UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

ASESORÍA, CONSEJERIA, ORIENTACIÓN, Y/O APOYO PSICOLÓGICO

FORMACIÓN

La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA

1. OBJETO

Establecer las estrategias para fomentar el desarrollo personal, la reflexión y resignificación de aspectos personales y relacionales y la corresponsabilidad en el cuidado integral de la salud. Fortalecer el bienestar emocional, mental y social en los miembros de la Comunidad institucional de acuerdo con cada caso particular, mediante la asesoría, consejería, orientación y/o apoyo psicológico.

2. ALCANCE

Aplica a toda la comunidad Institucional que requiera, asesoría, consejería, orientación, y/o apoyo psicológico de forma individual o grupal, presencial, virtual o en alternancia. Este procedimiento inicia cuando el usuario (voluntariamente o remitido) solicita el servicio de atención psicológica en Bienestar Institucional, continúa con el seguimiento y finaliza con la elaboración del informe de gestión por parte del profesional de psicología.

3. RESPONSABLES

Son responsables por el correcto desarrollo del procedimiento, en cada una de sus fases:

- **Director(a) de Bienestar,** por el correcto direccionamiento y supervisión del procedimiento y por entregar el informe de gestión a la Rectoría.
- **Coordinador(a) del área de Desarrollo Humano**, por el correcto direccionamiento y supervisión del procedimiento.
- **Psicólogo(a),** por prestar el servicio a través de una valoración inicial para luego orientarlo y abordarlo de manera integral y por último realizar el seguimiento acorde a los principios éticos y profesionales que requiera cada persona solicitante del servicio.
- **Auxiliar administrativo**, por orientar a la comunidad universitaria sobre el procedimiento de asignación de citas para la asesoría psicológica.

4. DEFINICIONES

4.1. Asesoría: Guiar, encauzar o preparar al consultante para dirigir el camino o alternativa que se presenta ante él, lo que le permite elegir una de ellas con mayor seguridad y para que sepa cómo manejarse en él.

4.2. Consejería: proporcionar apoyo emocional, psicológico y social a individuos o grupos. La consejería ayuda a explorar sentimientos, dificultades, problemas y preocupaciones, que fomentan la autoexploración, el autoconocimiento y el cambio positivo y adaptativo.

4.3. Apoyo psicológico: Es la ayuda que brinda el profesional de la psicología a la persona que presenta dificultades o conflictos que alteran su bienestar emocional, social y afectivo, entre otros, fomentando el desarrollo de competencias y habilidades necesarias para aprender a afrontar las dificultades y mejorar su salud mental.

4.4. Orientación: Información que se le da a alguien de lo que ignora y desea saber, del estado de un asunto, para que sepa manejarlo.

4.5. Psicología: Del griego psique (ψυχη): alma y logos (λογος): tratado, ciencia. Literalmente significaría ciencia del alma, sin embargo, contemporáneamente se le conceptualiza como el estudio del comportamiento humano y la capacidad para conocer el carácter o las reacciones de los demás.

4.6. Registro de asesoría psicológica: formato en el que el psicólogo consigna los datos del usuario.

4.7. Remisión: Proceso por medio del cual se direcciona al usuario del servicio al profesional pertinente para realizar un proceso específico.

4.8. Seguimiento al usuario: Realizar observación atenta de la evolución del usuario desde que se presenta a consulta inicial hasta lograr los objetivos propuestos en la asesoría, consejería o acompañamiento psicológico.

4.9. Usuario: persona que pertenece a la comunidad universitaria que asiste a consulta al servicio de psicología.

4.10. Valoración: Calificación que da el psicólogo a la problemática psicológica del usuario según los síntomas que advierte.

4.11. Atención en alternancia (presencialidad y remoto): es la opción de la prestación del servicio mediante la combinación de estrategias de atención virtual con encuentros presenciales en las instalaciones de la Universidad, según indicaciones y directrices institucionales y gubernamentales durante la situación de emergencia sanitaria declarada por la pandemia del covid-19.

