

	PROCEDIMIENTO LÍNEA DE ATENCIÓN CONECTATE CON LA VIDA	Código	BU-PR-17
		Versión	01
		Fecha	03-ABR-2019

1. OBJETIVO

Identificar los pasos de atención de la línea del programa conéctate con la vida, al igual que actividades, responsabilidades y controles que se llevaran a cabo.

2. ALCANCE

Inicia con una llamada telefónica, con un mensaje de texto o mensaje por WhatsApp, continua con la atención emocional, atención en crisis, activación de las rutas de atención, remisión, seguimiento y finaliza archivando la ficha del usuario y presentando informe a cargo del profesional líder de la línea de atención quien continuara con el seguimiento hasta que el usuario se encuentre con un equilibrio emocional.

3. DEFINICIONES

- 3.1. Conducta suicida.** Es “una secuencia de eventos denominado proceso suicida que se da de manera progresiva, en muchos casos e inicia con pensamientos e ideas que se siguen de planes suicidas y culminan en uno o múltiples intentos con aumento progresivo de la letalidad sin llegar a la muerte, hasta el suicidio consumado” (Cañón Buitrago SC. Citado en la Encuesta Nacional de Salud Mental – ENSM, 2015).
- 3.2. La ideación suicida.** “Se denomina, en sentido general, al conjunto de pensamientos que expresan un deseo o intencionalidad de morir u otras vivencias psicológicas suicidas, tal como la fantasía o prefiguración de la propia muerte”. Se refiere al “paso anterior a la actuación y puede que no se manifieste o que se haga a través de amenazas, verbales o escritas.
- 3.3. Intento de suicidio:** conducta potencialmente lesiva auto-inflingida y sin resultado fatal, para la que existe evidencia, implícita o explícita, de intencionalidad de provocarse la muerte. Dicha conducta puede provocar o no lesiones, independientemente de la letalidad del método.
- 3.4. El suicidio.** Muerte derivada de la utilización de cualquier método (envenenamiento, ahorcamiento, herida por arma de fuego o cortopunzante, lanzamiento al vacío, a un vehículo o cualquier otra forma) con evidencia, explícita o implícita, de que fue autoinflingida y con la intención de provocar el propio fallecimiento. Es un problema de salud pública, por su frecuencia cada vez mayor, por la pérdida de muchos años de vida que pudieron ser vividos y en general por sus graves consecuencias.

	PROCEDIMIENTO LÍNEA DE ATENCIÓN CONECTATE CON LA VIDA	Código	BU-PR-17
		Versión	01
		Fecha	03-ABR-2019

3.5. Consumo de sustancias psicoactivas: Es la auto administración de sustancias psicoactivas con fines experimentales habituales o recreativos en búsqueda de placer individual o colectivo donde no se vivencia consumo problemático dependiente o compulsivo.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

4.1. El Programa Conéctate con la vida, a través de la línea de atención, está compuesta de la siguiente manera en concordancia con la finalidad de brindar un bienestar físico y emocional a la comunidad académica:

- Atención en crisis, asesoría, acompañamiento y orientación psicológica a través de línea telefónica.
- Apoyo emocional a los estudiantes, docentes, colaboradores y egresados para la promoción de una salud mental.
- Construcción de la comunidad institucional en paz y convivencia.

4.2. La línea de atención, del Programa Conéctate con la Vida, se desarrolla mediante la planeación y ejecución de estrategias orientadas a la asesoría psicológica, mediante mensaje de texto, mensaje de WhatsApp y llamada telefónica.

