

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSEJERÍA PSICOLÓGICA

Código: PR-BI-020

Fecha: 30/06/2020

Versión: 01

PROCESO

Bienestar Institucional y Desarrollo Humano

1. OBJETIVO:

Brindar un espacio de acompañamiento Integral a la comunidad universitaria, permitiéndoles potencializar y adquirir herramientas que favorezcan la permanencia de los actores dentro de la institución; por medio de la generación de acompañamientos individuales que promuevan el crecimiento personal, proyecto de vida y adaptación a la vida universitaria.

2. ALCANCE:

Va desde la identificación de necesidades del estudiante o personal administrativo la cual se puede realizar por medio de remisión de la facultad o área administrativa o la voluntad de la persona, solicitud y asignación de cita, atención del estudiante o empleado, seguimiento del estudiante o empleado hasta la remisión de institución prestadora de salud mental en caso tal de que el estudiante o el empleado lo requiera.

3. DEFINICIONES:

- **Acompañamiento individual a la comunidad universitaria:** espacio que promueve el fortalecimiento de aspectos personales, académicos y sociales, a través del acompañamiento psicosocial individual de los estudiantes.
- **Asesorías de salud sexual y reproductiva:** Proceso de orientación enfocado en mejorar la salud sexual y reproductiva, promover los derechos sexuales, orientar sobre métodos de planificación familiar y disfrute sexual.
- **Comunidad universitaria:** Hace referencia a directivos, administrativos, docentes, estudiantes y personal de apoyo que se encuentra adscrito a la Universidad.
- **Consejería psicológica:** Proceso de orientación el cual va dirigido a aquellas personas que viven situaciones difíciles que comprometan su salud física, psicológica y que pongan en riesgo su adaptación, desempeño y aprendizaje.
- **Consentimiento informado:** Documento informativo en el cual el sujeto expresa de forma voluntaria entender el procedimiento de intervención, derechos, deberes y excepciones.
- **Counselling:** Asesoramiento psicológico centrado en la actualidad de los problemas de la persona atendida y a su vez en las habilidades y recursos personales que posee; los cuales se busca potenciar y/o fortalecer para que la misma persona sea capaz de encontrar estrategias de afrontamiento que le permitan solucionar sus dificultades actuales

| CONTROL | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---------------|------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Nombre | Melissa Parra Muñoz | Miguel David Blanco Quintero | José Franklin Díaz Cárdenas |
| Cargo | Psicóloga de Bienestar | Analista de Procesos | Jefe Bienestar Institucional |
| Fecha | 12/06/2020 | 16/06/2020 | 30/06/2020 |

Código: PR-BI-020

Fecha: 30/06/2020

Versión: 01

PROCESO

Bienestar Institucional y Desarrollo Humano

- **Entrenamiento el rol:** Programa organizacional estructurado en el cual, se acompaña de manera individual a las distintas personas y niveles de cargos, en su crecimiento y potencialización de competencias.
- **Permanencia:** Permite enmarcar las diferentes estrategias con las que cuenta el área de bienestar institucional y desarrollo humano, aumentando los índices de cobertura, calidad y eficiencia con la cual se desarrollaran las actividades planteadas; mitigando la deserción del personal que hace parte de la comunidad universitaria.
- **Primeros Auxilios psicológicos:** ayuda inicial que se brinda a una persona cuando está en crisis emocional, buscando disminuir el impacto psicológico y fomentar los mecanismos de afrontamiento y adaptación.
- **Protocolo de intervención:** Guía de intervención que orienta como abordar problemáticas previamente establecidas.
- **Remisión:** Proceso de remitir a especialista pertinente en abordar dificultad presentada.
- **Ruta de atención:** Herramienta informativa la cual ordena de forma estructurada los pasos a realizar para obtener una intervención.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 30 de 1992. Para la organización de la Educación Superior Colombiana
- Lineamientos de la Política de Bienestar a nivel nacional
- Reglamento de Bienestar Universitario.
- Plan Estratégico de Desarrollo 2020-2025
- Acuerdo 0248 de 2017, política de becas
- Protocolos de atención Bienestar Instituciones y Desarrollo humano, Universidad Ces
- Ley 1096 del 2006. Ley de Infancia y adolescencia
- Ley 1616 del 2013. Ley de Salud Mental
- Rutas de atención, Personería de Medellín
- Modelo de Atención para eventos emergentes en salud mental, en el marco del sistema general de seguridad en salud. 2013
- <https://www.medellin.gov.co/irj/portal/medellin?NavigationTarget=navurl://15f2515090b64b1240ef97c52e5b7fcc>
- PT-BI-001 Protocolo de atención a los problemas más frecuentes de salud mental - duelo amoroso.
- PT-BI-002 Protocolo de atención a los problemas más frecuentes de salud mental - duelo por fallecimiento.
- PT-BI-003 Protocolo ruta de atención en casos de urgencia dentro de la universidad CES.
- PT-BI-004 Protocolo de atención a los problemas más frecuentes de salud mental - trastorno del sueño.
- PT-BI-005 Protocolo de atención a los problemas más frecuentes de salud mental - trastorno de alimentación.

