



PROTOCOLO DE ATENCIÓN
PROGRAMA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

I. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PROGRAMA

Entregar orientación psicológica inicial o consejería en casos de baja complejidad, y asesorando la derivación externa a psicoterapia u otras especialidades en casos de mayor complejidad o que revistan carácter crónico.

II. ACCESO Y SOLICITUD DE ATENCIÓN

Se garantiza el acceso a una primera entrevista a todo(a) estudiante con matrícula vigente en la U. Central, sede Santiago, que complete la solicitud: <http://bit.ly/orientacionDAVE>. Esta se programará considerando el horario de clases y tiempos ocupados de la/el estudiante, y disponibilidad de agenda del programa. En caso de detectarse una situación de emergencia en los datos ingresados, se realizará contacto telefónico inmediato.

En la entrevista de ingreso breve se determinará si es factible su continuidad en el programa, o si es necesario asesorar en derivación externa de acuerdo a su previsión.

<u>Criterios de exclusión para entrevista de ingreso:</u>	<u>Criterios para derivación externa:</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Tener un proceso psicológico externo activo. - Inasistencia previa no justificada. - No tener matrícula vigente U. Central, Santiago. - Violencia de género o discriminación arbitraria (casos abordados por la UGD). 	<ul style="list-style-type: none"> - Consumo problemático. - Ideación activa y/o intento suicida reciente o crónico. - Patologías orgánicas y trastornos del desarrollo. - Trastornos psiquiátricos que requieran psicoterapia. - Casos judicializados que requieran acciones externas.

Si no acepta la recomendación profesional de derivación, deberá firmar abstención ante la indicación profesional.

III. FORMATO DE ATENCIÓN

- El detalle de cada cita es informado al correo institucional de la/el solicitante, a través de la plataforma electrónica Agendapro.
- La cita de ingreso breve tiene una duración máxima de 20 minutos, y las de continuidad de 45 minutos.
- Las citas presenciales se efectúan en Lord Cochrane 417, primer piso torre A.
- Las citas online se efectúan por Google Meet o Microsoft Teams.
- La frecuencia de las sesiones es de una sesión cada dos semanas. En meses de alta demanda, y en casos que se determine seguimiento, es posible que las sesiones se efectúen con mayor distancia temporal.
- El proceso de orientación se establece en un marco aproximado de 8 sesiones anuales de duración.
- La/el estudiante puede reingresar al programa durante todos los años de la carrera, salvo que haya sido derivado externamente.

IV. DERECHOS DE LA/EL CONSULTANTE

- Recibir oportunamente la información de su cita, además de recibir atención durante el periodo de tiempo designado para ello.
- Solicitar cambiar de profesional: comunicarlo directamente a la [coordinación del programa](#).
- Solicitar modificar el horario o fecha de la cita hasta 12 horas hábiles antes de la sesión programada [vía correo](#).
- Decidir no continuar en el programa: cancelación disponible hasta 12 horas antes de la cita, en botón "Cancelar" disponible en correo con detalle de la reserva, que recibe desde nuestra agenda electrónica. Podrá solicitar un nuevo cupo sin problema contactando a su psicólogo(a) o a la [coordinación del programa](#).
- Si la/el consultante asiste a la hora convenida, asegura su atención hasta terminar el proceso de orientación.
- Se garantiza la confidencialidad del proceso y del secreto profesional* (*detalle en el punto VII*).

V. DEBERES DE LA/EL CONSULTANTE

- Completar formulario de ingreso con información fidedigna respecto a sí mismo/a y contacto de emergencia.
- Revisar su correo institucional y presentarse puntualmente a las citas programadas.
- Solicitar cambios o avisar dificultad para asistir con al menos 12 horas de anticipación a la [coordinación del programa](#). Caso contrario constituirá una inasistencia y retrasará la asignación de un nuevo cupo.
- Otorgar atención plena a la sesión en curso, particularmente en sesiones online, la cual se debe desarrollar en un espacio que permita privacidad y destinar el tiempo exclusivamente para la sesión.
- Se deben respetar los acuerdos realizados con la psicóloga para dar continuidad a las sesiones. De no cumplirse, la profesional comunicará la imposibilidad de continuar el proceso de apoyo.

VI. DE LOS RETRASOS

- **Tiempo máximo que se esperará: 5 minutos para entrevista de ingreso y 15 minutos para sesión de continuidad.** La cita no excederá el tiempo inicialmente planificado, para resguardar la atención apropiada de las citas siguientes. Si el retraso excede esos tiempos se considerará inasistencia.