4.12. Telepsicología: "Prestación de servicios psicológicos mediante las tecnologías de la información y comunicación" (American Psychological Association, 2013). Modalidad mediante la cual los profesionales de la psicología podrán realizar intervenciones de asesoría, consejería, apoyo y orientación, mediadas por las TICS (tecnología). Estos programas resultan especialmente útiles en aquellas situaciones en las que el acceso a los servicios está limitado por condiciones geográficas, de salud, o por condiciones generadas como sucedió dada la pandemia por el COVID 19. Esta puede ocurrir en tiempo real (sincrónicas) o en diferido (asíncronicas), para ello se requiere de dispositivos como tabletas, computadores y teléfonos móviles, y herramientas como la videoconferencia interactiva, el correo electrónico, el chat y los mensajes de texto. De esta manera, el servicio puede ser independiente o un complemento de los servicios tradicionales. (Asociación Colombiana de Facultades de Psicología. ASCOFAPSI y Colegio Colombiano de Psicólogos. COLPSIC. Agosto 2020)

4.13. Primeros Auxilios Psicológicos: intervenciones inmediatas y limitadas en el tiempo, destinadas a aliviar la angustia y el malestar emocional de las personas afectadas por situaciones críticas, catástrofes o emergencias. Estas intervenciones se realizan con respeto a la dignidad y los derechos de la persona, promoviendo su capacidad de afrontamiento y facilitando el acceso a recursos adicionales de apoyo.

5. DESARROLLO

5.1. Generalidades

Las consultas y los informes emitidos por los psicólogos del Bienestar Institucional de la Universidad Autónoma del Caribe se realizan bajo la confidencialidad en concordancia con la Ley 1090 de 2006 la cual reglamenta el ejercicio de la profesión de psicología en Colombia.

1. Manejo de la información Psicológica

Según el Artículo 25 la información obtenida por el psicólogo no puede ser revelado a otros, cuando conlleve peligro o atente contra la integridad y derechos de la persona, su familia o la sociedad, excepto en los siguientes casos:

a) Cuando dicha evaluación o intervención ha sido solicitada por autoridad competente, entes judiciales, profesionales de la enseñanza, padres, empleadores, o cualquier otro solicitante diferente del sujeto evaluado. En el caso de sus padres o tutores tendrán derecho a ser informados del hecho de la evaluación o intervención y del destinatario del informe psicológico consiguiente.

b) Cuando las autoridades legales lo solicitan y es un caso previsto por la ley, la información que se suministre será estrictamente la necesaria.

c) Cuando el usuario se encuentre en incapacidad física o mental demostrada que le imposibilite para recibir sus resultados o dar su consentimiento informado, esta solo podrá ser entregada a los padres, tutor o persona encargada. En tal caso, se toman los cuidados necesarios para proteger los derechos del usuario.

d) Cuando se trata de niños pequeños que no pueden dar su consentimiento informado, la información solo se entrega a los padres, tutor o persona encargada.

Nota 1.
Según el Artículo 26 los informes psicológicos realizados a petición de instituciones u organizaciones en general están sometidos al mismo deber y derecho general de confidencialidad antes establecido, quedando tanto el profesional como la correspondiente instancia solicitante obligados a no darles difusión fuera del estricto marco para el que fueron recabados.

5.2. Descripción por fases

1. Solicitud de cita: El usuario solicita la cita ya sea por vía telefónica, correo institucional o de manera personal, con el auxiliar administrativo y/o psicólogo(a) en turno. La cita debe estar agendada en el formato programador de cita asesoría psicológica.

2. Consulta inicial: El usuario asiste a su cita el día y hora previamente acordado, suministra sus datos para que el profesional de psicología los consigne en el formato de registro de asesoría psicológica. Previo a la consulta el psicólogo(a) debe leer el consentimiento informado al usuario para que este dé aprobación o disentimiento de este; en caso de que el usuario sea menor de 18 años se le hace entrega del formato de consentimiento informado, el cual debe traer firmado por los padres o representante legal para asentir o disentir la atención.

Nota 2.
La actividad anterior aplica para la prestación del servicio presencial. presencial. Para la atención virtual se envía el formato a través del correo u otro medio digital (Plataformas como Teams).