Código: PR-BI-020

Fecha: 30/06/2020

Versión: 01

PROCESO

Bienestar Institucional y Desarrollo Humano

- PT-BI-006 Protocolo de atención a los problemas más frecuentes de salud mental - depresión.
- PT-BI-007 Protocolo de prevención y atención en casos de acoso, abuso, violencia de género y otros.

5. CONDICIONES GENERALES:

- Para el acompañamiento individual para las personas participes de los semilleros vocacionales deberán estar inscritos a la universidad a través de la facultad.
- El estudiante debe estar matriculado.
- El empleado debe tener contrato laboral con la universidad.
- La participación del personal de la atención individual estará sujeta a aprobación del jefe de BIDH.
- Los acompañamientos individuales estarán enmarcados y regulados por el reglamento de bienestar, reglamento estudiantil, reglamento del trabajo y las políticas de la Universidad.
- El acompañamiento individual no tiene costo para la comunidad universitaria.
- La continuación o finalización del acompañamiento individual para la comunidad universitaria, está sujeta a la opinión del personal de tratante así mismo la sugerencia de remisiones a psicoterapia o psiquiatría.
- El tipo de acompañamiento individual se encuentra enmarcado dentro de la modalidad de counselling.
- Las personas que requieran un acompañamiento individual lo deberán solicitar por medio de la recepción de bienestar Institucional y Desarrollo humano.
- El acompañamiento individual parte de la premisa que las personas que lo vayan a solicitar serán de forma voluntaria.
- En los procesos de acompañamiento individual será obligatorio firmar el consentimiento informado.
- Es responsabilidad del participante del acompañamiento realizar las recomendaciones sugeridas por el profesional tratante.
- Las citas de acompañamiento y/o consejería psicológica, serán programadas en el horario laboral establecido por la Universidad. Cuando se presenten situaciones de atención de emergencia psicológica por fuera de estos horarios se activará el **PT-BI-003 Protocolo ruta de atención en casos de urgencia dentro de la universidad CES** que puede ser consultado a través del portal de procesos <https://sitios.ces.edu.co/planeacion/index.php/2020/09/14/bienestar-institucional/>.
- Tanto los estudiantes como los empleados, tendrán derecho a 5 sesiones de atención psicológica. Los casos que superen el número máximo de atención se remitirán a proceso psicoterapéutico particular.

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSEJERÍA PSICOLÓGICA

Código: PR-BI-020

Fecha: 30/06/2020

Versión: 01

PROCESO

Bienestar Institucional y Desarrollo Humano

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

| N | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|--|---|---|--|
| 1 | Identificar necesidades de acompañamiento individual | <p>Las facultades podrán detectar las necesidades de acompañamiento a través de los diferentes espacios académicos en los que se desarrollan los programas.</p> <p>Los estudiantes y empleados, cuando requieran de este acompañamiento lo solicitan directamente en la Oficina de Bienestar Institucional o a través del correo electrónico bienestaru@ces.edu.co y/o saludmentalbienestar@ces.edu.co.</p> | <p>Jefes de programa</p> <p>Psicólogo</p> | <p>Correo electrónico</p> |
| 2 | Solicitar y asignar cita | <p>Cuando se reciben las solicitudes, estas deberán ser programadas a través de las agendas del grupo de psicólogos de la Oficina de Bienestar. Se debe el propósito de la consulta, dependiendo de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Según necesidad del solicitante (académica, emocional o laboral). • Asignación de acuerdo con el cronograma de atención del profesional a cargo. <p>Las citas asignadas tendrán una duración promedio de 45 minutos máximo una hora y serán informadas a través del correo electrónico institucional.</p> | <p>Asistente administrativa</p> | <p>Agendas outlook</p> <p>Correo electrónico</p> |
| 3 | Realizar atención del estudiante o empleado | <p>El profesional de atención y/o consejería psicológica, deberá informar al solicitante el proceso que se va a seguir, indicando lo siguiente:</p> | <p>Psicólogo</p> | <p>FR-BI-022 Formato consentimiento informado de</p> |



