

Protocolo del Servicio de Atención Psicosocial

Bienestar
Experiencia Estudiantil
Gerencia de Proyección y Crecimiento



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción.....	2
2. Objetivo del protocolo.....	2
3. Alcance.....	2
4. Marco conceptual.....	3
5. Ruta de atención.....	5
6. Procedimiento administrativo.....	11
7. Aspectos generales.....	13

1. INTRODUCCIÓN

El servicio de Atención Psicosocial se enmarca en lo dispuesto en el Acuerdo No. 020 de 2020 del Consejo Superior de la Universidad Ean, mediante el cual se adoptó el Reglamento de Bienestar y en el que se determina que este servicio tiene un “alcance que trasciende la perspectiva tradicional de este proceso, en tanto, contempla procesos de fortalecimiento de habilidades humanas integradas a la formación curricular, además de la oferta y atención en salud integral, atención psicosocial, deporte, recreación y cultura y contribuye a la implementación de los principios inherentes al ser eanista, en el marco de la sostenibilidad como paradigma deseable de actuación, con la ampliación de su impacto a los familiares de los estudiantes, docentes, colaboradores y egresados” .

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta el propósito de fortalecer permanentemente los programas que aportan a la formación integral de los miembros de la comunidad eanista en sus dimensiones humana, física y psicoafectiva, se establece el presente protocolo para el servicio de Atención Psicosocial. En este se define el alcance, las modalidades, los tipos y la estructura de los servicios a prestar a la comunidad educativa relacionados con la atención personalizada, el seguimiento y el acompañamiento psicológico.

Este protocolo será entendido como el marco de referencia para la prestación del servicio y guía para los colaboradores vinculados al área de Atención Psicosocial, en tanto brinda los lineamientos, la estructura para la atención y permite generar un marco de calidad en el proceso a desarrollar con los miembros de la comunidad universitaria que hacen uso de dicho servicio.

2. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

Establecer el marco de acción y alcance del seguimiento y acompañamiento psicosocial. Este protocolo deberá ser aplicado y observado por los colaboradores del área de Atención Psicosocial de la Universidad Ean.

3. ALCANCE

El servicio de acompañamiento psicosocial incluye la valoración inicial de la problemática del consultante, las estrategias de intervención psicosocial, las propuestas y los seguimientos individuales a las personas que forman parte de la comunidad eanista (estudiantes, docentes, graduados, colaboradores y familiares).

Desde el servicio de Atención Psicosocial se ha establecido un máximo de cuatro (4) sesiones por persona durante cada semestre. Respecto al manejo de casos especiales, y de acuerdo al criterio de los profesionales en psicología podrá considerarse la posibilidad de generar hasta dos (2) sesiones adicionales. Los casos excepcionales que requieran más de seis (6) sesiones serán evaluados en conjunto entre la Coordinación de Bienestar y el profesional de psicología a cargo, quienes determinarán la conveniencia o viabilidad de generar otras sesiones.

Es importante tener en cuenta que el acompañamiento psicosocial individual realizado por psicólogos de la Institución no sustituye la atención especializada en salud mental. Durante el acompañamiento psicosocial, el profesional no hará una intervención psicoterapéutica o dará trámite a casos psicopatológicos. La atención dada desde el área se considera primaria. Es decir, corresponde a sesiones de seguimiento de acciones concretas entregadas por el profesional en psicología y respectiva validación de riesgo psicosocial, donde se le escucha y orienta en cambios de comportamiento que reduzcan el malestar, mas no se hace terapia.

4. MARCO CONCEPTUAL

El área de Atención Psicosocial tiene como objetivo aportar al bienestar integral de la comunidad eanista, a través del desarrollo e implementación de estrategias de acompañamiento psicosocial que fomenten el desarrollo de las competencias humanas de la comunidad eanista, aporten a su salud mental o emocional y contribuyan a su permanencia estudiantil.

