

## **PROTOCOLO DE SERVICIOS TELEASISTENCIALES PSICOLÓGICOS DE LA UNIVERSIDAD DE LAS ARTES**

## INTRODUCCIÓN

Los servicios teleasistenciales psicológicos o servicios asistenciales psicológicos a distancia actualmente se consideran como un recurso indispensable para poder sobrellevar las secuelas emocionales provocadas por la pandemia del COVID-19. A través de los servicios teleasistenciales psicológicos se trata de garantizar el acceso y la equidad a todos los usuarios, para lo cual las atenciones psicológicas a distancia plantean nuevas formas y herramientas que requieren de la adaptación de la intervención e interacción.

## OBJETIVOS GENERALES

- Establecer criterios que regulen y faciliten los servicios teleasistenciales psicológicos (correo electrónico, video llamadas, llamadas telefónicas y servicios de mensajería de texto) de acuerdo a las características que presente cada caso.
- Garantizar prácticas eficientes en la atención, con calidad y calidez para los usuarios de los servicios de teleasistencia psicológica.
- El especialista de los servicios teleasistenciales psicológicos debe mantenerse actualizado en los procesos científicos y tecnológicos, con estándares de ética y calidad.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Los servicios de teleasistencia psicológica serán suministrados previo análisis de las circunstancias del usuario con el objetivo de buscar siempre su beneficio, ya que la teleasistencia se recomienda implementar cuando, por el contexto y características de la persona, sea la manera de interacción indicada para proporcionar el apoyo necesario.
- En caso de que sea indispensable la realización de la videollamada como herramienta de teleasistencia se recomienda optar por sesiones individuales en vez de sesiones de pareja o grupales, ya que en las primeras el manejo de la información e interacción es mayor y más controlado y deben garantizarse las siguientes características:
  - Las dos locaciones deben asegurar la privacidad (auditiva y visual).
  - En la videoconferencia, se tratará de establecer el tamaño de la imagen lo más amplia posible, para poder acceder a información sobre el espacio en el que está el usuario.
  - Recalcar que el usuario respete las condiciones básicas para garantizar la seguridad y privacidad: la no presencia de terceras personas no implicadas en la teleasistencia psicológica, no realizar la videollamada en lugares públicos, ni realizar grabaciones de las mismas para garantizar su privacidad.

- Favorecer condiciones en el ambiente como iluminación y utilización de cámara adecuada para poder realizar la oportuna observación de gestos, expresión facial, etc.
- Evitar fondos o distractores, y disponer de mesa para apoyar el dispositivo con altura y ángulo de la cámara al nivel de los ojos para percibir mayor contacto ocular entre el usuario y el especialista.
- Siempre que sea posible, se debe valorar mantener al menos un contacto presencial, cuando las actividades presenciales sean autorizadas y con las medidas de bioseguridad adecuadas para minimizar los riesgos, para así favorecer la evaluación y evitar la pérdida de información.

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El protocolo es de aplicación y uso general, en el servicio de teleasistencia psicológica que ofrece el Dispensario Médico Psicológico de la Universidad de las Artes. Su cumplimiento es de carácter obligatorio, para el personal que provee el servicio psicológico.

### **MARCO LEGAL**

Los fundamentos legales que sustentan jurídicamente este protocolo están expresados en la Constitución de la República del Ecuador, leyes nacionales, normas y reglamentos externos e internos de la Universidad de las Artes.

Las leyes nacionales que sustentan la base legal de este protocolo son:

1. Constitución de la República del Ecuador.
2. Decreto Ejecutivo 1017 Declaratoria de Estado de Excepción.
3. Acuerdo Ministerial N° MDT-2020-076 Directrices para la aplicación de Teletrabajo emergente durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria
4. Ley Orgánica de Educación Superior (LOES).
5. Ley orgánica integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres.
6. Reglamento a ley orgánica integral para prevenir y erradicar la violencia contra las mujeres
7. Protocolo de prevención y actuación en casos de acoso, discriminación y violencia basada en género y orientación sexual en las instituciones de educación superior.
8. Estatuto de la Universidad de las Artes.
9. Código de ética y convivencia universitaria de la Universidad de las Artes.

