PROTOCOLO DE ATENCIÓN

ÁREA CONSEJERÍA Y SALUD

PSICOLÓGICA DAVE REGION DE COQUIMBO

I. Alcance del Programa

Podrá ingresar al programa toda/o estudiante de pregrado regular, de la Universidad Central de Chile, región Coquimbo.

II. Objetivo del programa

Nuestro objetivo es entregar orientación psicológica inicial o de consejería, en problemáticas que no revistan carácter crónico, abordando aquellas áreas que generen preocupación o malestar. Esta consejería universitaria centra sus esfuerzos en casos de mediana y baja complejidad, siendo necesario generar derivación a psicoterapia externa y/u otras especialidades en casos de mayor complejidad, o que requieran de un apoyo continuo en el tiempo.

Este programa abarca distintas áreas relacionadas con la salud mental y desarrollo emocional, buscando contribuir al bienestar biopsicosocial de las y los estudiantes, entendiendo este concepto como integrativo del ámbito biológico, psicológico y social de cada individuo.

III. Modalidad de atención

- El detalle de la cita de ingreso será informado al correo institucional de la/el consultante, a través de correo electrónico daveregioncoquimbo@ucentral.cl

- En el caso de atención online se efectuará por video llamada de Skype, o bien Microsoft Teams, acordado previamente con la/el consultante.

- La fecha y hora de las atenciones se coordinarán desde unidad de salud, de acuerdo a la disponibilidad de agenda y prioridad del caso.

- La frecuencia normal de las sesiones será de una sesión semanal.

- El proceso de apoyo/orientación se establece en un marco de 8 sesiones máximas de duración.

IV. Solicitud de atención profesional

Las solicitudes de atención pueden efectuarse:

a. Gestionadas personalmente por la/el estudiante

Para ello la/el estudiante deberá enviar su solicitud de cita al correo, daveregioncoquimbo@ucentral.cl informando su nombre completo, rut, número telefónico, correo institucional, carrera y enviar su disponibilidad horaria de lunes a viernes.

Por otra parte, puede solicitar atención en página web https://www.ucentral.cl/consejeria-clinica-y-educacional-de-dave, completando el formulario.

b. Solicitadas por la/el Director de escuela

El o la Directora de Escuela, o a través de una persona designada por el director, se podrá solicitar la necesidad de apoyo o contención, a través de la ficha de derivación, que se incorpora como anexo N°1. Se programará el ingreso regular o de emergencia, según la indicación de la persona que deriva.

Se entregará información general y de asistencia del consultante, si es solicitado por quien deriva.

c. Atención en crisis o situaciones de emergencia

Casos donde se suscite un evento de emergencia o que ponga en riesgo la vida de la/el estudiante al interior de la universidad, entendiendo por riesgo vital el explicitación de ideación o intento suicida. La Escuela que detecte la necesidad de apoyo deberá tomar contacto con la DAVE (991799473 / daveregioncoquimbo@ucentral.cl) para notificar la situación y generar un sobrecupo de emergencia.

En atención presencial la persona que deriva debe brindar acompañamiento en el traslado de la/el estudiante a la DAVE, hasta que la psicóloga pueda recibirlo/a.

Es importante explicar que el sobrecupo de emergencia implica cancelar la cita de otra/o consultante durante el mismo día, por lo cual es importante tener una correcta coordinación entre la DAVE y la Escuela, para cautelar el uso del horario asignado.

V. Derechos de la/el consultante

- Recibir oportunamente la información de su cita y recibir atención durante el periodo de tiempo designado para ello.

- Si la/el consultante asiste a la hora convenida, asegura su atención hasta terminar el proceso de orientación.

- Es un derecho de la/el consultante solicitar cambiar de profesional de atención, así como también decidir no continuar con las atenciones, luego de haber ingresado al programa. Para solicitar la suspensión o modificación en el servicio, deberá comunicar al área de Consejería y Salud DAVE, quien buscará la solución más adecuada: daveregióncoquimbo@ucentral.cl.

Para este fin deberá firmar el documento de renuncia o solicitar el cambio a través de correo electrónico.