Respecto al servicio de Atención Psicosocial es fundamental tener en cuenta las siguientes disposiciones del Artículo 18 del Reglamento de Bienestar Universitario:

“La atención en las dimensiones psicológica y social, no se constituye en un proceso psicoterapéutico formal, ni sustituye un tratamiento psicológico, psiquiátrico o farmacológico”.

“La persona deberá informar en el momento de apertura de historia clínica, si ha recibido o recibe tratamiento psiquiátrico, psicológico o cualquier otro, en atención al motivo de consulta, para el planteamiento del manejo pertinente en cada caso”.

4.1. Seguimiento psicosocial

Tiene como objetivo orientar a la comunidad eanista frente a situaciones presentadas con algún integrante (estudiante, docente, colaborador o familiar en primer grado de consanguinidad o primero de afinidad) que impliquen la validación de su estado de ánimo actual y motiven un espacio de seguimiento y bienestar. Se realiza: seguimiento a través de llamada telefónica, por correo institucional, vídeo llamada o llamada por plataforma institucional para comunicaciones, por medio de este seguimiento se busca principalmente:

- Realizar un contacto inicial empático y de escucha.

🟩 Acompañar a la persona remitida en la búsqueda de posibles alternativas frente a las situaciones problemáticas que se estén presentando, y de ser necesario remitirla a un servicio o instancia externa especializada.

🟩 Ofrecer los servicios de Bienestar Universitario, haciendo especial énfasis en los programas, talleres o eventos enfocados en el desarrollo de habilidades blandas.

🟩 Brindar información clara, oportuna y completa para que el integrante de la comunidad, de llegar a requerirlo, pueda acceder al servicio de acompañamiento psicosocial.

🟩 Realizar remisiones a entidades externas dentro de este espacio en los casos en los cuales sea necesario: SISVECOS (Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Conducta Suicida) y SIVIM (Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Violencia Intrafamiliar, el Maltrato Infantil y la Violencia Sexual).

En este seguimiento, también se incluyen, entre otros, casos como: estudiantes remitidos por otras áreas (que no se encuentren dentro de casos en crisis o de acompañamiento psicosocial), casos especiales, estudiantes pertenecientes a comunidades (LGBTQ, comunidades indígenas, víctimas de violencia y desplazamiento forzado, entre otras) y estudiantes con capacidades diferenciales y de inclusión.

4.2. Acompañamiento psicosocial

El acompañamiento psicosocial es un servicio de atención primaria en salud mental. En este, el profesional en psicología brinda estrategias y herramientas de intervención psicosocial para que los consultantes logren un objetivo específico propuesto, además de un equilibrio emocional y afectivo gestionando, superando, transitando o mejorando las situaciones o malestares que puedan estar afectando su vida, su cotidianidad o su bienestar emocional, mental, afectivo, social o familiar.

Este acompañamiento tiene como premisa la validación de áreas de ajuste, conocer el motivo del acompañamiento, orientar en alternativas que disminuyan el malestar inicial, establecer objetivos de atención primaria y activar rutas para los casos específicos que requieren de intervención clínica.

Durante el acompañamiento se realiza una valoración, evaluación de los factores de riesgo, intervención psicosocial y cierre o remisión. De esta manera, se busca prevenir la aparición de problemas de salud mental, propender por desarrollar habilidades en los consultantes de nuestra comunidad y mejorar su bienestar subjetivo, entendiéndose este como aquello que las personas definen en sus vidas como un estado de plenitud.

Este servicio en cualquier caso requiere la firma del consentimiento informado antes del inicio del proceso, apertura de historia psicológica desde el primer encuentro, seguimiento constante de la historia clínica en los casos prioritarios, y cierre del proceso.

4.3. Atención a familiares

El acompañamiento psicológico a los familiares de la comunidad eanista se dará en el marco de la consulta inicial del estudiante y/o colaborador.

Es decir, si la problemática del estudiante y /o colaborador está vinculada con las dinámicas relacionales de alguno de sus familiares, será viable, a juicio del profesional en psicología, ser vinculado al proceso de acompañamiento en curso.