VII. DE LAS INASISTENCIAS

- Si avisa con tiempo o presenta documentación que acredite el motivo de la falta a la cita programada (bono de atención médica, pantallazo reserva, etc.) se dará prioridad para otorgarle una hora lo antes posible dentro de la disponibilidad existente.
- Cuando la inasistencia no es justificada ni avisada [vía correo](#), se asumirá la deserción del programa. Para retomar el servicio debe comunicarlo a la [coordinación del programa](#), explicando el motivo de la inasistencia y comprometiéndose a asistir a las siguientes citas. El nuevo cupo se evalúa respecto al historial de asistencia y disponibilidad de agenda, siendo lo más probable que se agende en formato online.
- Faltas recurrentes conllevarán la interrupción de las atenciones por un semestre debido al incumplimiento del reglamento interno anteriormente acordado.

VIII. CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL

La/el psicóloga/o no puede revelar directa, ni indirectamente los hechos, datos o informaciones que le hayan sido revelados en el ejercicio de su profesión, salvo orden judicial expresa, o autorización de la/el consultante que obre con discernimiento e informadamente (*Código de ética del Colegio de Psicólogos de Chile*), existiendo 2 excepciones:

- a) En situaciones de riesgo vital, como ideación o intento de suicidio, pérdida del juicio de realidad u otras circunstancias que amenacen la vida del consultante o de terceros: se notificará al contacto de emergencia previa conversación con el/la consultante. Este protocolo se activará obligatoriamente sin importar su voluntad, y simultáneamente se iniciarán los procesos de derivación necesarios. Si el/la consultante se niega al contacto, no podrá continuar en el programa y deberá firmar un documento de abstención ante la indicación profesional.
- b) Casos que ingresan por derivación de carrera: se informa a la Contraparte (*detalle en el punto XI*) el estado en el programa e información que sea relevante para la comprensión y gestión de apoyos desde las Facultades. Este proceso se aplica únicamente a los casos que solicitan atención por esta vía y no de manera espontánea.

IX. PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA DE SALUD MENTAL.

[Link al protocolo institucional Sede Santiago.](#)

X. DERIVACIÓN A ATENCIÓN EXTERNA

Cuando la atención requerida exceda los servicios ofrecidos por este programa en términos de especialidad o complejidad, se proporcionará información sobre la red de derivación disponible en ese momento, ya sea para iniciar o continuar el tratamiento externamente, manteniendo un seguimiento con el/la consultante. El equipo profesional orienta y recomienda la derivación más apropiada para cada caso, pero la responsabilidad de gestionar la atención externa recae en el/la consultante y su sistema de apoyo. Se reorientará en la derivación las veces que sea necesario, en formato telefónico o seguimiento breve.

XI. DERIVACIÓN DESDE FACULTADES

Al detectarse la necesidad de derivación al programa, existe una contraparte designada para hacer esa gestión, quien relevará la necesidad de apoyo o contención en la plataforma destinada para ello. Se programará el ingreso regular o de emergencia, según la indicación de la contraparte, a quien se le entregará seguimiento constante de cada caso derivado. [Las contrapartes vigentes se encuentran actualizadas en este enlace.](#)

XII. INFORME PSICOLÓGICO Y REPORTES DE ASISTENCIA

El programa orientación psicológica no elabora certificados para justificar inasistencias, test de psicodiagnóstico, ni informes psicológicos para instancias externas. Sólo podrán ser emitidos informes requeridos por la autoridad de Facultad pertinente, vía correo electrónico a la [coordinación del programa](#), indicando el motivo de su solicitud. Este podrá ser leído y utilizado exclusivamente por la autoridad que lo solicita, quedando prohibido entregar o transmitir el contenido de éste a la/el estudiante y/o cualquier otra persona ajena al proceso. El informe dará cuenta de la situación general de la/el estudiante. En caso de existir sugerencias, en ningún caso tendrán relación con los procedimientos académicos establecidos, dado que se considera pertinente que cada carrera resuelva en virtud de los antecedentes que posea. Se enviará en un plazo de 4 días hábiles, una vez se la/el estudiante autorice y cuando se hayan concretado 2 citas en el programa, correspondientes al proceso de recopilación y análisis de información.

Finalmente, todo/a consultante podrá solicitar en cualquier momento del proceso un reporte de su estado en el programa y asistencias al mismo, comprendiendo siempre que no es válido como justificativo.