4.3. Este programa va dirigido a toda la comunidad educativa, con el fin de promover el desarrollo humano de la comunidad universitaria como un campo de acción transversal que busca el fortalecimiento biopsicosocial del ser, el fomento de la sana convivencia y la construcción de comunidad universitaria.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1	Capacitar al equipo de psicólogos.	Profesional en Psicología Líder de la Línea de Atención.	Plan de acción	<p>Planeación de las capacitaciones al equipo de psicólogos que prestan el servicio de atención a la Línea, inmerso en el plan de acción.</p> <p>Realizar capacitaciones periódicas sobre el manejo de la Línea telefónica, Programa Conéctate Con La Vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización del procedimiento de la línea de atención • Socialización de los pasos en las llamadas y mensajes de la línea y el uso del teléfono. • Rutas de atención definidas por la

PROCEDIMIENTO
LÍNEA DE ATENCIÓN
CONECTATE CON LA VIDA

Código	BU-PR-17
Versión	01
Fecha	03-ABR-2019

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
				<p>institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de casos atendidos por la línea de atención y la intervención. • Primeros auxilios emocionales • Habilidades de intervención en crisis.
2	Elaborar el cuadro de turnos de los profesionales	Profesional en Psicología Líder de la Línea de Atención.	BU-FO-51 Cuadro de turnos Turnos Línea De Atención	<p>De acuerdo con los horarios de atención se diseña el cuadro de turnos para la atención de la línea telefónica, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cada psicólogo tendrá el teléfono celular, siete días continuos de la semana de lunes a domingo, para la atención de usuarios. - El horario de atención será el definido por la Institución. Luego de culminado el horario de atención definido, la línea debe estar apagada.
3	Hacer Acta de entrega	Profesional en Psicología Líder de la Línea de Atención.	Acta de entrega BU-FO-50 Registro de Atención de la Línea de Atención BU-FO-49	<p>Según el cuadro de turno, cada vez que se reciba el teléfono celular debe firmar el acta de entrega de equipo, y la psicóloga líder del proceso verificar las condiciones de la línea y del equipo que estén en buen estado.</p> <p>Igualmente se debe recibir el Formato de Registro de la Línea de Atención BU-FO-49.</p> <p>Una vez recibido el turno a la profesional líder de la Línea Amiga, esta entregará mediante acta el teléfono celular al profesional de psicología responsable en la semana del turno, la cual debe firmar. Igualmente recibirá el formato de registro de atención de la Línea de Atención BU-FO-49.</p>

PROCEDIMIENTO
LÍNEA DE ATENCIÓN
CONÉCTATE CON LA VIDA

Código	BU-PR-17
Versión	01
Fecha	03-ABR-2019

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4	Atender la línea de atención	Psicólogos	<p>BU-GU-01 Guía de Atención y uso de La Línea de Atención Del Programa Conéctate Con La Vida</p> <p>Rutas de atención Anexo 1(pag.5), anexo 2 (pag.6) y anexo 3 (pag.7)</p>	<p>El profesional deberá aplicar la guía de so de llamadas y mensaje de la Línea de Atención Del Programa Conéctate Con La Vida BU-GU-01.</p> <p>Registrar toda llamada o mensaje de texto o whatsapp.</p> <p>Conocer y aplicar las rutas de atención en los casos de intento de suicidio, consumo de sustancias psicoactivas y violencia intrafamiliar.</p> <p>Enviar cada semana Tips de promoción de la salud mental.</p> <p>Promocionar por este medio los eventos de Bienestar Universitario y Egresados.</p>
5	Remitir a psicología	Profesional en Psicología Líder de la Línea de Atención.	Formato de remisión de estudiantes BU-FO-30	El equipo de psicólogos debe remitir a el área de psicología de Bienestar Universitario y Egresados, todos los casos que requieran de un seguimiento permanente, mediante el formato BU-FO-30.
6	Presentar el informe de gestión	Profesionales de cada área	<p>Registro del número de participantes BU-FO-31</p> <p>Informe de Gestión</p>	El profesional líder de la línea de Atención, de manera mensual deberá realizar el registro del número de participantes BU-FO-31, y presentar de forma trimestral el informe de gestión que dé cuenta de las atenciones brindadas, evaluación de los indicadores, cumplimiento de metas, conclusiones, recomendaciones; y se anexarán los anexos y evidencias de cada una de las actividades

	PROCEDIMIENTO LÍNEA DE ATENCIÓN CONECTATE CON LA VIDA	Código	BU-PR-17
		Versión	01
		Fecha	03-ABR-2019

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

Anexo1.