Este acompañamiento será de tipo primario y estará orientado a la disminución del malestar reportado inicialmente en el motivo de consulta.

Se considerará familiares a aquellos parientes de primer grado: padres, cuidadores e hijos. De igual forma, se considera al o la cónyuge dentro de este grupo.

Se podrá brindar esta atención a familiares relacionados con casos especiales que involucren casos fortuitos presentados, como la muerte, accidente o dificultades en el manejo de duelo. A criterio del profesional en psicología se determinará el número de acompañamientos a realizar y los miembros del núcleo familiar vinculados al proceso.

4.4. Atención en crisis

Se trata de toda atención realizada por el profesional en psicología de la Institución a cualquier consultante que se encuentre en un estado temporal de agitación, descontrol emocional, trastorno o desorganización. Tiene como objetivo realizar la contención emocional, evaluación del caso y determinar manejo (remisión a EPS, remisión a urgencias psicológicas, remisión por la póliza estudiantil, remisión a centro hospitalario con área protegida).

Dentro de los casos a atender se incluyen: consumo de sustancias psicoactivas, trastornos mentales o sospecha de diagnósticos clínicos, violencias o discriminación y dificultades afectivas relacionadas con suicidio (Ver Protocolo para el Manejo Psicológico a Casos de Crisis por parte de Atención Psicosocial).

4.5. Talleres de herramientas psicosociales

Este es un espacio diseñado para atender grupos de personas con un interés común. El principal objetivo de estos talleres es realizar prevención y promoción de estrategias psicosociales necesarias para aceptar, gestionar, transitar y resolver circunstancias difíciles en la cotidianidad y que son necesarias para sobrellevar las exigencias de la sociedad actual. Se busca impactar a un mayor número de personas de la comunidad eanista.

Así, una vez realizado un análisis cualitativo y cuantitativo de los motivos de acompañamiento más predominantes como de las necesidades de los consultantes, se propondrán acciones de prevención concretas sobre situaciones de riesgo psicosocial.

5. RUTA DE ATENCIÓN

5.1. Modalidad del servicio de acompañamiento psicosocial.

El equipo de Atención Psicosocial está conformado por profesionales de la psicología, cuyo ejercicio se encuentra reglamentado por la Ley 1090 de 2006 y demás normas vigentes que regulen la materia.

Como se dispone en el artículo 21 del Reglamento de Bienestar: “La oferta de servicios en Atención Psicosocial pone a disposición citas para las metodologías: virtual y presencial. En los dos casos y en iguales términos, el proceso de asignación de citas y condiciones de atención serán regulados por la Coordinación de Bienestar” según las necesidades y características de las personas.

En todo caso, y para efectos de generar la atención requerida, se le informará al usuario miembro de la comunidad universitaria que de manera libre y voluntaria deberá entregar a los profesionales de Atención Psicosocial: datos personales de tipo sensible y datos privados, los cuales son necesarios para brindar una atención integral; entendiéndose que a los mismos se les dará el debido tratamiento de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Universidad Ean, fijada mediante Acuerdo No. 035 del 16 de diciembre de 2021, actualizada mediante Acuerdo No. 023 de 2022 o la que haga sus veces.

Para cualquier modalidad de atención será indispensable la previa autorización por parte del usuario para el tratamiento de sus datos personales; esta autorización es concedida en el primer encuentro con el usuario, en donde se verbalizan las condiciones del servicio, se solicitan algunos datos al consultante para diligenciar el consentimiento informado de forma digital para posteriormente ser enviado al correo electrónico institucional para su respectiva autorización y firma.

Es importante resaltar que la atención brindada se enmarcará también en las disposiciones de la Ley de Habeas Data y demás disposiciones que regulen la materia. Por lo tanto, no se proveerá información personal de los consultantes sin contar con su previa autorización.

5.2. Atención virtual

La atención virtual es aquella realizada entre el profesional en psicología y el consultante a través de las plataformas virtuales dispuestas por la Universidad Ean, las cuales permiten la comunicación y el intercambio de información. El profesional tendrá acceso un equipo con cámara, manteniendo esta siempre encendida. Este encuentro se realiza teniendo en cuenta los principios de confidencialidad y privacidad.

