

# PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL

**BIENESTAR UNIVERSITARIO  
EXPERIENCIA ESTUDIANTIL  
GERENCIA DE PROYECCIÓN Y CRECIMIENTO  
UNIVERSIDAD EAN**

**BOGOTÁ, NOVIEMBRE 2021**

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA		Fecha: 05/Nov/2021

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO DEL PROTOCOLO	3
3. TIPOS DE ATENCIÓN	4
3.1 Seguimiento psicosocial	4
3.2 Acompañamiento psicosocial	5
3.3 Atención a familiares	5
3.4 Atención en crisis	6
3.5 Talleres de herramientas psicosociales	6
4. MODALIDAD DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL	7
4.1 Atención virtual	7
4.2 Atención presencial	7
5. ESTRUCTURA DE LAS SESIONES DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL	7
5.1. Solicitud y agendamiento de citas	8
5.2 Encuadre	9
5.3 Evaluación psicosocial	9
5.4 Seguimiento	9
5.5 Cierre de sesión	10
6. DURACIÓN DE LOS SERVICIOS	10
6.1 Seguimiento psicosocial	10
6.2 Acompañamiento psicosocial	10
6.2.1 Primera sesión	10
6.2.2 Otras sesiones	11
6.3 Límite de sesiones por consultante	11
6.4 Citas no efectivas	11
6.4.1. <i>Una sesión no efectiva (no cancelada ni asistida) sin justificación</i>	11
6.4.2. <i>Dos sesiones no efectivas de manera consecutiva</i>	11
6.4.3 <i>Tres sesiones no efectivas de manera consecutiva</i>	12
7. ALCANCE DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL	12
8. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVOS	13
8.1 Manejo y uso de drive y archivos compartidos	13
8.2 Manejo de historias clínicas	14

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLOCIAL		Fecha: 05/Nov/2021

## 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 Universitario y en el cual se determina que este servicio “busca aportar al bienestar integral de la comunidad universitaria, fomentando la salud mental y emocional, el desarrollo de las competencias y habilidades humanas de los estudiantes, aportando a su permanencia a través de la implementación de estrategias de acompañamiento psicológico y social y promoviendo permanentemente la convivencia, el respeto a la diferencia, la valoración de la diversidad, la prevención de la violencia y discriminación”

En concordancia 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.

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 015 de 2020 o la que haga sus veces.

## 2. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El presente protocolo tiene como objetivo establecer el marco de acción y alcance de los servicios de atención psicosocial relacionados con: seguimiento y acompañamiento psicosocial. Este protocolo deberá ser aplicado y observado por todos los colaboradores de la Universidad Ean.

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLOGICAL		Fecha: 05/Nov/2021

### 3. TIPOS DE ATENCIÓN

El área de Atención Psicosocial es aquella que 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 los estudiantes, aporten a su salud mental y emocional y contribuyan a su permanencia estudiantil.

Frente al servicio de atención psicosocial es fundamental tener en cuenta la siguiente disposición establecida en el 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”***

*Parágrafo: “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”*

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 que regulen la materia.

#### 3.1 Seguimiento psicosocial

Tiene como objetivo orientar a la comunidad Eanista frente a condiciones o situaciones presentadas con algún integrante (estudiante, colaborador o familiar) que impliquen la validación de su estado de ánimo actual y motiven un espacio de seguimiento y bienestar en donde se busca:

- Realizar un contacto inicial de escucha y empatía
- Acompañar a la persona remitida en la búsqueda de alternativas para las situaciones problemáticas que se estén presentando y de ser necesario remitirla al área institucional competente
- Ofrecer los servicios del área de Bienestar Universitario haciendo especial énfasis en las clases de habilidades blandas y en el servicio de acompañamiento psicosocial
- 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 e información relacionada con entidades externas

Dentro de este espacio:

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLOCIAL		Fecha: 05/Nov/2021

1. Se realiza: seguimiento a través de llamada telefónica, seguimiento por correo institucional, vídeo llamada o llamada por plataforma institucional para comunicaciones.
2. 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 desplazamiento forzado, entre otras) y estudiantes con capacidades diferenciales y de inclusión.

