
	GUIA DE ATENCIÓN Y USO DE LA LINEA AMIGA LLAMADAS Y MENSAJES DE TEXTO	CÓDIGO	BU-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	11-MAR-2019
		PÁGINA	1 de 5

1. Objetivo del uso de la línea amiga.

Brindar atención en situación de crisis a estudiantes, colaboradores, docentes y egresados; con dificultades de tipo emocional; debido a conflictos de pareja, depresión, bullying, consumo de sustancias psicoactivas, violencia intrafamiliar; bajo rendimiento académico, difícil situación económica; entre otros aspectos que requieren de una atención integral, oportuna a inmediata, para la prevención del suicidio, del consumo de sustancias psicoactivas, la violencia intrafamiliar; enfocados en la promoción de la salud mental; mediante el servicio de una línea amiga con la atención de un equipo de psicólogos calificados para dicho abordaje.

2. Uso del teléfono celular.

- 2.1.** El teléfono de la línea amiga, será utilizado única y exclusivamente para recibir y realizar llamadas telefónicas o mensajes de texto solo a estudiantes, administrativos, docentes y egresados de la Fundación Universitaria Navarra – Uninavarra, en los horarios establecidos por la Institución, y aplicando el paso 3. Manejo de la línea.
- 2.2.** Está aprobado el contactar el acudiente y/o padre de familia en caso de emergencia y aplicando las rutas de atención.
- 2.3.** Igualmente el envío de información por la línea amiga relacionado con: artes divulgación de las actividades programadas por el área de Bienestar Universitario y Egresados, tips de promoción de la salud mental y de apoyo activación de redes de apoyo emocional.
- 2.4.** No se puede utilizar el teléfono para uso personal, ni realizar ningún tipo de llamada telefónica o mensaje de texto a familiar u otro tipo de contacto del profesional que esta de turno en la atención de la línea amiga. Solo aplica números de la base de datos de estudiantes, administrativos, docentes y egresados y de los acudientes en caso de emergencia.
- 2.5.** No emplear el teléfono para fotografías personales.
- 2.6.** No comunicarse con personas que no se identifican con el profesional a pesar de solicitud por parte del Profesional que lo está atendiendo.

	GUIA DE ATENCIÓN Y USO DE LA LINEA AMIGA LLAMADAS Y MENSAJES DE TEXTO	CÓDIGO	BU-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	11-MAR-2019
		PÁGINA	2 de 5


- 2.7. Está totalmente prohibido utilizar el celular mientras manejan carro, motocicleta o bicicleta.
- 2.8. No enviar contenido o información que no esté aprobada por la Dirección de Bienestar Universitario y Egresados.
- 2.9. Responder siempre cuando llamen o se comuniquen por mensaje de texto a la línea amiga:
 - Deben contestar siempre todas las llamadas o devolver las llamadas cuando esta no es contestada a tiempo o cuando solo marcan una solo vez.
 - Contestar los mensajes de texto según el manejo estipulado en este protocolo y devolver la llamada.
 - Hacer la respectiva atención y registro de la información.

3. Manejo de la línea amiga

- 3.1. **Mensaje de texto y Whatsapp:** si se recibe, mensaje de texto, se realizará una llamada telefónica al número enviado de dicho mensaje; en caso no responder las llamadas telefónicas, se procederá a enviar un mensaje de texto como respuesta, explicando el uso de la Línea Amiga Programa Conéctate con la Vida, y la presentación del profesional a cargo en ese momento.
- 3.2. **Llamadas telefónicas:** las llamadas telefónicas, serán atendidas por el profesional a cargo, donde se le ofrece la orientación que requiere y la aplicación de las rutas de atención definidas por la Fundación Universitaria Navarra. En caso de que la llamada sea fallida, no contestada a tiempo; se devuelve la llamada al número en que se recibió la llamada.

4. Pasos de recibimiento o salida de llamada telefónica.

- 4.1. Recibimiento de la Llamada telefónica: Buenos días, tardes o noche. Línea amiga "Programa Conéctate con la Vida". Hablas con el psicólogo (a) XXX
 - ¿Con quién tengo el gusto? XXXX
- 4.2. Aplicar la información del Formato de Registro de Atención Línea Amiga
- 4.3. ¿De qué ciudad o municipio me llamas?
 - ¿En qué lugar te encuentras?
 - ¿Estas acompañado (a)?
- 4.4. ¿Cuál es el motivo de la llamada?