5.3. Atención presencial

La atención presencial se realiza de forma física con el consultante dentro de las instalaciones de la Universidad Ean y en los espacios citados previamente, garantizando comodidad y confidencialidad. Este tipo de atención permite reconocer en mayor medida y de forma directa las actitudes, expresiones y en general el lenguaje verbal y no verbal que puede aportar un valor relevante al momento del acompañamiento psicosocial.

5.4. Pasos para la atención

A continuación, se establecen los pasos que definen la estructura de la atención en términos de claridad, calidad y el cubrimiento de los aspectos que favorezcan el bienestar psicológico de las personas consultantes:

5.4.1. Solicitud y agendamiento de citas

De acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento de Bienestar, Artículo 21, el servicio de Atención Psicosocial se ofrecerá en los horarios dispuestos por la Coordinación de Bienestar, teniendo en cuenta los siguientes lineamientos:

Las citas se programarán según la disponibilidad debidamente publicada en la página web en horarios que cubren de: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. y sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

La persona está en la potestad de elegir el profesional por el cual quiere ser atendido; esto, teniendo en consideración la disponibilidad de agenda de cada uno de ellos.

El agendamiento de la cita debe ser realizado con el registro del correo institucional, si la persona desea asistir a su cita de forma virtual el ingreso a la llamada debe ser únicamente realizado desde el correo institucional a fin de validar que la persona es miembro de la comunidad eanista. Si la persona ingresa por medio del correo personal, el profesional se pondrá en contacto con el usuario para solicitar el ingreso por el correo institucional.

La persona no podrá llevar a cabo el acompañamiento psicológico con varios profesionales del área de Atención Psicosocial de la Universidad Ean en forma simultánea. Sin embargo, de desearlo, se podrá permitir el cambio de profesional, bajo la condición de continuar con el proceso únicamente con este último y dando continuidad al número de sesiones que llevaba al momento del cambio de profesional.

La persona no podrá agendar más de una cita a la semana, exceptuando casos de urgencia en crisis o una solicitud hecha directamente por un profesional del área. Esto con el objetivo de evitar generar una posible dependencia al proceso en desarrollo.

La persona tendrá un máximo de cuatro (4) sesiones de acompañamiento psicosocial por cada semestre, siempre y cuando el motivo de la consulta varíe entre cada semestre. El psicólogo podrá extender el acompañamiento a más sesiones adicionales, de acuerdo con su criterio profesional.

Si la persona no puede asistir a la cita previamente programada, deberá cancelarla mínimo 8 horas antes de la misma. Así, otra persona podrá disponer de este espacio. La persona podrá cancelar la cita ingresando al correo electrónico registrado en el momento del agendamiento de la cita y allí debe buscar la notificación que le fue enviada desde el correo de Bienestar (bienestaruiversitario@universidadean.edu.co), allí tendrá la opción de reprogramar o cancelar.

Si la cita no es cancelada oportunamente y tampoco hay asistencia a la misma, será tenida en cuenta dentro de los 4 acompañamientos que se le brindan al consultante, además, la persona recibirá una notificación por correo electrónico o por la plataforma de comunicaciones dispuesta por la Universidad, informando de la corresponsabilidad del servicio. Si se presentan dos sesiones sin asistencia, la persona recibirá una llamada del profesional tratante y después de tres inasistencias se entenderá que prescinde de los servicios y solamente podrá volver a solicitar una nueva cita treinta (30) días después de la última cita agendada.

Las citas de Atención Psicosocial podrán asignarse a través de los siguientes medios:



Página web de Bienestar: la persona debe realizar el agendamiento de su cita en la página de la Universidad Ean, a través de la siguiente ruta: Bienestar / Atención Psicosocial/ Servicios. En el calendario de reservas se podrá observar la disponibilidad de citas y los profesionales que las atienden.