Producto de la consulta inicial se puede abordar el caso de la siguiente manera:

- Si no requiere remisión externa se aborda al usuario desde la asesoría, consejería, orientación y/o apoyo psicológico.
- De acuerdo con la situación descrita o sintomatología manifestada, el profesional determina si se continúa con el proceso o se remite a otro profesional a través del formato de Remisión psicológica para que el usuario, acompañante o familiar le den el trámite respectivo a través de su entidad de salud.

3. Primeros Auxilios Psicológicos: El usuario preparado para estabilizar al paciente le presta asistencia inmediata.

Nota 3.
- Por dirección ministerial actualmente los primeros auxilios psicológicos pueden ser prestados por cualquier persona de la Institución previa capacitación y si es necesario debe remitir al profesional de la salud.
- si el profesional de psicología considera que el comportamiento del usuario atenta contra su integridad personal y/o de la comunidad en general, debido a trastornos de tipo personal, mental, social y/o el consumo de sustancias psicoactivas o adicciones y que el usuario requiere un procedimiento especializado se realiza la remisión respectiva.

3. Remitir de urgencia al usuario: Para el caso de urgencias, el psicólogo avisa a un familiar, acudiente y/o persona responsable. En caso de que el usuario se encuentre alterado y su comportamiento atente a la integridad y/o seguridad de los profesionales se solicita el apoyo interdisciplinario.

Nota 4.
En el caso en que se requiera la emisión de un informe psicológico a las partes interesadas el usuario debe dar su aprobación mediante el diligenciamiento del registro del Consentimiento Informado.

4. Realizar seguimiento: el psicólogo se mantiene en contacto con el usuario que se encuentra en proceso de asesoría, consejería, orientación y/o apoyo psicológico a través de consultas periódicas (mínimo una máximo cinco sesiones de 45 minutos), para observar la evolución de este.

Elaboración del informe de gestión: el psicólogo realiza un informe estadístico (Factor 9) de las actividades realizadas mensualmente y lo presenta a la Dirección de Bienestar Institucional.

6. REFERENTES NORMATIVOS

- Norma ISO 9001:2015
- Consejo Nacional de Acreditación CNA, Lineamientos para la acreditación de programas de Pregrado
- Modelo de Bienestar Institucional
- Ley 1090 de 2006
- Ley 1616 de 2013
- Ley 23 de 1981
- Ley 80 de 1989
- Resolución 3374 de 2000
- Ley 911 de 2004, articulo 38
- Resolución 0058 de 2007
- Resolución 839 de 2017
- Resolución 1995 de1999
- Lineamientos y directrices de la Asociación Colombiana de Facultades de Psicología - ASCOFAPSI y del Colegio Colombiano de Psicólogos -COLPSIC con motivos de las circunstancias de la pandemia por COVID 19
- Código Deontológico del Psicólogo

7. REGISTROS

Código	Nombre	Tipo	Nivel de Acceso	Almacenamiento	Responsable	Tiempo de retención	
						Archivo gestión	Archivo central
FI-GE-PR-13-01	Registro de asesorías psicológica	Físico y/o Electrónico	Restringido	Archivo del psicólogo en Carpeta	Psicólogo	Permanente	
FI-GE-PR-13-02	Formato de seguimiento Asesoría psicológica	Físico y/o Electrónico	Confidencial	Archivo del psicólogo en medio electrónico	Psicólogo	Permanente	
FI-GE-PR-13-03	Formato de remisión	Físico y/o Electrónico	Restringido	Archivo del psicólogo en Carpeta	Psicólogo	Permanente	
FI-GE-PR-13-04	Consentimiento informado asesoría, orientación y/o apoyo psicológico	Físico y/o Electrónico	Confidencial	Archivo del psicólogo en Carpeta	Psicólogo	Permanente	
FI-GE-PR-13-06	Programador de cita Asesoría Psicológica	Físico y/o Electrónico	Restringido	Sistema de Archivo del psicólogo en Carpeta	Auxiliar administrativo de Bienestar	Permanente	