



**COLEGIO  
DE PROFESIONALES  
EN PSICOLOGÍA**  
DE COSTA RICA



---

# PROTOCOLO DE SERVICIO DE LA LÍNEA ASECCSS TE ESCUCHA

---

*Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica*

Elaborado por:	Revisado	Aprobado por:
Coordinadora del CAPP	ASECCSS	Junta Directiva
PRO-CAPP-002	Versión: 2	Junio 2022



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. Objetivo .....</b>	<b>3</b>
<b>2. alcance.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Responsables .....</b>	<b>3</b>
<b>4. protocolo de servicio .....</b>	<b>3</b>
<b>5. Filtro inicial de las llamadas.....</b>	<b>4</b>
<b>6. Abordaje de la llamada .....</b>	<b>12</b>
<b>7. Atención psicoterapéutica .....</b>	<b>13</b>
<b>8. Anexos .....</b>	<b>13</b>

## 1. OBJETIVO

Ofrece una herramienta que facilita la mejora de la calidad de atención a la persona que solicite atención en la Línea ASECCSS te Escucha, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen buenas prácticas y destrezas frente a la prestación del servicio.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los puntos de contacto con los que se establezca interacción con las personas que soliciten ayuda en la Línea ASECCSS te Escucha, tanto la persona asociada como los familiares previamente registrados:

- Padre o madre biológica o de crianza.
- Hijos e hijas mayores de edad biológicos o de crianza
- Parejas: en matrimonio o unión libre.

## 3. RESPONSABLES

- 3.1. Es responsabilidad de la Coordinadora del Centro de Apoyo Psicológico Primario (CAPP) la elaboración del presente procedimiento, así como las futuras modificaciones y actualizaciones que se consideren necesarias.
- 3.2. Es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva y la Coordinadora del CAPP mantener una comunicación continua con la institución que se le brinda el servicio.
- 3.3. Es responsabilidad de los miembros de Junta Directiva aprobar el presente procedimiento, así como sus actualizaciones.
- 3.4. Es responsabilidad de las personas que atienden la Línea cumplir con el protocolo de servicio e ir acorde con el Código de Ética y Deontológico.

## 4. PROTOCOLO DE SERVICIO

El protocolo de servicio debe contener las siguientes partes:

- 4.1. Indicar el nombre de la línea “ASECCSS te escucha”
- 4.2. Identificarse con el nombre
- 4.3. Saludo cordial

Es importante tomar en cuenta como parte del protocolo:

- a) Contestar el teléfono lo más pronto posible.
- b) Es necesario hablar con nitidez, con buena articulación, vocalización, y asertividad.
- c) Es importante escuchar con atención y analizar lo que necesita la persona usuaria de los servicios.

## 5. FILTRO INICIAL DE LAS LLAMADAS

El filtro inicial, es donde se identifica si la persona que solicita la ayuda es una persona asociada activa o un familiar previamente inscrito por la persona asociada. Se verifican los datos en el **Módulo de consulta de asociados ASECCSS (ver anexo 8.1)**, haciendo la búsqueda por nombre o apellido, y haciendo la pregunta de seguridad para validar que efectivamente es una persona asociada.

Para validar que es la persona correcta, se le consultará lo siguiente:

- a) Número de cédula

Si la persona no está activa con la asociación se le comunicará lo siguiente:

*“Para ASECCSS es un orgullo brindar este servicio y contribuir con la promoción de la salud mental de sus asociados, pero en este caso su nombre no aparece dentro de las personas asociadas, por lo que no podemos abordar su caso”*

- b) Número de cédula del familiar

Si el familiar no se encuentra inscrito en el sistema del asociado, se le comunicará lo siguiente:

*“Revisando en el sistema aun no aparece inscrito, lamentamos mucho que no se haya actualizado la información, de parte nuestra quedaremos atentas, en este momento se nos hace imposible atenderla (o)”*

Importante comentarle a la persona que llama, que la inscripción debe realizarse previamente por parte de asociado, ya sea por la PSL de manera autogestionada o con un ejecutivo que le asista con el formulario de inscripción físico.

Acá de inmediato se refiere.

Podríamos recomendar que llame al Despacho de Apoyo Psicológico 1322 o al SE 9-1-1 o algunas de las redes de apoyo (ver punto 5.2)

Se debe de completar un Excel con los datos de las personas que llamaron y no pudieron acceder al servicio:

<https://drive.google.com/drive/folders/1HDrxsqnEilx2x0TTseaSFziZJHhJ1DmO?usp=sharing>

Día	Hora	Nombre	Profesional que atendió	Motivo de llamada	Institución que se refirió

#### 5.1. Riesgo inminente

Si en el filtro inicial se determina que existe un riesgo inminente es necesario contacten al 911, quienes activarán su protocolo y enviarán de forma inmediata las instituciones de respuesta para el envío de los recursos.