Link de citas aquí o ingresando a <https://outlook.office365.com/owa/calendar/ReservaBienestarUniversitario@universidadean.edu.co/bookings/>
El agendamiento de citas debe realizarse exclusivamente con el correo institucional.



App Bienestar Ean

Ingresando a mi centro
Agenda de servicios BU
Atención Psicosocial

**Las rutas de agendamiento podrán ser modificadas, situación que será previamente comunicada a la comunidad eanista.*

5.4.2. Encuadre

Este procedimiento se realiza por parte del psicólogo en los primeros minutos de la sesión, posterior al saludo y permite establecer el marco de actuación en el caso específico.

Durante el encuadre, se proporciona al consultante la información relacionada con el Protocolo de Acompañamiento Psicosocial, el diligenciamiento del consentimiento informado y demás formatos propios del espacio de atención, y otros que se puedan llegar a requerir legal o institucionalmente, además es el espacio para identificar posibles necesidades de atención e indagación en el motivo de consulta, evaluación de áreas de ajuste y objetivos de intervención primaria.

Así mismo, y con el objetivo de dar claridad en la atención requerida y expectativas del proceso, en este espacio el profesional definirá en conjunto con la persona consultante los aspectos relacionados con la atención, tales como propósito, requerimientos y logros a obtener, número de sesiones por semestre, características del secreto profesional y criterios de excepción del mismo, información sobre contacto en caso de emergencia y criterios para realizar remisión del proceso. Estos aspectos se definen a partir de las necesidades, los acuerdos y los compromisos adquiridos por las partes activas en el proceso.

5.4.3. Seguimiento

En los procesos de acompañamiento psicológico se entiende como seguimiento a los espacios destinados a revisar el progreso que el consultante ha tenido en su proceso en busca de la solución a su situación inicial de consulta. Este seguimiento se podrá realizar a través de llamada telefónica, correo electrónico o encuentro personal o virtual. Como soporte de dicho seguimiento es necesario actualizar la historia clínica junto con la remisión respectiva a las entidades externas en los casos en los cuales resulte necesario. Los casos considerados como especiales o de urgencia tendrán seguimiento en un período de máximo 48 horas después de haber enviado la respectiva remisión.

5.4.4. Cierre de sesión

Se define como el momento en que el psicólogo tratante realiza la retroalimentación o *feedback* a la sesión. Durante el cierre se establecen aspectos como la fecha de la próxima cita o logros propuestos. En el caso en que sea la última sesión a desarrollar, se informará al consultante que dicha sesión será la cita de cierre y se consolida como tal, realizando la respectiva anotación en los formularios respectivos.

5.5 Duración de los servicios

5.5.1. Seguimiento psicosocial

El servicio de seguimiento psicosocial tendrá una duración oscilante entre cinco (5) y veinte (20) minutos, dependiendo del contacto realizado. Cada vez que se realice un contacto es necesario destinar un tiempo entre 10 y 20 minutos para diligenciar los formatos correspondientes y dejar evidencia del seguimiento realizado.

5.5.2. Acompañamiento psicosocial

El servicio de acompañamiento psicosocial prestado por el área de Atención Psicosocial tendrá una duración máxima de cincuenta (50) minutos, sin excepción, puesto que los 10 minutos restantes son dedicados al seguimiento y diligenciamiento de la historia clínica y de formularios correspondientes, distribuidos de la siguiente forma:

5.5.3. Primera sesión

En la primera atención, los primeros 10 minutos estarán destinados a brindar bienvenida, diligenciamiento del consentimiento informado, manejo de datos personales y asistencia del consultante. Los siguientes 10 minutos estarán destinados al rapport, encuadre del proceso, explicación y firma del consentimiento informado. Es de recordar que, si dicho documento no está firmado, no se podrá dar inicio a la atención.

Por último, los 30 minutos finales de la sesión se destinarán a la apertura de la historia clínica, evaluación de áreas de ajuste y motivo de consulta.