- Se garantiza la confidencialidad del proceso y del secreto profesional* (detalle en el punto VIII)

VI. Deberes de la/el consultante

- Completar el formulario de ingreso al programa solicitud de atención (anexo n° 2), entregando información fidedigna respecto a sí mismo/a y del contacto de emergencia, al momento de solicitar ingresar al programa.

- Recordar su cita programada y presentarse a la hora acordada para su atención.

- En caso de atención online otorgar plena atención a la sesión en curso, en un espacio privado y adecuado, que permita el desarrollo de la sesión.

- En caso de requerir modificar o cancelar la cita agendada, debe notificarlo al menos con 1 día hábil antes, al correo daveregióndecoquimbo@ucentral.cl a fin de lograr reasignar el cupo a otra/o consultante que lo necesite. Caso contrario constituirá una inasistencia y retrasará la asignación de un nuevo cupo.

- Se deben respetar los acuerdos realizados con el/la psicólogo/a en sesión para dar continuidad a las atenciones. De no cumplirse, el/a profesional deberá referir a la/el consultante la imposibilidad de continuar el proceso de apoyo.

VII. De los retrasos o faltas

- Si la/el consultante se presenta con retraso, la cita no excederá el tiempo inicialmente planificado, con el objetivo de resguardar la atención apropiada de quienes serán atendidos posteriormente.

- En caso que el retraso sea mayor a 10 minutos, la atención no podrá ser realizada y considerará como inasistencia. Se continuará la atención en la semana siguiente en el mismo horario acordado.

- Cuando el servicio se ve interrumpido por parte de la/el consultante por inasistencia sin justificación o sin aviso vía correo electrónico, por 2 sesiones seguidas, se asumirá la deserción de las atenciones de consejería, conllevando la interrupción de las atenciones por un semestre debido al incumplimiento del reglamento interno anteriormente acordado.

- Si la/el consultante avisa con tiempo o presenta documentación que acredite el motivo de la falta a su cita programada – comprobante de atención médica, constancia, etc. – se justificará su inasistencia y mantendrá el orden de las citas programadas.

- En el caso de pérdida de cupo por inasistencia, la asignación de un nuevo cupo es evaluado por la Consejería y Salud DAVE, teniendo en cuenta el historial previo de asistencia y disponibilidad de agenda.

VIII. Secreto profesional

En concordancia con el Código de Ética del Colegio de Psicólogos de Chile, el secreto profesional será entendido como "un deber del psicólogo/a que perdura en forma indefinida y que alcanza incluso el nombre del paciente o cliente. El secreto profesional es un derecho del paciente o cliente establecido en su beneficio".

Sin embargo, es necesario tener en cuenta el trabajo establecido bajo esta organización, razón por la cual el artículo 11, N° 5 indica "El psicólogo/a no podrá, en caso alguno, revelar directa, ni indirectamente los hechos, datos o informaciones que haya conocido o le hayan sido revelados en el ejercicio de su profesión, salvo orden judicial expresa, o autorización por escrito del cliente o paciente mayor de edad, que obre con discernimiento e informadamente".

La única excepción al secreto profesional, se realizará cuando la vida de la/el consultante o de terceros se encuentre en riesgo, como se explicita en el siguiente punto en el consentimiento informado (anexo n° 3):

9. Todo lo trabajado en Consejería Psicológica se regirá bajo el secreto profesional, a no ser que el profesional conozca de un delito que cometa el consultante en contra de una de las personas que son parte de su familia, de otros. Ante tal situación, se verá obligado a tomar los resguardos respectivos, y denunciar el hecho ante las autoridades pertinentes.

10. Todo lo trabajado en Consejería Psicológica se regirá bajo el secreto profesional, a excepción que el consultante tenga ideación de quitarse la vida o intentos suicidas. Ante esa situación, se informará a padres/ familiares o redes cercanas para apoyo del consultante. Se informará al estudiante previamente si es necesario generar ese apoyo externo.

IX. Protocolo ante situaciones de emergencia

En casos donde la psicóloga/o pesquise ideación o intento suicida, compromiso del juicio de realidad, u otras situaciones que pongan en riesgo la vida de la/el consultante o la de terceros, se procederá a informar al contacto de emergencia, sistema familiar o autoridad de Escuela, previa conversación con la/el consultante. Este protocolo se activará obligatoriamente e independiente de la voluntariedad de la/el consultante y en paralelo se activarán las redes de derivación más apropiadas para el caso. Esta información será entregada de forma verbal y también se notificará vía correo electrónico - de manera escrita en caso de reunión online, y de manera escrita en caso de reunión presencial - a la persona definida por la/el consultante como contacto de emergencia.