#### 5.2. Redes de apoyo

Si la persona no es asociada, pero se identifica una necesidad se le pueden brindar los siguientes contactos según el requerimiento:

##### **Riesgo Suicida**

Asociación Mar y Cielo	8963-0644/8348-6365
Asociación Costarricense prevención de suicidio	2250-1508
CPPCR	2272-3774
Fundación AMY	8428-5211
Fundación Rescatando Vidas	2273-0381
Mi Nueva Aurora	8899-9625

##### **Población menor de edad**

Academia de Crianza PANI	<a href="https://pani.go.cr/academia-de-crianza/">https://pani.go.cr/academia-de-crianza/</a>
--------------------------	---

Fundación Ser y Crecer	2280-2302 atenciones@serycrecer.com
Guías y Scouts	2222-9898
MEP	2459-1598 2459-1599
PANI	8989-1147
PANI	1147 (Gratuita)
PANI	800-226-2626 (Gratuita)

#### **Población adulta mayor**

AGECO	2542-4500
AGECO	2542-4527/2542-4508
CONAPAM	800-26622726
Consultorio Jurídico UCR (PAM)	2511-1576 / 2511-1577

#### **Recursos para mujeres**

CEMEFINA	2224-3986 / 8662-0000 (WhatsApp)
Fundación Mujer	2253-1661
INAMU	2527-3761
INAMU	800-300-3000
INAMU	2233-78 95 / 2255-13-68
INAMU	2527-19-11

#### **Recursos para hombres**

Fundación Instituto de Apoyo al Hombre (FUNDIAPHO)	2222-0614 / 2221-5097
Instituto Wem	2234-2730
Instituto WEM	2225-7511 / 2253-1298

#### **Población sexualmente diversa**

Casa Rara	8460-4829
IRCA Casa Abierta	8995-7056

### Población refugiada

ACNUR	800-733-8446 helpcostarica@unhcr.org
RET Internacional	4035-6913
Servicio Jesuita	2283-7141

### Consumo de sustancias

ALATEEN AL ANON	2256-4137
Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia	2224-6122 (central telefónica) 800-4232-800 (línea gratuita)
Narcóticos Anónimos	8712-9880

### Asesoría legal

Casa de Justicia Sede Rodrigo Facio	2511-1558
Colegio de Abogados de CR: Defensoría Social	2202-3691 (Oficinas centrales) defensoriasocial@colabogados.cr para casos específicos revisar el link
Colegio de Licenciados y Profesores en Letras, Filosofía, Ciencias y Artes Costa Rica (COLYPRO)	San José: 2539-9711 o 2539-9712. Alajuela: 2437-8800.
Consultorios Jurídicos UCR	2511-1521

### Apoyo psicológico

Universidad Católica de Costa Rica: Servicios U	4111-7272 ext.110
Universidad de Costa Rica	2511-5982 (8am-12md) 2511-5776 (1pm-4:45pm)
Universidad Fidélitas	2276-9400 ext. 2005 o 2093
Universidad Hispanoamericana	capsi.aranjuez@uh.ac.cr capsi.heredia@uh.ac.cr
Universidad Iberoamericana (UNIBE)	<a href="mailto:pwatkins@unibe.ac.cr">pwatkins@unibe.ac.cr</a>
Universidad Nacional	8808-3829
UCASIS	2239-1603
Clínica Salud Sin Fronteras	2227-2221

ASEMBIS	2285-5881
---------	-----------

#### Asesoría laboral

Universidad Tecnológica de Costa Rica (TEC)	<a href="http://www.tec.ac.cr/linea-legal">www.tec.ac.cr/linea-legal</a>
MEP	<a href="https://drh.mep.go.cr/contacto/paginacion.php?pagina=1">https://drh.mep.go.cr/contacto/paginacion.php?pagina=1</a>
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	800-872-2256
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social: Dirección Nacional de Inspección de Trabajo (DNI)	<a href="http://www.mtss.go.cr/tramites-servicios/catalogo-tramites/denuncias.html">http://www.mtss.go.cr/tramites-servicios/catalogo-tramites/denuncias.html</a>