5.5.4. Otras sesiones

Los primeros 2 minutos en cada sesión estarán destinados al diligenciamiento de los formularios relacionados con el manejo de datos personales y asistencia. El resto de la sesión se distribuirá de acuerdo a las necesidades del consultante y propuestas del profesional.

5.5.5. Límite de sesiones por consultante

Los seguimientos psicosociales no tendrán un límite por consultante. Sin embargo, cualquier miembro de la comunidad universitaria con matrícula activa y/o colaborador que desee acceder a un espacio de acompañamiento psicosocial podrá acceder únicamente a cuatro (4) sesiones por semestre, siempre y cuando el motivo de consulta cambie. Lo anterior, partiendo del análisis del motivo de consulta y observando evolución del proceso individual.

El profesional podrá determinar de acuerdo a su criterio y en casos excepcionales si se requiere programar dos (2) o más sesiones adicionales de acompañamiento, entendiendo la necesidad del consultante.

En el caso de los graduados, se les ofrecerá el espacio de acompañamiento psicológico con una duración de (4) sesiones y se podrá realizar extensión de estas como máximo (2) dos sesiones más. Una vez culminadas las sesiones se les realizará una remisión a sus entidades prestadoras de salud (EPS).

En el caso de los familiares en primer grado de consanguinidad y primero de afinidad, se realizará el acompañamiento psicológico con una duración de (4) sesiones como máximo. Una vez finalizadas las sesiones se hará la respectiva remisión a la entidad prestadora de salud para que el usuario a su vez continúe con atención psicológica, si así lo desea. El uso del servicio por parte de los familiares de los estudiantes será por una única vez con una duración de (4) sesiones como máximo.

5.5.6. Citas no efectivas

Se contempla un tiempo de espera de 15 minutos. En el minuto 10 se realiza una llamada al usuario a fin de conocer si tomará el servicio. Si el usuario no contesta la llamada o no se pone en contacto con el profesional la cita se da por cancelada.

Si el usuario se pone en contacto se dará espera al mismo anunciándole que la duración de la cita como máximo es de 50 minutos, por lo cual su atención se dará en el tiempo restante de esos minutos, a partir del momento en el que llegue.

En los casos en que el consultante no cancele la cita y tampoco asista, esta será tenida en cuenta como una de las 4 consultas a las que puede acceder el consultante, además, se realizarán las siguientes acciones:

5.5.7. Una sesión no efectiva (no cancelada ni asistida) sin justificación

El consultante será contactado a través de correo electrónico o por la plataforma establecida por la Universidad Ean como canal de comunicación. Este acercamiento se realizará desde el correo electrónico de Atención Psicosocial y/o el correo del profesional tratante y lo hará el psicólogo con quien se tenía programada la cita.

El objetivo de esta comunicación será dar cuenta de la inasistencia y reiterar la importancia de cancelar o asistir a la cita ya que, de no ser así, se le está quitando la posibilidad a otro usuario de hacer uso del servicio de Atención Psicosocial.

5.5.8. Dos sesiones no efectivas de manera consecutiva sin cancelación o justificación

El consultante será contactado desde el correo de Atención Psicosocial por parte del profesional con quien tenía agendada la respectiva cita, quien le informará los términos del presente documento y que no podrá acceder al servicio por un periodo de 30 días después de la última cita agendada, debido a las inasistencias reiteradas y consecutivas, las cuales dan a entender que prescinde

5.5.9. Más de dos sesiones no efectivas de manera consecutiva

En el caso en el cual un usuario agende más de dos citas consecutivas y no asista a ninguna de las citas agendadas, se realizará contacto telefónico con el usuario, a fin de explorar la situación por la cual no ha sido posible que acceda al servicio, posteriormente, se le enviará un correo electrónico desde el correo de Atención Psicosocial indicándole que es necesario que se ponga en contacto con el profesional tratante, de ser primera vez, el contacto podrá darse con cualquier miembro del equipo de Atención Psicosocial, previo al agendamiento de la próxima cita.