### 3.2 Acompañamiento psicosocial

El acompañamiento psicosocial es un servicio de atención primaria en salud mental. En este, el profesional brinda estrategias y herramientas de intervención psicosociales para que los consultantes logren un objetivo específico propuesto y logren 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, 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. Este servicio requiere firma del consentimiento informado antes del inicio del proceso, apertura de historia clínica desde el primer encuentro, seguimiento constante de la historia clínica en los casos prioritarios y cierre del proceso.

### 3.3 Atención a familiares

Incluye la orientación, contención y acompañamiento psicológico a los familiares de los miembros de la comunidad Eanista. Cuando se requiera la atención psicológica a familiares este será un acompañamiento psicosocial primario y aplica para un familiar por estudiante. Son considerados familiares a aquellos parientes de primer grado: padres o cuidadores e hijos. De igual forma, se considera al o la cónyuge dentro de este grupo.

Esta atención se da bien sea porque el familiar desea consultar por dificultades relacionadas con un proceso ya iniciado con un consultante actual (ej. estudiante

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA		Fecha: 05/Nov/2021

con sus padres o graduado con su pareja) o por situaciones individuales ajenas a otro proceso.

En el primer caso, donde se inicia un proceso de mediación entre el familiar y nuestro consultante trabajando en objetivos de intervención familiar primaria, la atención no podrá superar las dos (2) sesiones. Esta atención se realiza por solicitud directa del familiar, del consultante o por solicitud de apoyo de alguno de los procesos institucionales (Registro Académico, Permanencia Estudiantil, Tesorería y Facultades).

En el caso en que el familiar inicie un proceso, la atención no podrá superar las cuatro 4 sesiones anuales.

Luego de finalizadas las sesiones, se remitirá al servicio de salud que tenga la persona consultante o el servicio que la persona reporte. En situaciones puntuales, ejemplo: doble duelo, fallecimiento de estudiante, se evaluará el caso concreto para determinar la duración extra (más de tres sesiones) del proceso y personas (más de un familiar) a vincular en este.

Es importante resaltar que la atención brindada se enmarca en lo dispuesto dentro de la ley de habeas data y demás disposiciones que regulen la materia. Por lo tanto, en esta no se provee información personal de los consultantes sin contar con una previa autorización.

### **3.4 Atención en crisis**

Se trata de toda atención realizada por el profesional de psicología de la Universidad 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 por EPS, remisión a urgencias psicológicas, remisión por la póliza estudiantil. Dentro de los casos que se atienden 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*)

### **3.5 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 atravesar circunstancias difíciles en la cotidianidad y que son necesarias para

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA		Fecha: 05/Nov/2021

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 pretende proponer acciones preventivas concretas sobre situaciones de riesgo psicosocial.

#### **4. MODALIDAD DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL**

Como se enuncia en el artículo 21 del Reglamento de Bienestar Universitario: *“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 Universitario”* según las necesidades y características de las personas.

Para cualquier modalidad de atención será indispensable una previa autorización por parte del usuario para el tratamiento de sus datos personales, esta autorización es concedida al momento de realizar el agendamiento de citas, a través del consentimiento informado que se encuentra en la página web. Para iniciar la apertura de historia clínica, se llevará a cabo —una vez más— la solicitud de autorización del uso de datos personales.

##### **4.1 Atención virtual**

La atención virtual es aquella realizada entre el profesional y el consultante a través de las plataformas virtuales dispuestas por la Universidad, las cuales permiten la comunicación y el intercambio de información. Este encuentro se realiza teniendo en cuenta los principios de confidencialidad y privacidad.

##### **4.2 Atención presencial**

La atención presencial es la que se realiza de forma física con el consultante en las instalaciones establecidas por la Universidad Ean, garantizando la 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. ESTRUCTURA DE LAS SESIONES DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL**

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:

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLOCIAL		Fecha: 05/Nov/2021

### 5.1. Solicitud y agendamiento de citas

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

- Las citas se programarán según la disponibilidad publicada en la página web en horarios que cubre de: lunes a viernes de 7 am a 9:00 pm y sábados de 7:00 am a 2:00 pm
- 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.
- La persona no podrá llevar a cabo 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 su proceso únicamente con este último.
- 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. El psicólogo podrá extender el acompañamiento por dos sesiones adicionales, de acuerdo con su criterio.
- Si la persona no puede asistir a la cita previamente programada, deberá cancelarla 24 horas antes de la hora y fecha de la cita. Así, otra persona podrá disponer de este espacio. Si la cita no es cancelada oportunamente y tampoco hay asistencia a la misma, 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 20 días después de la última cita agendada.