#### Recursos varios

Banco de Alimentos de Costa Rica	2291-4765
ACOTAR	2233-7869
AMATEA	8661-2520
ASCOPA	8829-0133/2281-2813
ASCADA	8309-0910
Campo Santo La Piedad	800-2626323
CENARE	2232-8233
Fundación RAHAB	2248-2095
IMAS	Usuarios Kolbi: 1311 opción 9 Usuarios Movistar o Claro: 800-000-4627
Ministerio Público (Poder Judicial)	2253-2935 / 2295-3000
Municipalidad Curridabat	2216-5200
Municipalidad de Desamparados	2250-5033 / 2219-4976
Municipalidad de Goicochea	2527-6670/ 2727-6676
Municipalidad de La Unión	2274 5052 o 2274 5054
Municipalidad de San José	2547-6048 / 2547-6000
Municipalidad San Carlos	2461-0711 o 2461-0903
OIJ	800-800-0645
RISA	

### 5.3. Servicios ASECCSS

La Asociación cuenta con diversidad de servicios, a los cuales se podría remitir la persona según el caso expuesto. Tomando en cuenta la siguiente información:

<b>Servicio brindado en la Gerencia de Proyección Social (GPS)</b>	
Beneficio Solidario por Sepelio	<p><b>Descripción:</b> El beneficio de sepelio es otorgado como un apoyo económico para las personas asociadas que se enfrentan al fallecimiento a su madre, padre, hijos e hijas o cónyuges.</p> <p>Se deben presentar los requisitos antes de transcurridos los 6 meses a partir de la fecha de fallecimiento.</p> <p><b>Más información:</b> <a href="mailto:inversion_social@aseccss.com">inversion_social@aseccss.com</a> WhatsApp 6012-9114</p>
Beneficio por pensión por invalidez o fallecimiento	<p><b>Descripción:</b> Es un reconocimiento económico de los saldos adeudados, relativos a las gestiones crediticias otorgadas por ASECCSS.</p> <p><b>¿Quiénes pueden aplicar?</b> Las personas asociadas que se pensionan por invalidez o las personas que fungen como beneficiarias en sistema en el caso de fallecimiento, siempre y cuando existan créditos activos al momento de la renuncia. Importante: Este beneficio no es una póliza o seguro.</p> <p><b>Más información:</b> <a href="mailto:inversion_social@aseccss.com">inversion_social@aseccss.com</a> WhatsApp 6012-9114</p>
Beneficio Solidario por Desastre de Origen Natural y No Natural	<p><b>Descripción:</b> Es un apoyo económico que se brinda a las personas asociadas que han tenido alguna afectación en su patrimonio, provocadas por desastres naturales o no naturales debidamente comprobado por la autoridad competente y Gerencia de Proyección Social (GPS). El beneficio se puede utilizar para la compra de artículos de primera necesidad, alimentos o reparaciones parciales de vivienda en dado caso que está le pertenezca al asociado o</p>

	<p>algún miembro del núcleo familiar, según el tipo de desastre y la afectación generada.</p> <p><b>¿Quiénes pueden aplicar?</b> Las personas asociadas que presenten afectación por desastre natural o no natural. La solicitud debe realizarse antes de que trascurren los 30 días naturales de acontecido el hecho.</p> <p><b>Más información:</b> <a href="mailto:inversionsocial@aseccss.com">inversionsocial@aseccss.com</a> Joana Araya Montero. WhatsApp 6012-9114</p>
<p>Beneficio Solidario por Situación Socioeconómica Apremiante</p>	<p><b>Descripción</b> Este un apoyo temporal que se dirige hacia la persona asociada y su familia, cuando atraviesan una situación que afecta negativamente su desarrollo socioeconómico, familiar o laboral.</p> <p>Para optar por el beneficio, se realiza un estudio por parte de Trabajo Social a los asociados/as y sus familias que presenten condiciones como: enfermedades terminales y situaciones de salud temporales que generen incapacidades prolongadas con impactos en la economía familiar u otras condiciones de vulnerabilidad que afecten la digna subsistencia del grupo familiar de manera temporal.</p> <p><b>Más información:</b> Correo inversion_social@aseccss.com Jackeline Mora Ortiz. Trabajadora social. WhatsApp 6012-9114</p>
<p>Programa de Salud Financiera</p>	<p><b>Descripción:</b> El Programa de Salud Financiera es una iniciativa de la Gerencia de Proyección Social, (GPS) cuyo propósito fundamental es generar espacios educativos grupales donde se aborden temas relacionados con la educación y salud financiera.</p>