X. Redes de derivación

Cuando la atención requerida por la/el consultante sea de especialidad, o de mayor complejidad a los alcances de este programa, se entregará orientación sobre la red pública o privada que pudiese ser pertinente para su caso.

Es importante especificar que el equipo profesional orienta y recomienda la derivación más adecuada a cada caso, siendo la/el consultante y su sistema familiar o de apoyo, quienes resultan responsables de gestar la atención externa, de acuerdo al compromiso establecido. En caso de no cumplirse lo acordado, no será posible dar continuidad a la consejería de apoyo.

XI. Solicitud de Informe Psicológico

El área de Consejería y Salud, no elabora certificados para justificar inasistencias, ni informes psicológicos para instancias externas. Sólo podrán ser emitidas constancias de atención, para fines generales.

Los contenidos de la constancia será autorizada previamente por la/el consultante para ser emitida y reviste carácter estrictamente confidencial.

Para solicitar una constancia de atención en consejería DAVE, la/el consultante debe solicitar vía correo electrónico, a su terapeuta en un plazo de cuatro días hábiles, una vez concretadas las dos primeras sesiones en el programa, correspondientes al proceso de recopilación y análisis de información.

Esta constancia se entregará en forma física quedando una copia en los registros de consejería clínica DAVE.

Este programa puede modificar o actualizar su contenido, lo cual será debidamente comunicado a las instancias competentes y en nuestra página web institucional

ANEXOS

ANEXO N° 1: Ficha derivación de carrera

Universidad Central

DERIVACIÓN DE ESTUDIANTES
CONSEJERIA EDUCACIONAL O CLINICA
DAVE UCEN - REGION DE COQUIMBO

Esta ficha corresponde ser completada íntegramente por la Dirección de Carrera o a quien se designe para este efecto. Se debe enviar a psicóloga de Consejería y Salud DAVE María José Muñoz vía correo mmunozromo@ucentral.cl , con copia a Subdirectora DAVE macarena.rojas@ucentral.cl y así gestionar su ingreso regular o prioritario.

En esta derivación el/la estudiante debe comprometerse a asistir puntualmente a las citas programadas. En los casos donde la integridad de el/la estudiante se encuentre afectada, podrá ser necesario que el/la profesional a cargo tome contacto con algún familiar de el/la alumno(a) derivado(a).

I. DATOS DEL ESTUDIANTE

Nombre:_____Rut: _____

Carrera:_____Año que cursa:_____

Año de ingreso: _____

Celular: +569_____Correo electrónico: _____

II. TIPO DE DERIVACIÓN *(marcar sólo un Tipo: A o B, y luego especificar el tipo de problemática)*

☐ **Tipo A – Caso prioritario / de emergencia**: problemática de carácter inesperado que gatilla una crisis que afecta la integridad física y/o emocional del estudiante, y el adecuado funcionamiento en todas sus áreas de desempeño. Estos casos implican

intervención en crisis o lo más inmediata posible, y se entregará un sobrecupo de emergencia:

	Consumo problemático		Evento traumático disruptivo		Violencia física psicológica o sexual		Desborde emocional sin explicación aparente
	Otro (*especificar*):						

☐ **Tipo B – Derivación regular:** toda aquella problemática en la cual no necesariamente se afecta la integridad del estudiante, pero que requiere de una derivación asistida para posterior seguimiento desde la Facultad/Escuela:

	Dificultades académicas		Problema familiar o de pareja		Desarrollo personal
	Malestar emocional		Habilidades sociales y comunicativas		Crisis vocacional
	Desmotivación		Adaptación a la universidad		
	Otro (*especificar*):				

III. SITUACIÓN EN LA QUE SE TOMA LA DECISIÓN DE DERIVAR AL ESTUDIANTE

(Describir brevemente quién y en qué contexto detecta la necesidad de apoyo)

IV. DATOS DE QUIEN SOLICITA DERIVACIÓN

	Director(a)		Otro:

Nombre: _____

Fecha derivación: _____

_____

Firma

ANEXO N° 2: Ficha de ingreso

SOLICITUD ATENCIÓN CONSEJERIAS DAVE

FECHA:

Completa estos datos que son importantes para nosotros. Esta información es totalmente confidencial.