Las citas de atención psicosocial podrán asignarse únicamente a través de los siguientes medios:

- **Página web Bienestar Universitario:** la persona debe realizar el agendamiento de su cita en la página de la Universidad Ean, A través de la siguiente ruta: [estudiantes/Bienestar Universitario/Atención](#)

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA		Fecha: 05/Nov/2021

psicosocial/Servicios En el calendario de reservas se podrá observar la disponibilidad de citas y los profesionales que las atienden.

- Link de citas:  
<https://outlook.office365.com/owa/calendar/ReservasBienestarUniversitario@universidadean.edu.co/bookings/>
- **\*Las rutas de agendamiento podrán ser modificadas, situación que será previamente comunicada a la comunidad eanista.**

## 5.2 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, demás formatos propios del espacio de atención, y otros que se puedan llegar a requerir legal o institucionalmente, además de 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

## 5.3 Evaluación psicosocial

Incluye las acciones que el profesional desarrolla con el o la consultante para lograr los objetivos trazados. En este proceso se puede realizar validación del motivo de consulta, indagación de áreas de ajuste, imaginarios y ansiedades.

## 5.4 Seguimiento

En los procesos de acompañamiento psicológico se define 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 realiza a través de llamada telefónica, correo electrónico o encuentro personal o virtual. Como soporte de dicho seguimiento se anexa en los formularios

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA		Fecha: 05/Nov/2021

correspondientes, incluida la historia clínica, la información brindada durante la sesión o contacto establecido.

Los casos considerados como especiales o de urgencia tendrán seguimiento en un período de máximo 4 días después de haber enviado la respectiva remisión.

### **5.5 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 consolidada como tal, realizando la respectiva anotación en los formularios correspondientes.

De acuerdo a lo dispuesto en la Resolución No. 1995 de 1999 del Ministerio de Salud, es obligatorio por parte del profesional hacer reporte de 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.

## **6. DURACIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **6.1 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 adicional para diligenciar los formatos correspondientes y dejar evidencia del seguimiento realizado.

### **6.2 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:

#### *6.2.1 Primera sesión*

Para la primera atención, los primeros 3 minutos estarán destinados a brindar la bienvenida y al diligenciamiento de manejo de datos personales y asistencia del consultante. Los siguientes 15 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 con la atención. Por último,

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLOGICAL		Fecha: 05/Nov/2021

los 32 minutos finales de la sesión se destinarán a la apertura de la historia clínica, evaluación de áreas de ajuste y motivo de consulta.

#### 6.2.2 Otras sesiones

Los primeros 3 minutos 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.

### 6.3 Límite de sesiones por consultante

Los seguimientos psicosociales no tendrán un límite por consultante. Sin embargo, cualquier miembro de la comunidad universitaria que desee acceder a un espacio de acompañamiento psicosocial podrá acceder únicamente a cuatro (4) sesiones por semestre. 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 una (1) o dos (2) sesiones adicionales de acompañamiento, entendiendo que el máximo de consultas que se pueden brindar será de seis (6) durante el semestre.

### 6.4 Citas no efectivas

Cuando un consultante agenda una cita con el área de Atención Psicosocial se entiende que requiere apoyo de los profesionales que se encuentran disponibles para tal fin. Por esta razón, es muy importante asistir a la cita o en su defecto cancelarla con 24 horas de anticipación. De esta manera, otro usuario podrá acceder a ese espacio.

En los casos en que el consultante no cancele la cita y tampoco asista, se realizarán las siguientes acciones:

#### 6.4.1. **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 como canal de comunicación. Este acercamiento se realizará desde el correo electrónico de Atención Psicosocial y lo hará el profesional 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 entorpeciendo la posibilidad a otro usuario de hacer uso del servicio de atención psicosocial.