	GUIA DE ATENCIÓN Y USO DE LA LINEA AMIGA LLAMADAS Y MENSAJES DE TEXTO	CÓDIGO	BU-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	11-MAR-2019
		PÁGINA	3 de 5

4.5. Indagar todos los ámbitos, ¿Qué le sucede? situación específica y descripción de las personas que lo acompañan, hace cuánto tiempo está en la situación u ocurrió el incidente.

- ¿Dónde suceden los hechos? Es necesario proporcionar una dirección lo más exacta del sitio donde está realizando la llamada, puntos de referencia o nombres de lugares.
- Comprobar la veracidad de la llamada, es importante que verifique las bases de datos de estudiantes, administrativos, docentes y egresados.
- En caso de perder la comunicación, devolver la llamada y así brindar un mejor servicio, en caso de enviar un mensaje de texto o Whatsapp, se debe llamar para realizar la atención.

4.6. Recomendaciones:

- Guarde la calma y hable con claridad.
- Esté preparado para preguntar dónde, qué, cuándo, quién y cómo.
- Deje que la otra persona conteste las preguntas con calma.
- Permanezca en línea amiga hasta que la persona haya pasado la crisis.
- -Asegúrese de dejar activa la red de apoyo emocional.
- Aplique las rutas de atención definidas por la Institución.
- Remitir a las entidades competentes según la gravedad del caso o a las áreas dentro de la Institución para el seguimiento al caso, según rutas de atención en crisis.


4.7. Intervención: Es necesario especificar que intervención se le realice, por ejemplo: manejo cognitivo, conductual, afrontamiento en crisis, entre otros.

4.8. Despedirse. Espero que se sienta más tranquilo (a) Recuerda que si requieres algún tipo de apoyo adicional u orientación la línea amiga estará disponible para atender tus necesidades o dificultades emocionales. Gracias por utilizar los servicios de la línea amiga.

5. Pasos de al recibir mensajes de texto o whasthapp.

5.1. En el momento de recibir un mensaje de texto a través de la línea amiga, se responderá en el menor tiempo posible con una llamada telefónica, aplicando el paso 4 de recibimiento o salida de llamadas.

5.2. Es necesario que el mensaje no sea eliminado y se deje como evidencia.

	GUIA DE ATENCIÓN Y USO DE LA LINEA AMIGA LLAMADAS Y MENSAJES DE TEXTO	CÓDIGO	BU-GU-01
		VERSIÓN	01
		FECHA	11-MAR-2019
		PÁGINA	4 de 5

- 5.3.** Si el usuario no responde al primer llamado se realizara un máximo de dos llamadas más, es decir un total de tres llamadas y de inmediato se enviará un mensaje de texto manifestando lo siguiente:

"Reciba un cordial saludo de la Línea Amiga "Programa Conéctate con la Vida" Fundación Universitaria Navarra-UNINAVARRA. Mi nombre es XXXX psicólogo de la Institución. Marque en 3 ocasiones pero no obtuve respuesta al llamado, ¿en qué te puedo ayudar?"

Recuerda que esta es una línea de atención en crisis a estudiantes, colaboradores, docentes y egresados con dificultades de tipo emocional; debido a conflictos de pareja, depresión, bullying, consumo de sustancias psicoactivas, depresión, violencia intrafamiliar; bajo rendimiento académico, difícil situación económica; entre otros aspectos que requieren de una atención integral para la promoción de la salud mental".

Para la Institución es muy importante su bienestar físico y emocional. ¿Puede recibir mi llamada para una atención personalizada? Quedare muy atento a su mensaje.

Gracias por solicitar nuestro servicio.

- 5.4.** Si el usuario contesta el mensaje de aceptar recibir la llamada telefónica pase al paso 4 de este documento y aplíquelo.
- 5.5.** Si el estudiante manifiesta que solo con mensajes de texto o vía whatsapp aplique el paso 4 mediante mensajes y registre toda la información y active la ruta de atención según la clasificación del caso.
- 5.6.** Trate de que acepte la llamada telefónica para una atención personalizada.

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre	Edna Xiomara Rodríguez Robles	Nombre	Yency Paola Ávila Gutiérrez	Nombre	Sandra Navarro
Cargo	Psicóloga	Cargo	Directora de Bienestar Universitario y Egresados.	Cargo	Rectora



**GUIA DE ATENCIÓN Y USO DE LA LINEA
AMIGA LLAMADAS Y MENSAJES DE
TEXTO**

CÓDIGO	BU-GU-01
VERSIÓN	01
FECHA	11-MAR-2019
PÁGINA	5 de 5

--	--	--	--	--	--