

	GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD	Código: I - BI – 001
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA</b>	Versión: 02
		Fecha: 29 - 04 – 2015
		Página 1 de 6

<b>Elaboró:</b> Ing. Darío Vera Coord. Planeación, Acreditación y Certificación	<b>Revisó:</b> Diana Patricia Rodríguez Coord. Bienestar Institucional	<b>Aprobó:</b> Karol Lilian Gutiérrez R. Rector General
--	---	--

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN PSICOLOGÍA FUNDACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR NUEVA AMÉRICA

### PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

El servicio de atención Psicológica se ha creado para estudiantes, docentes, funcionarios y egresados que pertenecen a la F.E.S.N.A, con el fin de asistir en casos de emergencia psicológica en los cuales obtendrá atención inmediata si así lo requiere el caso, un seguimiento por parte del Psicólogo hasta llegar a su punto de estabilización y normalidad. Llámese como atención de emergencia, casos como llanto no controlado, angustia, tristeza, ansiedad, etc., los cuales inmediatamente serán acompañados por un profesional y a su vez será remitido a entidades necesarias (E.P.S, hospitales, centros de ayuda según el caso. En este proceso como se ha mencionado anteriormente el propósito principal se basa en velar y garantizar la atención psicológica inmediata a estudiantes, docentes y funcionarios que requieran intervención de emergencia en momentos de crisis. De acuerdo a esto se postulan los siguientes objetivos:

- Garantizar la seguridad y bienestar de los pacientes que requieran intervención psicológica de emergencia en momentos de crisis.
- Atender de manera óptima e inmediata dando prioridad a la seguridad de las personas
- Tener el personal adecuado y debidamente capacitado preparado para atender o recibir personas en estado de crisis.
- Realizar y hacer seguimiento a las personas que hayan presentado algún episodio de crisis psicológica.

Teniendo en cuenta los objetivos planteados y el propósito principal de atención en psicología en emergencia se establece un protocolo de atención el cual deben conocer las personas involucradas.

Los pasos a seguir con pacientes en éstas condiciones son:

- Se dirigirá al consultorio de Psicología acompañado del profesional en formación o de planta.
- Se realizara una intervención inmediata en la cual se valora al paciente y se estabiliza.
- Se ingresan los datos personales del paciente, creando una historia clínica.

	GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD	Código: I - BI – 001
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA</b>	Versión: 02
		Fecha: 29 - 04 – 2015
		Página 2 de 6

<b>Elaboró:</b> Ing. Darío Vera Coord. Planeación, Acreditación y Certificación	<b>Revisó:</b> Diana Patricia Rodríguez Coord. Bienestar Institucional	<b>Aprobó:</b> Karol Lilian Gutiérrez R. Rector General
--	---	--

- Se coordina una nueva cita en la cual el paciente y el profesional deciden si es necesario continuar con la programación de más sesiones.
- En caso de no continuar con el caso se realizara un seguimiento vía telefónica cada dos meses.

## PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN PSICOLOGÍA

La F.E.S.N.A dentro del desarrollo de actividades y servicios que promuevan y vigilen el bienestar de los estudiantes, docentes, egresados y funcionarios han creado el servicio de atención en psicología que tiene como propósito principal, promover, atender e intervenir en el bienestar psicológico de los pacientes y su posterior seguimiento enmarcados en procesos de evaluación e intervención psicológica o de orientación en diferentes procesos que el consultante lo requiera. Por lo anterior se definen como objetivos:

- Promover en la comunidad académica la atención y utilización de los servicios de psicología, centrando en ellos la importancia de prestar cuidado a su bienestar psicológico.
- Realizar la divulgación en los diferentes medios de comunicación interna de las instituciones sobre los servicios y el tipo de atención prestada por el consultorio de psicología y los horarios establecidos.
- Atender, ya sea por vía telefónica, correo electrónico, referido o dentro del mismo consultorio las inquietudes respecto al interés por parte de los beneficiarios de conocer y/o acceder a los servicios de atención psicológica.
- Realizar un proceso de evaluación inicial que permita identificar el tipo de atención que requiere el consultante, ya sea terapia u orientación.
- Realizar un proceso de evaluación integral que sea la base principal para garantizar un proceso de intervención óptimo y eficaz.

Teniendo en cuenta los objetivos planteados y el propósito principal de la atención en psicología se establece un protocolo de atención el cual deben conocer todas aquellas personas que integran o se encuentran involucradas en el servicio de psicología para la comunidad académica.

	GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD	Código: I - BI – 001
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA</b>	Versión: 02
		Fecha: 29 - 04 – 2015
		Página 3 de 6

<b>Elaboró:</b> Ing. Darío Vera Coord. Planeación, Acreditación y Certificación	<b>Revisó:</b> Diana Patricia Rodríguez Coord. Bienestar Institucional	<b>Aprobó:</b> Karol Lilian Gutiérrez R. Rector General
--	---	--

