



PROTOCOLO DE ATENCIÓN
PROGRAMA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

I. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PROGRAMA

El Programa Orientación Psicológica DAVE tiene como objetivo brindar **orientación y consejería psicológica breve** a estudiantes que presenten dificultades emocionales o personales que **no requieran tratamiento psicológico o psiquiátrico especializado**.

Cuando se detecte la necesidad de atención de mayor complejidad, el programa entregará **orientación y apoyo para la derivación a servicios externos de psicoterapia u otras especialidades**, de acuerdo con la situación particular del estudiante.

La atención proporcionada por el programa **no reemplaza procesos de psicoterapia especializada**.

II. ACCESO Y SOLICITUD DE ATENCIÓN

Podrán acceder a una entrevista inicial quienes:

- Cuenten con matrícula vigente en algún programa de la UCEN, sede Santiago.
- Completen la solicitud de atención disponible en: <http://bit.ly/orientacionDAVE>

La cita será programada considerando el horario de clases del estudiante, disponibilidad del profesional, y otros factores administrativos.

- Si en formulario se indica una **situación de emergencia**, se intentará establecer **contacto telefónico inmediato**.
- Si se declara una **situación de violencia de género**, se realizará derivación interna a la UGD, según protocolo institucional.
- Durante la **entrevista de ingreso** se evaluará la pertinencia de la atención en el programa o la necesidad de **derivación a atención externa**. En caso de derivación, se podrá realizar **seguimiento y acompañamiento** desde la unidad.

III. CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

No podrán acceder al programa quienes:

- Mantengan un proceso psicoterapéutico externo activo.
- Presenten inasistencia previa no justificada al programa.
- No sean estudiantes regulares de la UCEN.

IV. CRITERIOS DE DERIVACIÓN

Se recomendará derivación a servicios especializados externos cuando se detecten los siguientes casos:

- **Consumo problemático de alcohol u otras drogas** que requiera tratamiento de rehabilitación.
- **Ideación suicida activa o intento suicida reciente**.
- **Patologías psiquiátricas, orgánicas o trastornos del desarrollo** que requieran tratamiento especializado.
- Situaciones que requieran **evaluación diagnóstica o informes psicológicos clínicos**.



Universidad
Central

UNIDAD DE APOYO PSICOLÓGICO Y EMOCIONAL
DAVE SANTIAGO



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

En estos casos se entregará **orientación inicial y apoyo en la gestión de la derivación**, realizando acompañamiento hasta concretar la atención externa cuando sea necesario. Si la persona **rechaza la derivación recomendada**, deberá firmar un **documento de abstención ante indicación profesional**.

V. FORMATO DE ATENCIÓN

- El detalle de cada cita es informado al **correo institucional del estudiante**.
- La entrevista de ingreso tiene una duración máxima de 20 minutos, y las citas de continuidad aproximadamente de 50 minutos.
- Las citas podrán efectuarse en modalidad:
 - Presencial: Campus Gonzalo Hernández, en Lord Cochrane 417, primer piso torre A.
 - Online: a través de la plataforma Microsoft Teams.
- La frecuencia de las citas dependerá de la demanda del servicio y la evaluación profesional del caso.
- El apoyo psicológico proporcionado corresponde a un **proceso de orientación psicológica breve**, enfocado en contención, clarificación del problema y desarrollo de estrategias iniciales de afrontamiento.
- Se puede reingresar al programa durante toda la trayectoria académica (cada año), salvo en casos en que exista una derivación externa activa que requiera continuidad de tratamiento especializado.

VI. DERECHOS DE LA PERSONA CONSULTANTE

Las y los estudiantes que accedan al programa tienen derecho a:

- Decidir libremente si desean recibir atención psicológica.
- Recibir oportunamente la información de su cita.
- Ser atendido/a dentro del tiempo asignado a cada sesión.
- Solicitar cambio de profesional mediante comunicación con la coordinación del programa.
- Que se resguarde la **confidencialidad del proceso** y del **secreto profesional**.
- Solicitar constancia de asistencia, **lo cual no constituye justificativo académico**.

VII. DEBERES DE LA PERSONA CONSULTANTE

Para acceder y mantener la atención en el programa, el estudiante deberá:

- completar el formulario de ingreso con **información verídica**, incluyendo un contacto de emergencia;
- aceptar el **consentimiento informado** en el formulario de solicitud de ingreso al programa;
- asistir **puntualmente a las citas programadas**;
- justificar oportunamente cualquier inasistencia por motivos de fuerza mayor (no clasifica en esta categoría olvido de la cita o tope de horario con otras actividades);
- solicitar una nueva hora mediante correo electrónico cuando corresponda;
- participar en las sesiones en condiciones que permitan **privacidad y concentración**, especialmente en modalidad online;
- respetar los acuerdos establecidos con el/la profesional tratante.

No se realizará atención si la/el estudiante se presenta **bajo la influencia de alcohol u otras drogas**. La/el profesional tratante podrá **dar término al proceso de orientación** si se presentan conductas irrespetuosas, agresivas o que impidan el adecuado desarrollo del espacio terapéutico.

Este programa puede modificar o actualizar su contenido, lo cual será debidamente comunicado a las instancias competentes y en nuestra página web www.ucentral.cl/dave



Universidad
Central

UNIDAD DE APOYO PSICOLÓGICO Y EMOCIONAL
DAVE SANTIAGO



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PROGRAMA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

VIII. DE LOS RETRASOS

El tiempo máximo de espera será:

1. **5 minutos** para la entrevista de ingreso
2. **15 minutos** para sesiones de continuidad

Las sesiones no podrán extenderse más allá del horario programado, con el fin de resguardar la atención de los siguientes usuarios.