Ruta de atención: Intento de suicidio

Ruta Atención Intento de Suicidio

Alto

Autolesión



- **Indague** sobre los factores asociados.
- Realice **intervención** en crisis.
- Brinde **primeros auxilios emocionales**.



- **Active la red de atención y apoyo:**
 - Llamar a acudiente
 - Ambulancia 3175731453
 - Remitir a EPS o Póliza estudiantil #324.



- **Reporte** de manera escrita al padrino.
- **Remita** el caso a Psicología y Psiquiatría.
- Realice el **seguimiento** sobre adherencia al tratamiento.
- Realice **acompañamiento socio familiar**.

Medio

Pensamiento o ideación suicida



- **Indague** sobre los factores asociados.
- Realice **intervención** en crisis.
- Brinde **primeros auxilios emocionales**.



- **Active la red de apoyo emocional**
 - Familiares y amigos.



- **Reporte** de manera escrita al padrino.
- **Remita** el caso a Psicología y Psiquiatría.
- Realice el **seguimiento** sobre adherencia al tratamiento.
- Realice **acompañamiento socio familiar**.

Anexo 2.

Ruta de Atención: Posible consumo de sustancias psicoactivas

Ruta Atención Consumo de Sustancias Psicoactivas

Síndrome de Tolerancia y Sobredosis



- **Indague** sobre los factores asociados.
- Realice **intervención** en crisis.
- Brinde **primeros auxilios** emocionales.



- **Active la red de atención y apoyo:**
 - Familiares y amigos.
 - Ambulancia 3175731453
 - Remitir a EPS o Póliza estudiantil #324.



- **Reporte** de manera escrita al padrino.
- **Remita** el caso a Psicología y Psiquiatría.
- Realice el **seguimiento** sobre adherencia al tratamiento.
- Realice **acompañamiento socio familiar**.

Síndrome de Abstinencia



- Brinde herramientas de autocontrol de la ansiedad.



- **Reporte** de manera escrita al padrino.
- **Remita** el caso a Psicología y Psiquiatría.
- Realice el **seguimiento** sobre adherencia al tratamiento.
- Realice **acompañamiento socio familiar**.
- **Pactar** compromiso de superación.

Anexo 3.
Ruta de atención: Violencia Intrafamiliar

Ruta Atención Violencia Intra-institucional

Tipo
1

Conflictos manejados inadecuadamente

- **Indague** sobre los factores asociados al tipo de conflicto.
- Realice **intervención** en crisis y resolución de conflictos.
- Brinde **primeros auxilios emocionales**.
- Programe **mediación pedagógica** con las personas implicadas.
- Establezca **compromisos y seguimiento**.
- **Reporte** por escrito al padrino o talento humano.

Tipo
2

Maltrato Físico y Psicológico

- **Indague** sobre los factores asociados a la conducta.
- Realice **intervención** en crisis.
- **Active la red de atención y apoyo:**
 - Llamar a acudiente
 - Ambulancia 3175731453
 - Remitir a EPS o Póliza estudiantil #324
- Programe **mediación pedagógica** con las personas implicadas.
- Establezca **compromisos y seguimiento**.
- **Reporte** por escrito al padrino, Director de Programa o comité de convivencia laboral (si aplica)

Tipo
3

Delitos sexuales

- **Active la red de atención y apoyo:**
 - Llamar a acudiente
 - Ambulancia 3175731453
 - Remitir a EPS o Póliza estudiantil #324
- **Reporte** a las autoridades competentes:
 - Fiscalía 8718385
 - Medicina Legal 8720635
 - Policía Nacional 8726100
- **Reporte** por escrito al padrino y Director de Programa, comité de convivencia laboral (si aplica), para tomar acciones correctivas.