I. Datos personales

Nombre Completo		**Pronombre**	
Carrera		**RUT**	
Año que cursas		**Edad**	
Comuna		**Domicilio**	
Teléfono/Celular		**Mail**	

II. ¿Cómo te enteraste que la DAVE tiene servicio gratuito de atención psicológica/psicopedagógica?

	Compañeros/amigos de la Universidad.
	Publicidad: e-mail, flyer, díptico, carteles, avisos.
	Facultad/Escuela.
	DAVE.
	Tutor
	Otros. ¿Cuál?

III. ¿Cuál es el motivo principal de la atención?

	Necesidades personales.
	Recomendación de mi Subdirector académico/profesor.
	Otros. ¿Cuál?

COMPROMISO

- Respetar el horario planificado. Se esperará un **máximo de 10 minutos.**
- Recuerda que hay muchas personas que necesitan el beneficio, ***por tanto te invitamos a utilizarlo responsablemente.***
- En caso de no asistir, deberás informar a secretaría DAVE (vía mail: daveregioncoquimbo@ucentral.cl)
- Si faltas A TU CITA, perderás el cupo en este servicio, luego de 2 inasistencias, pasarás a lista de espera para el próximo semestre.

FIRMA DEL ESTUDIANTE
Tomé conocimiento

_____

ANEXO N° 3: Constancia de conocimiento

CONSTANCIA DE CONOCIMIENTO CONSEJERÍA DAVE

FECHA DE INGRESO: ____ /_____/ 2022

Yo, Consultante,……

CARRERA:……RUT: …….

Tomo conocimiento que la Consejería Psicológica está sujeta a las siguientes condiciones:

1. Todo estudiante que requiera Consejería Psicológica deberá entregar previamente su consentimiento firmando la presente constancia de atención.

2. La Consejería Psicológica tiene un carácter más bien preventivo y se aplica cuando la problemática es circunstancial, cuyos efectos sobre el funcionamiento del consultante no ha adquirido una connotación crónica. En éste último caso el estudiante se derivará a otro centro o especialista.

3. La Consejería Psicológica tiene una duración aproximada de ocho sesiones, según evaluación profesional.

4. La Consejería Psicológica no tiene costo para el consultante, ya que es un beneficio para alumnos/as vigentes.

5. Se esperará a los consultantes sólo 10 minutos después de la hora asignada.

6. Las inasistencias deben ser comunicadas con un día de anticipación vía correo electrónico daveregioncoquimbo@ucentral.cl

7. Luego de dos inasistencias consecutivas, aun cuando sean justificadas, se cancelará la hora de consejería y por lo tanto, deberá reingresar a lista de espera del semestre próximo.

8. Los estudiantes serán los responsables de confirmar su hora para cada sesión mediante correo electrónico.

9. Todo lo trabajado en Consejería Psicológica se regirá bajo el secreto profesional, a no ser que el profesional conozca de un delito que cometa el consultante en contra de una de las personas que son parte de su familia o de otros. Ante tal situación, se verá obligado a tomar los resguardos respectivos, y denunciar el hecho ante las autoridades pertinentes.

10. Todo lo trabajado en Consejería Psicológica se regirá bajo el secreto profesional, a excepción que el consultante tenga ideación de quitarse la vida o intentos suicidas. Ante esa situación, se informará a padres/ familiares o redes cercanas para apoyo del consultante. Se informará al estudiante previamente si es necesario generar ese apoyo externo.

11. En las atenciones psicológicas online los consultantes se comprometen a tener los cuidados necesarios de privacidad para realizar la sesión.

12. La presente constancia se firma en dos copias, entregándole en este acto una al consultante y quedando la otra para el archivo de la DAVE (en el caso de atención on-line se enviará un correo con el documento y el estudiante reenviará un correo de aceptación del consentimiento informado)

…….

Firma Consultante

Nombre contacto:

Teléfono

…….

Firma y Timbre Profesional Terapeuta