- Solicitud del servicio de atención inicial: Las personas interesadas en acceder al servicio de atención psicológica deben solicitar a través de los medios previamente establecidos una consulta, la cual será programada según agenda del terapeuta. Los medios por los cuales se puede realizar este proceso son, correo electrónico, vía telefónica o por un referido.
- Remisión a psicología por parte de un docente o funcionario de la institución: es posible que se presenten casos en los cuales no es el mismo estudiante funcionario o docente el interesado en acudir a los servicios de psicología, si es otra persona la interesada en remitirlo es importante tener en cuenta los siguientes pasos para realizar debidamente el proceso:
  - Dirigirse al estudiante, profesor o funcionario de manera privada, evite hacerlo en público o en compañía de terceros, ya sean amigos o compañeros, una vez asegure privacidad con la persona tenga en cuenta los pasos siguientes: *(si se considera incapaz de iniciar la conversación, busque a la psicóloga en formación y solicite su colaboración)*
  - Salude amablemente a la persona y coméntele la razón por la cual desea hablar con él o ella, dígame la situación que ha observado tal y como es, pero sin agredir o sobrepasar la integridad de la persona, no haga juicios propios y tampoco lo haga a forma de reclamo o regaño.
  - Dependiendo de la situación, coméntele que como sugerencia del servicio de psicología, y siendo un servicio gratuito especialmente creado por el departamento de bienestar se desea que asista a una consulta.
  - Aclare inmediatamente que será un tema netamente confidencial y que la psicóloga desea hablar y hacer una evaluación inicial
  - Si observa algún rechazo por parte de la persona déjele como precedente que el consultorio de psicología buscar prestar un servicio integral, que no solamente va dirigido a personas con alguna problemática y que también presta servicios de orientación que pueden guiar aspectos específicos en su vida.

	GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD	Código: I - BI – 001
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA</b>	Versión: 02
		Fecha: 29 - 04 – 2015
		Página 4 de 6

<b>Elaboró:</b> Ing. Darío Vera Coord. Planeación, Acreditación y Certificación	<b>Revisó:</b> Diana Patricia Rodríguez Coord. Bienestar Institucional	<b>Aprobó:</b> Karol Lilian Gutiérrez R. Rector General
--	---	--

- Si definitivamente la persona se rehúsa a asistir, comente al responsable del consultorio de psicología o al psicólogo de planta para que se comuniquen directamente con la persona. Recuerde que no se le puede obligar y que este es un último recurso con el que se cuenta para invitar a la persona a consulta.
  - En caso que la persona acceda, si el consultorio de psicología se encuentra abierto en el momento, sugiera que la persona se dirija inmediatamente y diligencie usted el formato de remisión
  - Si el consultorio de psicología no está abierto, solicite un formato de remisión en el departamento de bienestar y la psicóloga en formación se pondrá en contacto con el consultante.
  - Tenga presente que no todos los casos se presentan igual y con las misma intensidad, si hay una persona en crisis informe inmediatamente al servicio de psicología.
- **Asignación de consulta inicial:** Sera únicamente el psicólogo o terapeuta el encargado de comunicarse directamente con el consultante interesado para asignación de cita según agenda.
  - **Consulta inicial:** En esta consulta el psicólogo o terapeuta recibirá los motivos por los cuales el consultante desea tomar los servicios de psicología, y se procederá a concluir cual será el proceso a seguir, ya sea intervención terapéutica u orientación.
  - **Inicio de atención psicológica por intervención terapéutica:** Si se ha determinado en la consulta inicial que debe realizarse el inicio del proceso terapéutico, el psicólogo dará comienzo al proceso evaluativo. Se asignara una cita al consultante máximo 8 días y mínimo 4 días después.
  - **Inicio atención psicológica por orientación:** Si se ha determinado en la consulta inicial que debe realizarse el inicio del proceso de orientación, el psicólogo explicara al consultante lo que se pretende trabajar. Se asignara una cita al consultante máximo 8 días y mínimo 4 días después.
  - **Evaluación e intervención psicológica en terapia:** El terapeuta es quien determina desde su formación profesional las estrategias adecuadas para realizar el proceso de

	GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD	Código: I - BI – 001
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA</b>	Versión: 02
		Fecha: 29 - 04 – 2015
		Página 5 de 6

<b>Elaboró:</b> Ing. Darío Vera Coord. Planeación, Acreditación y Certificación	<b>Revisó:</b> Diana Patricia Rodríguez Coord. Bienestar Institucional	<b>Aprobó:</b> Karol Lilian Gutiérrez R. Rector General
--	---	--

evaluación, además será el único con potestad de dirigir y decidir el número de sesiones que llevara cada uno de los procesos.

- Proceso atención psicológica por orientación: El terapeuta es quien determina desde su formación profesional las estrategias adecuadas para realizar el proceso de orientación, además será el único con potestad de dirigir y decidir el número de sesiones que durara el proceso.

Horario de atención consultorio de psicología:\*

Martes: 9:00 am – 5:30 pm

Miércoles: 2:00 pm – 9:30 pm

Jueves: 11:00am – 07:30pm

Viernes: 01:30 pm – 09:00pm

\*Según la disponibilidad de tiempo en cada semestre de las psicólogas en formación.

La programación de las citas se pueden realizar vía telefónica llamando al 7130957 ext 137, por correo electrónico [psicologiaparatodos@nuevaamerica.edu.co](mailto:psicologiaparatodos@nuevaamerica.edu.co) o directamente en el consultorio ubicado en el tercer piso al lado del consultorio médico.

	GESTION INTEGRAL DE LA CALIDAD	Código: I - BI – 001
	<b>INSTRUCTIVO PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA</b>	Versión: 02
		Fecha: 29 - 04 – 2015
		Página 6 de 6

<b>Elaboró:</b> Ing. Darío Vera Coord. Planeación, Acreditación y Certificación	<b>Revisó:</b> Diana Patricia Rodríguez Coord. Bienestar Institucional	<b>Aprobó:</b> Karol Lilian Gutiérrez R. Rector General
--	---	--

### ***Control de Cambios***

<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción del Cambio</b>
1	26 – 09 - 2014	Se modifco contenido general. Se modificó responsable de Elaboró, Revisó y Aprobó