De la consulta a estas leyes podemos citar algunos aspectos importantes y fundamentales en el quehacer de los especialistas de los servicios teleasistenciales psicológicos. Estos son:

1. Constitución de la República del Ecuador:  
*Art. 362.-* La atención de salud como servicio público se prestará a través de las entidades estatales, privadas, autónomas, comunitarias y aquellas que ejerzan las medicinas ancestrales alternativas y complementarias. Los servicios de salud serán seguros, de calidad y calidez, y garantizarán el consentimiento informado, el acceso a la información y la confidencialidad de la información de los pacientes. (...)
2. Acuerdo Ministerial N° MDT-2020-076 Directrices para la aplicación de Teletrabajo emergente durante la declaratoria de Emergencia Sanitaria:  
*Art. 4.-* De la implementación de teletrabajo emergente: Es la prestación de servicios de carácter no presencial en jornadas ordinarias o especiales de trabajo, a través de la cual la o el servidor público o la o el trabajador realiza sus actividades fuera de las instalaciones en las que habitualmente desarrolla sus actividades laborales. (...)
3. Ley Orgánica de Educación Superior:  
*Art. 86.-* Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior. - Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de bienestar destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollará procesos de orientación vocacional y profesional, además de obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución.  
Entre sus atribuciones, están:
  - a) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de toda la comunidad universitaria;
4. Estatuto de la Universidad de las Artes.  
*Art. 47.-* La Secretaría de Bienestar Universitario. - La Universidad de las Artes mantendrá una Secretaría de Bienestar Universitario que dependerá del Rectorado, destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, (...) Para cumplimiento de su misión contará con los procesos de salud universitaria y asuntos estudiantiles; y podrá crear las dependencias adicionales que le permitan cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica de Educación Superior.

- a) Dirección de Salud Universitaria. - Dirigirá el área de salud universitaria, implementando políticas de salud dirigidas a la comunidad universitaria, a través de planes y programas de promoción, prevención y atención y tratamiento de la salud, tanto física como mental y psicológica, así como del cuidado del cuerpo a través de la cultura del deporte. (...)

## DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios de teleasistencia psicológica que ofrece el Dispensario Médico Psicológico de la Universidad de las Artes, abarca un conjunto de acciones dirigidas a la comunidad universitaria, con la finalidad de satisfacer las necesidades referidas a problemas emocionales y sociales que podrían estar afectando el desempeño académico y profesional de la comunidad.

En los mismos se trabaja con diferentes tipos de intervención, interacción y/o técnicas, comprometidas con la calidad, calidez, dentro del marco de respeto a los derechos constitucionales de la población universitaria, en apego a la normativa nacional vigente y a las políticas institucionales.

En los servicios teleasistenciales que se ofertan en el área de Psicología están:

- Atención psicológica
- Contención emocional
- Psicoeducación
- Derivación a especialistas
- Orientación vocacional
- Asesoría académica
- Asesoría y apoyo en casos de violencia basada en género y/o sexual.

## PROCEDIMIENTOS GENERALES PARA LA TELEASISTENCIA PSICOLÓGICA

El procedimiento para acceder al servicio teleasistencial psicológico es el siguiente:

### Primer contacto

- A través del correo electrónico el usuario o miembro de la comunidad universitaria de manera voluntaria contacta al especialista para solicitar información sobre el acceso al servicio asistencial psicológico.
- El o la especialista en psicología remitirá a través del correo electrónico una respuesta que incluirá las directrices sobre como el usuario deberá detallar información en su siguiente correo electrónico, en donde se inducirá al usuario al ejercicio del autoanálisis como etapa inicial de la atención psicológica telemática, para luego poder brindarle las guías o recomendaciones necesarias de acuerdo al caso.

- Luego de que el especialista reciba el correo electrónico del usuario en donde de manera detallada el mismo narre su dificultad, al tiempo que quedará registrado como medio de verificación el ingreso de su correo, se definirá a través de que vía telemática se remitirá la respuesta dependiendo del análisis previo del caso.