IX. DE LAS INASISTENCIAS

Si la/el estudiante **no asiste a dos citas sin justificación**, quedará bloqueado/a del sistema de reservas durante **un semestre académico**. Esta medida busca resguardar el uso responsable de los espacios de atención disponibles para la comunidad estudiantil.

Situaciones excepcionales podrán ser evaluadas por la **coordinación del programa**, previa solicitud a: orientacionpsicologicadave@ucentral.cl

X. SECRETO PROFESIONAL

El/la profesional no puede revelar información obtenida en el ejercicio de su labor, conforme al **Código de Ética del Colegio de Psicólogos de Chile**, salvo en los siguientes casos:

1. Orden judicial expresa.
2. Autorización informada del/la consultante.
3. **Excepción por riesgo vital**. Si se detecta riesgo grave para la vida o integridad del estudiante o de terceros (por ejemplo ideación suicida activa o pérdida del juicio de realidad), se notificará al **contacto de emergencia**, previa conversación con el/la consultante. Este procedimiento se aplicará **independientemente de su voluntad**, activándose simultáneamente los procesos de derivación correspondientes. Si el/la consultante **se niega al contacto**, no se podrá continuar con el apoyo en el programa y deberá firmar el documento de abstención ante la indicación profesional.

La DAVE debe resguardar la confidencialidad de la información de las y los estudiantes que acceden a sus servicios. En concordancia con la normativa vigente sobre derechos de las y los pacientes, así como con los principios éticos de la práctica profesional, la unidad no tiene la obligación de entregar información personal, clínica ni académica de los/as usuarios/as a terceros. En consecuencia, la solicitud de reportes o antecedentes por parte de otras unidades o carreras no será posible, salvo que se enmarque en los criterios previamente señalados. El resguardo de la privacidad, la no vulneración de derechos y la protección frente a posibles usos indebidos de la información constituyen principios fundamentales del trabajo de la DAVE.

Excepción por ingreso a través de derivación de carrera: se informa a la *Contraparte de carrera* con consentimiento de él o la estudiante al aceptar la cita, 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.

Este programa puede modificar o actualizar su contenido, lo cual será debidamente comunicado a las instancias competentes y en nuestra página web www.ucentral.cl/dave



Universidad
Central

UNIDAD DE APOYO PSICOLÓGICO Y EMOCIONAL
DAVE SANTIAGO



PROTOCOLO DE ATENCIÓN
PROGRAMA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

XI. PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA DE SALUD MENTAL

https://www.ucentral.cl/wp-content/uploads/2025/11/protocolo_ante_situaciones_de_emergencia_salud_mental.pdf

XII. DERIVACIÓN DESDE FACULTADES

Las carreras podrán derivar estudiantes a través de la Contraparte designada por la carrera, 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 carrera, y se entregará seguimiento constante de cada caso derivado. Las contrapartes son:

CARRERA/FACULTAD	CONTRAPARTE
Arquitectura del paisaje	Ricardo Riveros
Arquitectura	Leonardo Cortés
Carreras Educación Inicial	Paola Schönfeldt
Carreras Educación Secundaria	Carlos Rodríguez
Derecho y Trabajo Social	Mauricio Córdova
Fac. Economía, Gobierno y Comunicaciones	Eduardo Jeria
Carreras Ingeniería	Alejandro Sanhueza

CARRERA/FACULTAD	CONTRAPARTE
Enfermería	Ángeles Carrasco
Kinesiología	Camila Roa
Nutrición	Claudia Narbona
Psicología	Jenifer Celis
Psicología vespertino	Mladen Matulic
Tecnología Médica	Francisca Castro
Terapia Ocupacional	Macarena Guzmán

XIII. INFORME PSICOLÓGICO y REPORTE ASISTENCIA

El programa orientación psicológica **no elabora certificados para justificar inasistencias, test de psicodiagnóstico, ni informes psicológicos**. Sólo podrán ser emitidos informes requeridos por la autoridad de Facultad pertinente, formalmente vía correo electrónico a la coordinación de la unidad, indicando el motivo de la confección de dicho documento, el cual 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. Si el destinatario final del documento es la Vicerrectoría Académica, este será direccionado directamente a dicha Vicerrectoría.

La confección del informe debe ser autorizado previamente por la/el consultante para ser emitido, y reviste carácter estrictamente confidencial. Este se hará llegar digitalizado en un plazo de 4 días hábiles, una vez concretadas 2 citas en el programa, correspondientes al proceso de recopilación y análisis de información. El informe dará cuenta de la situación de la/el estudiante, conteniendo de manera general antecedentes básicos de la situación, una breve conclusión y sugerencias relativas al apoyo psicológico, si es que las hubiere. En ningún caso las sugerencias tienen relación con los procedimientos académicos establecidos, dado que se considera pertinente que cada carrera resuelva en virtud de los antecedentes a la vista y la normativa vigente.

El informe dará cuenta de la situación de la/el estudiante, conteniendo de manera general antecedentes básicos de la situación, una breve conclusión y sugerencias relativas al apoyo psicológico, si es que las hubiere. En ningún caso las sugerencias tienen relación con los procedimientos académicos establecidos, dado que se considera pertinente que cada carrera resuelva en virtud de los antecedentes a la vista y la normativa vigente.

Si un profesional externo o Centro de derivación requiere un documento (interconsulta), debe solicitarlo a: orientacionpsicologicadave@ucentral.cl, previo consentimiento del estudiante.

Este programa puede modificar o actualizar su contenido, lo cual será debidamente comunicado a las instancias competentes y en nuestra página web www.ucentral.cl/dave