Si el usuario hace caso omiso y continúa con el agendamiento de las citas sin asistencia a las mismas, se expondrá el caso a la Coordinación de Bienestar y a la Dirección de Experiencia Estudiantil a fin de analizar el caso en particular.

6. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

6.1. Manejo y uso de Drive y archivos compartidos

Los profesionales en psicología deberán enviar a sus consultantes un *link* de asistencia donde podrán aceptar el tratamiento de sus datos personales, deberán ingresar con su cuenta institucional al formulario y diligenciar su número de documento, correo electrónico, teléfono de contacto y seleccionar el nombre del profesional que los atenderá. Esta información se recopilará en un consolidado en línea, al que solo tienen acceso los profesionales en psicología, la Coordinación de Bienestar y el profesional estadístico que hace reportes e informes. Todos los involucrados deberán guardar la confidencialidad requerida, aplicar los lineamientos internos establecidos y observar las políticas institucionales al respecto.

Es responsabilidad del profesional de psicología estar atento a actualizar la tipología asignada a cada consultante nuevo en dicha base y el día sábado correspondiente a la semana del encuentro, el profesional encargado del correo de Atención Psicosocial enviará a los consultantes que asistieron a las citas la encuesta de satisfacción del servicio prestado.

Teniendo en cuenta que dentro de las atenciones brindadas podrán presentarse algunos casos considerados como “especiales”, los cuales requieren de un seguimiento personalizado y la solicitud de algunos trámites de mayor complejidad en relación con aspectos académicos y administrativos o la remisión interinstitucional a atención especializada en salud mental, será necesario también consolidar y reportar estos en entidades como SISVECOS (Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Conducta Suicida) y SIVIM (Sistema de Vigilancia Epidemiológica de la Violencia Intrafamiliar, el Maltrato Infantil y la Violencia Sexual), sin revelar en ningún caso información más allá de la requerida que pueda llegar a vulnerar derechos o traspasar el respectivo marco legal.

A este reporte solo tendrán acceso los profesionales de psicología, la Dirección de Experiencia Estudiantil y la Coordinación de Bienestar.

Todos los reportes en línea de Atención Psicosocial son confidenciales y guardan las medidas de seguridad pertinentes que protegen la integridad de los pacientes.

Sin embargo, en los casos en que peligre la vida del consultante se deberá romper el secreto profesional, dado observancia a la legislación vigente y aplicable. Adicionalmente, en los casos en que se trate de menores de edad, los familiares que figuren como responsables estarán en la facultad de conocer la información.

6.2. Manejo de historias clínicas

De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución No. 1995 de 1999 del Ministerio de Salud o normativa que haga sus veces, será obligatorio por parte del profesional hacer reporte de la historia clínica por cada sesión.

La historia debe dar cuenta del motivo de consulta inicial, objetivos de la sesión, descripción de estrategias utilizadas por el profesional y avances o información relevante del proceso del consultante, por lo cual, los profesionales de Atención Psicosocial tienen la obligación de reportar cada atención realizada en el aplicativo dispuesto para tales fines por la Universidad Ean, donde se mencione detalladamente el acompañamiento o seguimiento.

Como se ha indicado en el cuerpo del presente protocolo, todo caso de acompañamiento psicosocial requiere apertura de historia clínica, de forma obligatoria y sin excepción alguna, allí se deberán consolidar claramente los objetivos de la sesión, la información más relevante del consultante y todos los avances entre sesiones. Así mismo, debe consignarse explícitamente el motivo por el cual el consultante asiste y busca la atención, lo realizado por el profesional durante la consulta, además de la coherencia del trabajo realizado con el objetivo de consulta. Se deben adjuntar documentos relevantes del caso y remisiones.

Es importante que el profesional diligencie la historia clínica de acuerdo con la cita en la que se encuentra el consultante en proceso, así, debe diligenciar una información particular cuando sea una sesión de apertura o por primera vez, dejando explícito que se realizó explicación, dando la información correspondiente, además de gestionar la firma del consentimiento informado, cerciorándose de que la misma esté adjunta.

