como una partida de gastos debidamente justificados**

- Asegurar la financiación de **una infraestructura técnica segura y fiable**, que incorpore privacidad y protección de datos desde el diseño.
- Evitar modelos de financiación que prioricen el volumen frente a la calidad o la rapidez frente a la seguridad.

## 3. Invertir en formación y supervisión como elementos esenciales para asegurar la calidad de los servicios

Los equipos voluntarios y mixtos pueden ofrecer apoyo de alta calidad cuando están integrados en estructuras organizativas sólidas. Las competencias relacionales son especialmente cruciales en los encuentros anónimos y basados en texto.

## Implicaciones políticas

- Apoyar formaciones centradas en la **comunicación empática, la contención emocional, la gestión de abandono repentino de los chats y la toma de decisiones éticas.**
- Garantizar **supervisión periódica y espacios de apoyo entre pares** como medida de protección tanto para las personas jóvenes como para quienes brindan la atención.
- Reconocer el trabajo emocional como un componente estructural de los OCCS y abordarlo a nivel organizativo.

## 4. Fomentar enfoques progresivos y reflexivos para garantizar la calidad.

Los modelos tradicionales de evaluación suelen ser poco adecuados para los servicios de chat anónimos, debido a las limitadas posibilidades de seguimiento y a la diversidad de contextos en los que operan. El proyecto CH@T-YOUTH demuestra el valor de herramientas de evaluación **no punitivas y orientadas a la autorreflexión.**

## Implicaciones políticas

- Fomentar el uso de **herramientas de evaluación de carácter evolutivo** que apoyen la reflexión interna y el aprendizaje, en lugar de generar un *"ranking"* o auditar los servicios.
- Concebir la calidad desde múltiples dimensiones, incluyendo la identificación de necesidades, los objetivos del servicio, la implementación y la infraestructura, la monitorización orientada al aprendizaje y la sostenibilidad.
- Aceptar que los servicios operan en condiciones diferentes y evolucionan a ritmos distintos.

## 5. Utilizar los sistemas de registro como herramientas para el aprendizaje y optimización del servicio.

Los sistemas de reporte son indispensables en los servicios anónimos, pero deben diseñarse con cuidado para no sobrecargar a quienes atienden ni comprometer la confianza de las personas usuarias.

## Implicaciones políticas

- Garantizar sistemas de reporte que sean **simples, ágiles y claramente definidos**, con interpretaciones coherentes entre los distintos equipos.
- Promover un **enfoque basado en principios** (qué información recopilar y con qué finalidad), en lugar de imponer una única solución estandarizada.
- Asegurar que los datos recopilados se utilicen de forma activa para **el desarrollo del servicio, apoyar la formación y fortalecer la rendición de cuentas**, y no solo para cumplir con requisitos normativos.

## 6. Mejorar la equidad y el acceso para los grupos más vulnerables.

CH@T-YOUTH destaca la importancia de los OCCS para jóvenes que enfrentan barreras estructurales, lingüísticas o psicosociales, incluidas las personas afectadas por conflictos y desplazamientos.

## Implicaciones políticas

- Financiar servicios **multilingües, inclusivos y culturalmente sensibles**.
- Minimizar las barreras de acceso, como los largos tiempos de espera o los procedimientos de acceso complejos.
- Apoyar adaptaciones específicas para grupos con mayor vulnerabilidad, garantizando el anonimato y un acceso fácil y sin obstáculos.

## 7. Clarificar el rol de los OCCS dentro de sistemas de atención más amplios.

Las OCCS funcionan de manera más eficaz como **puertas de enlace**, en lugar de soluciones independientes. Una colaboración clara con otros servicios mejora la seguridad y la continuidad de la atención.

## Implicaciones políticas

- Establecer **circuitos claros de derivación y protocolos de actuación** en situaciones de crisis, respetando las limitaciones propias del anonimato.
- Fomentar la cooperación intersectorial entre servicios de chat, servicios juveniles, trabajo social, atención sanitaria, educación y servicios sociales.
- Ofrecer orientación común sobre los límites de la confidencialidad y la gestión de situaciones de crisis.
- Impulsar infraestructuras digitales compartidas que mejoren la eficiencia y favorezcan la integración del sistema.

## **8. Asegurar que la innovación digital y el uso de la inteligencia artificial se gestione de forma ética**

Las herramientas digitales, incluida la inteligencia artificial, pueden ampliar el alcance y mejorar la eficiencia, pero no deben socavar la atención centrada en las personas.

