

	PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO PROTOCOLO ATENCIÓN A UN USUARIO CON UN EVENTO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS PSICOLÓGICA RESPONSABLE: PSICÓLOGOS	CÓDIGO: PT-BU-001 (PR-03)
		VERSIÓN: 1
		FECHA: Octubre 31 de 2019

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ¹	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	Octubre 31 de 2019	Primera versión aprobada del documento.

ELABORADO O MODIFICADO	REVISADO	APROBADO
		
Diana Janneth Jimenez Cruz Médico Oficina de Servicios de Salud Integral	Juan Carlos Reyes García Director de la Unidad de Planeación y Desarrollo	Otto Ráez Ospina Director Unidad del Medio Universitario
Fecha: Octubre 23 de 2019	Fecha: Octubre 25 de 2019	Fecha: Octubre 26 de 2019

¹ La versión vigente del presente documento reposa en los archivos de la Oficina de Sistemas Integrados de Gestión, por lo tanto las demás versiones físicas o electrónicas se consideran como **COPIA NO CONTROLADA**, de acuerdo con el Procedimiento para el Control de los Documentos.

	PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO PROTOCOLO ATENCIÓN A UN USUARIO CON UN EVENTO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS PSICOLÓGICA RESPONSABLE: PSICÓLOGOS	CÓDIGO: PT-BU-001 (PR-03)
		VERSIÓN: 1
		FECHA: Octubre 31 de 2019

GENERALIDADES

OBJETIVO

Auxiliar al usuario para que pueda soportar un suceso traumático, disminuyendo los efectos negativos (daños físicos o emocionales), aplicando la Ley 1090 de Septiembre de 2006 y el Manual de Deontología y Bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia (2009); optimizando el recurso físico y humano.

ALCANCE

Aplica a todas las sedes de la institución. Inicia cuando el usuario es atendido por un Psicólogo y termina con el registro por haber sido dado de alta o remitido a una institución especializada perteneciente a la red de urgencias.

DEFINICIONES

1. Intervención en Crisis

Proceso de ayuda dirigida a auxiliar a una persona a soportar un suceso traumático de modo que la probabilidad que efectos negativos como, daños físicos o emocionales se aminore. Hay variables que influyen en el desenlace de cualquier crisis:

a. Severidad del suceso precipitante: Aquellos sucesos devastadores en sí mismos por lo que siempre dan lugar a una crisis; hay algunos que desencadenan una crisis dependiendo el significado que se le da al suceso, el momento en que se presenta, la cantidad de eventos inesperados o desagradables a los que haya estado sometida la persona.

b. Redes sociales: Consiste en quien o quienes están presentes en el momento del suceso, y cómo reaccionan y auxilian a la persona.

2. Red de Urgencias

Es un conjunto articulado de unidades prestatarias de atención en salud mental, según niveles de atención y grados de complejidad (psiquiatría y psicología), dando la posibilidad de remisión a Centros de Salud Mental.

3. Remisión

Es el envío de usuario por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que de acuerdo al nivel de resolución, dé respuesta a las necesidades de salud.

CONDICIONES DE OPERACIÓN

1. La atención inicial de crisis debe ser prestada por un Psicólogo, teniendo en cuenta sus conocimientos o competencias, de lo contrario debe interrumpir la prestación del servicio. (Artículo 35 y 36 Ley 1090 de 2006.)
2. El Psicólogo debe tranquilizar emocionalmente a la persona, creando un clima de aceptación y entendimiento.
3. El Psicólogo debe propiciar que se dé una escucha atenta.
4. El Psicólogo y cualquier persona, deben respetar el espacio y el tiempo de la persona en crisis (eliminar todo tipo de interferencia: celular, música, etc..)
5. El Psicólogo debe vislumbrar carencias y dar soporte adecuado para la reestructuración.
6. El Psicólogo debe dar sentido de confianza en las capacidades personales de cambio.
7. El Psicólogo debe acoger y validar sentimientos.
8. Indagar sobre redes sociales de apoyo.



	PROCESO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	CÓDIGO: PT-BU-001 (PR-03)
	PROTOCOLO ATENCIÓN A UN USUARIO CON UN EVENTO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS PSICOLÓGICA	VERSIÓN: 1
	RESPONSABLE: PSICÓLOGOS	FECHA: Octubre 31 de 2019

9. El Psicólogo debe analizar las dimensiones y características del problema para realizar la remisión con toda la información necesaria.
10. El Psicólogo o al Auxiliar de Enfermería, debe establecer cual es la EPS al cual está afiliado el usuario, para realizar la referencia pertinente en el menor tiempo posible.
11. El Psicólogo o al Auxiliar de Enfermería, debe ubicar vía telefónica a un familiar del usuario en crisis para realizar el respectivo acompañamiento.
12. El Psicólogo debe, tiene la responsabilidad de identificar la causa de la crisis: conflictos familiares y/o de pareja, crisis vital (personales), brotes psicóticos (aislamiento de la realidad), ideación suicida o pensamientos de muerte, falta de sentido de vida, pérdida de motivación, labilidad emocional, conductas ansiosas repetitivas, insomnio, síndrome de abstinencia, fatiga crónica, eventos postraumáticos (accidente de tránsito, acciones terroristas, catástrofes naturales), duelos no resueltos, evidencia de maltrato físico o autoagresión; a fin de garantizar los soportes necesarios para la orientación, estabilización y remisión adecuada del usuario.
El Psicólogo debe registrar en la historia clínica del usuario, los hallazgos y conductas realizadas.
13. El Psicólogo, una vez establezca al usuario, se proponen las siguientes alternativas, para seguir con la atención:
14. Continuar con la atención al usuario, si las condiciones de salud y de la institución lo permiten.
15. Dar indicaciones y recomendaciones al usuario y al familiar o acompañante para continuar con el proceso terapéutico.
16. Remitir el usuario a la institución que le señale la entidad a la cual esté afiliado.
17. Elaborar la remisión pertinente.
18. El familiar del usuario en crisis debe firmar el Formato de Remisión del Usuario a otra IPS, y será corresponsable del cumplimiento de las indicaciones del Psicólogo.
19. Registrar en el formato de remisión de usuario a otras Instituciones. Si aplica.
20. El psicólogo que haya prestado la atención inicial de crisis tiene responsabilidad sobre el usuario hasta el momento en que lo dé de alta, si no ha sido objeto de remisión. Si el usuario ha sido remitido, su responsabilidad llega hasta el momento en que el mismo sea delegado a un familiar o servicio de ambulancia. Esta responsabilidad está enmarcada por los servicios que preste, el nivel de atención y grado de complejidad de cada entidad; al tenor de los principios éticos y las normas que determinan las acciones y el comportamiento del personal de salud.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Ley 1090 de Septiembre de 2006.
2. Resolución 2003 de 2014
3. Manual de Deontología y Bioética del ejercicio de la Psicología en Colombia del Colegio
4. Formato de Remisión del Usuario
5. Historia Clínica.
6. Procedimiento Para la Atención Inicial a un Usuario Con un Evento de Urgencia PR-BU-003 V.1
7. Procedimiento de Solicitud de Consulta y Atención en Salud Integral PR-BU-001 V.1