### **Atención Psicológica**

- Ya sea a través del correo electrónico, videollamada, llamada telefónica o servicio de mensajería de texto, dependiendo del grado de dificultad que presente el usuario, el especialista en psicología remitirá la información necesaria o solicitada, la cual podría ser:
  - Recomendaciones
  - Información psicoeducativa
  - Asesoría académica
  - Certificados de atenciones psicológicas
  - Derivaciones, etc.
- Luego del primer contacto, si el caso lo amerita y/o el usuario así lo desea, la teleasistencia psicológica se mantendrá a través de la vía previamente definida hasta cuando el usuario de manera voluntaria lo decida.

**Generalidades:** El servicio teleasistencial psicológico se puede dar por:

- Recomendación de otros usuarios.
- Derivación de docentes.
- Derivación interna del médico general.
- Motivación personal.

Los motivos más comunes por los que las personas acceden a la teleasistencia psicológica son:

- Problemas académicos
- Problemas conductuales
- Conflictos familiares
- Dificultades emocionales

Se debe tener en cuenta en todo proceso el contexto familiar, académico, laboral, social, estado cognitivo y/o emocional; y sin importar el motivo de consulta se deberá detectar o determinar la existencia de:

- a) Violencia basada en género
- b) Depresión
- c) Contexto social
- d) Redes de apoyo

### **Derivación a especialistas**

Se derivará a especialistas psicológicos clínicos, psiquiátricos u otros, siempre y cuando el especialista en psicología identifique:

- Depresión severa.
- Deterioro severo o peligro en el sustento de la integridad personal.
- Ideas suicidas.
- Pérdida del contacto con la realidad.
- Dificultades destacadas que requieran análisis clínicos y medicación.

Además, se le solicitará al usuario a futuro remitir por correo electrónico al especialista médico y al especialista psicológico de la institución la información actualizada respecto al tratamiento suministrado por el especialista que confirme que la situación que le aquejaba se encuentra bajo tratamiento, de tal manera que dicha información pueda ser adjuntada a la ficha médica del usuario y de ser necesario poder brindarle los apoyos adecuados de acuerdo a las recomendaciones brindadas por los especialistas externos.

### **Procedimiento en casos de abuso y/o violencia género y/o sexual**

Para tales casos se realizará lo establecido en el Protocolo de prevención y actuación en casos de acoso, discriminación y violencia basada en género y orientación sexual en las instituciones de educación superior.

En estos procesos siempre se debe tomar en cuenta:

- Reconocer las emociones e indagar sobre el estado actual.
- Informar de manera inmediata a las autoridades respectivas para la activación de la Comisión de Atención y Revisión de Casos de Acoso, Discriminación y Violencia de Género.
- Derivar a especialistas médicos según lo requiera el caso.

### **Principios éticos del especialista en servicio teleasistencial psicológico:**

- Participar en tareas de capacitación y educación permanente para asegurar la calidad de sus servicios.
- Debe estar libre de violencia. No exhibir conductas violentas hacia otras personas, especialmente en los problemas relacionados con el tema de Violencia basada en género y/o sexual.
- Debe ajustarse a un modelo de respeto y aprecio por experiencias de vida diferentes a las propias, incluyendo posición socioeconómica, religión, orientación sexual, edad y nacionalidad.
- En todo momento emplear un lenguaje no sexista y no discriminatorio en razón del género en todas sus actividades dentro de la Universidad de las Artes.

- Trabajar activamente por el respeto de los derechos humanos, particularmente de mujeres adultas, adolescentes, niñas, niños, expresado fundamentalmente por sus acciones a favor de controlar el riesgo de revictimización.
- Los servicios teleasistenciales psicológicos estarán orientados desde una perspectiva de género, a disminuir discriminación, inequidad y opresión.
- Las necesidades de los usuarios se ubican en un orden superior a las del especialista del servicio teleasistencial psicológico.
- El trabajo con agresores y víctimas está contraindicado, tanto por la seguridad de éstas como por la salud emocional del especialista en servicio teleasistencial psicológico.

Elaborado por:

Psic. Ingrid Andrade

**Psicóloga de la Universidad de las Artes**