### **Implicaciones políticas**

- Garantizar que las herramientas de IA **apoyen, pero no sustituyan, el juicio humano.**
- Exigir transparencia, gobernanza ética y rendición de cuentas en la adopción de nuevas tecnologías.
- Priorizar la seguridad, la equidad y la confianza de las personas usuarias por encima de las ganancias de eficiencia.

## **9. Mantener el aprendizaje y la colaboración a nivel europeo más allá de la duración de los proyectos financiados.**

Una de las principales aportaciones de CH@T-YOUTH es la creación de conocimiento compartido entre países y modelos de servicio.

### **Implicaciones políticas**

- Apoyar la continuidad de las **redes internacionales, el intercambio de conocimientos y el aprendizaje conjunto** tras la finalización del proyecto.

- Invertir en recursos compartidos (por ejemplo, marcos de formación, principios de elaboración de informes y orientaciones éticas) para elevar la calidad y reducir duplicidades de oferta.

## Conclusión

El proyecto CH@T-YOUTH ha demostrado que **el asesoramiento en línea anónimo por chat, de alta calidad, es viable, ético y tiene un impacto real** cuando cuenta con marcos normativos adecuados. Una financiación sostenible, sistemas reflexivos de garantía de calidad y prácticas organizativas centradas en las personas son elementos clave para garantizar que estos servicios sigan respondiendo a las necesidades de la juventud, así como de quienes quedan fuera de los sistemas tradicionales.

## Referencias

CH@T-YOUTH project website: <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/research-projects/chat-youth/>

Dewaele, A., Denayer, E., Cabello, M., Higuera-Lozano, I., Pitkänen, T., Felvinczi, K., Kaló, Z., Soininvaara, S., & Goossens, L. (2025). **Help Is Just a Message Away: Online Counselling Chat Services Bridging Gaps in Youth Mental Health?** *European Journal of Investigation in Health Promotion*, 15, 257. <https://doi.org/10.3390/ejihpe15120257>

Helfer, A., Kataja, K. & Pitkänen, T. (2025) **When Despair Takes Over: Suicide Conversations in an Online Counseling Chat Service for Youth.** *CHILD & YOUTH SERVICES.* <https://doi.org/10.1080/0145935X.2024.2437758>

Higuera-Lozano, I., Ramírez, A. M., Breugelmans, N., Denayer, E., Dewaele, A., Felvinczi, K., Goossens, L., Kaló, Z., Pitkänen, T., Rényi, M., Uusimäki, V., & Cabello, M. (2026). **Benefits, limitations and potential solutions for defining good practices in online counselling chat services for youth.** *Internet Interventions: The Application of Information Technology in Mental and Behavioural Health.* <https://doi.org/10.1016/j.invent.2026.100902>

Higuera-Lozano, I., Uusimäki, V., Pitkänen, T., Denayer, E., Dewaele, A., Felvinczi, K., Goossens, L., Kaló, Z., Rényi, M., & Cabello, M. (2025). **Exploring the characteristics of online counseling chat services for youth in Europe: Web search study.** *JMIR Mental Health*, 12, e67949. <https://doi.org/10.2196/67949>

**SELF-ASSESSMENT TOOL for online anonymous mental health chat services for youth.** Felvinczi K., Kaló Z., Rényi M., Cabello M., Higuera-Lozano I., Denayer E., Dewaele A., Goossens L., Soininvaara S. & Pitkänen T. (2026) Published online 28.1.2026, <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/chat-youth/results/>

### How to cite:

**POLICY RECOMMENDATIONS: Online Chat Counselling Services for youth need recognition and resources.** Dewaele A., Denayer E., Goossens L., Felvinczi K., Kaló Z., Rényi M., Cabello M., Higuera-Lozano I., Soininvaara S. & Pitkänen T. (2026). Published online: 28.1.2026: <https://nuorisotutkimus.fi/en/research/chat-youth/results/>

CH@T-YOUTH - Crisis Help and Assistance for youth during challenging Times - project in the framework of ERASMUS+ Cooperation partnerships in youth from 9/2023 to 1/2026, co-funded by the European Union.

 **UAM** Universidad Autónoma de Madrid

 UNIVERSITEIT GENT

 Finnish Youth Research Society

 **ELTE** EÖTVÖS LORÁND UNIVERSITY

 Co-funded by the European Union

**CH@T-YOUTH**