La historia clínica debe ser diligenciada el mismo día que se dio la atención psicosocial, siendo esta también evidencia de la atención dada a nivel institucional y del profesional con respecto a su quehacer y trabajo. Lo anterior se considera una acción de obligatorio cumplimiento.

Si llegara a darse la terminación del vínculo laboral de alguno de los profesionales que conforman el Servicio de Atención Psicosocial, la Coordinación de Bienestar solicitará el retiro del sistema del profesional y su respectivo acceso.

6.3. Solicitud de certificados de asistencia

En el momento en el cual los usuarios soliciten un certificado de asistencia al servicio, este será expedido por la Coordinación de Bienestar y contendrá datos del estudiante, nombre, documento, programa y fecha en la cual se brindó la atención.

Para dar trámite a la solicitud de certificado de asistencia se debe realizar el siguiente proceso:

🟢 Envío de solicitud por parte del usuario del servicio por escrito al correo directamente del profesional con copia a los siguientes correos atencionpsicosocial@universidadean.edu.co y bienestaruniversitario@universidadean.edu.co. Dicha solicitud debe contener el nombre completo del usuario, número de identificación y en caso de ser estudiante el programa que cursa dentro de la Institución.

🟢 Desde la Coordinación se revisará la solicitud y se realizarán los trámites correspondientes para emitir el documento solicitado.

7. ASPECTOS GENERALES

Desde el área de Salud Integral se realizará seguimiento para verificar estado de las atenciones en salud y el acompañamiento en prevención y promoción.

Desde el servicio de Atención Psicosocial se brindará la atención definida en el presente Protocolo de Atención del Servicio de Atención Psicosocial, que tiene como premisa orientar, apoyar y aportar en el trámite de las situaciones o malestares que puedan afectar el bienestar emocional y mental en la cotidianidad de la persona consultante. Asimismo, se orientará sobre los diferentes canales institucionales con los que se cuenta a nivel nacional para el establecimiento de denuncias y acompañamientos necesarios que requiera la víctima en el caso de ser necesario:

Entidades a nivel nacional

El profesional del área será el encargado de brindar contención emocional, indagar sobre la situación, brindar psico-educación y definir con la persona un plan de intervención que le permita tramitar su demanda, siguiendo los momentos de intervención planteados (encuadre, intervención, cierre de la sesión, seguimiento y conclusión del caso) disponibles en el Protocolo de Atención del Servicio de Atención Psicosocial.

El área de Atención Psicosocial de la Universidad Ean mantendrá un canal de comunicación con la persona en torno a su proceso externo o interno por los menos dos veces al mes.

El proceso se dará por terminado en el momento en que el consultante y el profesional así lo definen y se considere tramitado el motivo de consulta inicial.

El presente documento fue actualizado y revisado por los profesionales de Atención Psicosocial, la coordinación de bienestar y la dirección de experiencia estudiantil en agosto de 2023

REFERENCIAS

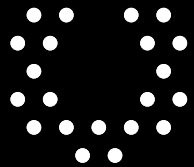
Constitucional, C. (2011). Sentencia T-051 de 2011. de Colombia, C. P. (1991). CONSTITUCION POLITICA DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA 1991. Santa Fé de Bogotá: Gaceta Constitucional.

Constitucional, C. (2006). Ley 1090 de 2006. Recuperado de <http://www.psicologiapropectiva.com/introley1090.html>.

De Salud, M., Ministro, E. L., & Salud, D. E. (1995). Resolución 1995 de 1999. Bogotá: Ministerio de Salud.

de Víctimas, L., & de Tierras, R. Ley 1448 de 2011. La Ley fue sancionada por el Presidente de la Republica el, 10.

Universidad EAN, (2016) reglamento estudiantil. Bogotá D.C. Universidad EAN.



ean[®]
universidad

Acreditada
en Alta Calidad

Res. n°. 023654 del Mineducación.
10/12/21 vigencia 10/12/27