#### 6.4.2. **Dos sesiones no efectivas de manera consecutiva**

El consultante será contactado a través de llamada telefónica por parte del profesional con quien tenía agendada la respectiva cita. En esta llamada se

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA		Fecha: 05/Nov/2021

verificará el motivo de inasistencia, se reiterará la responsabilidad adquirida por el solicitante en el momento de realizar la reserva y se recordará que la inasistencia entorpece la posibilidad a otra persona de hacer uso del servicio.

#### **6.4.3 Tres sesiones no efectivas de manera consecutiva**

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 20 días, después de la última cita agendada, debido a las inasistencias reiteradas y consecutivas, las cuales dan a entender que prescinde del servicio.

### **7. ALCANCE DEL SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL**

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)

El profesional de Psicología establecerá un máximo de 4 asesorías por persona al semestre. De existir casos particulares, se podrán brindar 2 asesorías más, por criterio del profesional. Los casos que requieran más de 6 sesiones serán evaluados en conjunto entre el Profesional de psicología y la Coordinación de Bienestar Universitario, quienes determinarán las sesiones adicionales para el consultante.

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 que se da desde el área es primaria. Es decir, sesiones de seguimiento de acciones concretas entregadas por el profesional y validación de riesgo psicosocial, donde se le escucha y orienta en cambios de comportamiento que reduzcan el malestar, más no se hace terapia.

Para poder iniciar el proceso correspondiente es indispensable una previa autorización por parte del usuario para el tratamiento de sus datos personales, esta autorización debe ser concedida al momento de realizar el agendamiento de citas.

Todo caso de acompañamiento psicosocial requiere apertura de historia clínica, de forma obligatoria sin excepción alguna —de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1090 de 2006, que regula el ejercicio del psicólogo, y la Resolución No. 1995 de 1999 del Ministerio de Salud, que establece normas para el manejo de la Historia Clínica.

	<b>DOCUMENTO INTERNO</b>	<b>Versión: 1</b>
		<b>Código: GPC-001-D13</b>
<b>PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLOGICAL</b>		<b>Fecha: 05/Nov/2021</b>

Antes de iniciar la primera sesión, se llevará a cabo la orientación por parte del profesional sobre la importancia del consentimiento informado y la solicitud de firma y autorización para dar inicio al proceso.

En todo caso, para efectos de poder generar la atención, el consultante deberá indicar expresamente que de manera libre y voluntaria está entregando los datos/información requerida por el psicólogo; entendiéndose que a la misma se le dará el debido tratamiento de conformidad con la Ley 1582 de 2012, Decreto 1377 de 2013, Decreto 1081 de 2015 y demás normas que las adicionen, complementen o reemplacen.

## **8. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

### **8.1 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, diligenciando su nombre, cédula y vínculo con la Universidad. Esta información se recopilará en un consolidado en línea, al que solo tienen acceso los profesionales en psicología, la coordinación de Bienestar Universitario 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 al finalizar la jornada enviar un correo a todos los consultantes que tuvieron citas efectivas ese día con 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 el reporte en línea, 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 Universitario.

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

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA		Fecha: 05/Nov/2021

Sin embargo, en los casos en que peligre la vida del consultante se deberá romper el secreto. Adicional 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.

## 8.2 Manejo de historias clínicas

Los profesionales de psicología de Atención Psicosocial de Bienestar Universitario 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 de cada participante.

Como se he 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 ir explícito el motivo por el cual el consultante asiste y busca la atención y finalmente lo realizado por el profesional durante la consulta y la coherencia del trabajo realizado con el objetivo de consulta. También se deben adjuntar documentos relevantes del caso, resultados de baterías de evaluación 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 que la misma esté adjunta.

El profesional deberá dar información clara y precisa al consultante, explicando los alcances y límites de las sesiones y naturaleza del servicio, lo cual debe quedar consolidado dentro primera sesión.

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 su trabajo. Por esta razón se considera 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 Universitario, solicitará el retiro del sistema del profesional y su respectivo acceso

	DOCUMENTO INTERNO	Versión: 1
		Código: GPC-001-D13
PROTOCOLO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA		Fecha: 05/Nov/2021

al líder de la plataforma o de la aplicación dispuesta por la Universidad para tales fines.