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

REGISTRADA MINEDUCACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSEJERÍA PSICOLÓGICA

Código: PR-BI-020

Fecha: 30/06/2020

Versión: 01

PROCESO

Bienestar Institucional y Desarrollo Humano

| N | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|---------------------------|--|-------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Diligenciar el consentimiento informado y explicación del proceso a realizar.• Evaluar si el motivo de consulta es un malestar clínicamente significativo o una dificultad actual.• Explicar los aspectos a abordar y el alcance de la intervención individual. <p>Si al momento de la atención, el profesional tratante identifica riesgo de presentar enfermedad mental o malestar clínicamente significativo, se debe realizar remisión inmediata a la entidad prestadora de salud del solicitante o al profesional de salud correspondiente.</p> | | acompañamiento individual FR-BI-021 Formato Consejería psicológica individual |
| 4 | Ejecutar plan de atención | <p>Dependiendo de la evaluación del motivo de consulta del estudiante o empleado se desarrollan las acciones consignadas en los protocolos de atención de bienestar Institucional y desarrollo humano:</p> <ul style="list-style-type: none">• PT-BI-001 Protocolo de atención a los problemas más frecuentes de salud mental - duelo amoroso.• PT-BI-002 Protocolo de atención a los problemas más frecuentes de salud mental - duelo por fallecimiento.• PT-BI-003 Protocolo ruta de atención en casos de urgencia dentro de la universidad CES.• PT-BI-004 Protocolo de atención a los problemas más frecuentes de salud mental - trastorno del sueño.• PT-BI-005 Protocolo de atención a los problemas más frecuentes de salud mental - trastorno de alimentación. | Psicólogo | FR-BI-021 Formato Consejería psicológica individual |



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VEGILADA MINEDUCACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSEJERÍA PSICOLÓGICA

Código: PR-BI-020

Fecha: 30/06/2020

Versión: 01

PROCESO

Bienestar Institucional y Desarrollo Humano

| N | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|----------------------------------|--|-------------|---|
| | | <ul style="list-style-type: none">PT-BI-006 Protocolo de atención a los problemas más frecuentes de salud mental - depresión.PT-BI-007 Protocolo de prevención y atención en casos de acoso, abuso, violencia de género y otros. <p>En todos los casos, se brindan herramientas que promuevan la solución o el manejo del motivo de consulta actual. En caso tal de no contar con un plan de acción para la atención y/o consejería, el profesional tratante según su conocimiento tendrá el criterio para definir cómo proceder.</p> | | |
| 5 | Elaborar remisión cuando aplique | <p>Si se detecta indició de psicopatología, dificultades que requieran proceso terapéutico o si las 5 sesiones brindadas por Bienestar Institucional no fueron suficientes para resolver el motivo de consulta, se remitirá al solicitante a consulta con la EPS o la IPS CES Sabaneta.</p> <p>Finalizada la atención, en todos los casos se debe brindar orientación sobre las alternativas o servicios de salud disponibles a los cuáles puede acceder para resolver su situación de salud actual. De igual forma, se debe hacer énfasis acerca de las recomendaciones brindadas por el profesional tratante.</p> <p>Las inquietudes que presente el solicitante, deberán ser aclaradas antes de finalizar la atención de la consulta.</p> <p>Cuando se remita al solicitante a la IPS CES Sabaneta, se debe enviar correo electrónico justificando la remisión y con los datos del mismo.</p> | Psicólogo | FR-BI-021 Formato Consejería psicológica individual Correo electrónico |

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSEJERÍA PSICOLÓGICA

Código: PR-BI-020

Fecha: 30/06/2020

Versión: 01

PROCESO

Bienestar Institucional y Desarrollo Humano

| N | ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTRO |
|---|------------------------------|--|--|---|
| 6 | Realizar seguimiento | <p>En algunos casos y a criterio del profesional tratante, se podrá realizar seguimiento posterior a las consejerías programadas, con el fin de conocer la evolución del mismo. Cuando sea requerido, se podrán recomendar actividades complementarias a las recomendadas en las sesiones de acompañamiento, como pueden ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividades de ocio en los grupos culturales y deportivos de la institución. • Acompañamiento por parte del área de promoción social • Entre otros. <p>Finalizado el acompañamiento, se debe enviar al solicitante la encuesta de satisfacción y retroalimentación del servicio a través del correo electrónico institucional.</p> | <p>Psicólogo Auxiliar administrativo</p> | <p>FR-BI-093 Formato encuesta de satisfacción consejerías psicológicas y asesorías psicopedagógicas</p> |
| 7 | Definir plan de mejoramiento | <p>Posterior a la evaluación, se debe consolidar la información obtenida en las encuestas, realizar el análisis de los datos y tomar decisiones para emprender las acciones de mejoramiento requeridas.</p> | <p>Psicólogo – Líder de salud mental y atracción del talento humano. Jefe de Bienestar Institucional</p> | <p>FR-DE-007 Formato plan de mejoramiento</p> |



UNIVERSIDAD CES

Un compromiso con la excelencia

VEGILADA MINEDUCACIÓN

PROCEDIMIENTO PARA LA CONSEJERÍA PSICOLÓGICA

Código: PR-BI-020

Fecha: 30/06/2020

Versión: 01

PROCESO

Bienestar Institucional y Desarrollo Humano

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA DE ACTUALIZACIÓN | CAMBIO REALIZADO | RESPONSABLE DEL CAMBIO |
|---|---|--|
| (Incluya la última fecha de actualización del procedimiento.) | (Detalle el cambio propuesto o razón de creación del documento, frente a la pertinencia que se tiene para el cumplimiento del objetivo del proceso) | (incluya en nombre del responsable que creó o modificó el documento por última vez, cargo y Área de trabajo) |