	<p>Estos espacios se desarrollan bajo un enfoque socioeducativo que permite el aprendizaje desde la experiencia.</p> <p><b>¿En qué época del año se puede aplicar?</b></p> <p>La temporada de talleres se tiene planificada durante todo el año.</p> <p><b>Para más información:</b> <a href="mailto:bienestar@aseccss.com">bienestar@aseccss.com</a> María Fernanda Omodeo Arce y Ericka Lobo Ureña Trabajo Social. Wendy Aguilar Saborío Psicología.</p>
<p>Programa de Reconocimientos Mayra Soto Hernández</p>	<p><b>Descripción</b> Consiste en una distinción para hijos e hijas de asociados(as) que hayan tenido un desempeño destacable a nivel académico, deportivo o científico.</p> <p><b>¿Quiénes pueden aplicar?</b> Participan estudiantes hijos e hijas de asociados(as) de centros educativos avalados por el MEP de primaria y secundaria, de instituciones públicas o privadas. Cada estudiante puede postularse por un único tipo de reconocimiento cada año.</p> <p><b>¿En qué época del año se puede aplicar?</b> Entre los meses de febrero y marzo de cada año.</p> <p><b>Más información:</b> <a href="mailto:becas@aseccss.com">becas@aseccss.com</a> Encargada: Nicole Madrigal Rodríguez. Trabajo Social. WhatsApp 6012-9114</p>
<p>Programa de Becas Socioeconómicas</p>	<p>Si la persona aplicó, pueden realizar sus consultas en el correo: <a href="mailto:becas@aseccss.com">becas@aseccss.com</a> Encargada Nicole Madrigal Rodríguez. Trabajo Social WhatsApp 6012-9114</p> <p><b>¿Quiénes pueden aplicar?</b></p>

	<p>Es un beneficio para hijos e hijas de Asociados(as) que se encuentren cursando los niveles de preescolar, primaria o secundaria cuya familia presente bajos ingresos económicos o factores de vulnerabilidad social.</p> <p><b>Algunos requisitos son:</b> El estudiante debe ser hijo o hija de la persona asociada. También pueden optar por el beneficio hijastros que el/la asociado/a registre, así como hijos adoptivos, siempre y cuando se logre verificar con documentación oficial del PANI o Juzgado de Familia.</p> <p><b>Temporada de aplicación (hay dos períodos diferenciados uno para actualización y otro para nuevas solicitudes)</b></p>
Temas de crédito, ahorros, vivienda o cualquier otro	800 ASECCSS (2732277) <a href="mailto:servicioalassociado@aseccss.com">servicioalassociado@aseccss.com</a>

Se debe de completar un Excel con los casos que se le remitió a la asociación, los cuales serán enviados por la Coordinación del CAPP diariamente, así como las llamadas perdidas:

<https://drive.google.com/drive/folders/1HDrxsqEilx2x0TTseaSFziZJHhJ1DmO?usp=sharing>

Día	Hora	Nombre	Cédula	Profesional que atendió	Motivo por el que se refiere

En el caso de las llamadas perdidas, queda registrado en un Excel, la llamada perdida, la hora y el número de teléfono:

Llamada perdida	Hora	Número telefónico

## 6. ABORDAJE DE LA LLAMADA

Si al realizar el filtro inicial se determina que la persona cumple con el perfil de asociado, se efectúa la intervención desde los primeros auxilios psicológicos, brindando a la persona las herramientas necesarias en el momento.

Se procede a llenar el formulario de atención (**ver anexo 8.2**).

Si la persona solicita un comprobante se deberá completar la boleta (ver anexo #8.3) y remitirla al correo de la persona usuaria, firmado por la coordinadora del CAPP con firma digital, o la persona quién atendió.

## **7. ATENCIÓN PSICOTERAPEÚTICA**

### Persona asociada

Si en el abordaje se determina que la persona necesita una atención más profunda y seguimiento, se le pasará el caso a la/el profesional en psicología de planta de ASECCS. Quién llevará expediente de cada uno de los casos atendidos.

La capacidad de atención de la psicóloga de ASECCS, es de 12 casos semanalmente. Por lo tanto, el tope de atención es de 12 casos. Conforme se cierran procesos se reciben nuevas referencias.


La persona profesional de planta hará semanalmente una evaluación del servicio, dando las retroalimentaciones respectivas a la coordinación del CAPP cuando sea necesario.

### Familiar del asociado (a)

En este caso se hará el abordaje telefónico, pero no se podrá referir a la psicóloga de ASECCS. Los seguimientos quedan únicamente para la persona asociada.

## **8. ANEXOS**

### 8.1. Módulo de consultas asociados ASECCS



Consultas Externas ASECSS

Inicio  
Consultas  
Módulo Asociados UAPE

Módulo de Consulta de Asociados ASECSS  
Proyecto ASECSS TE ESCUCHA  
Unidad de Apoyo Emocional y Psicológico (UAPE)

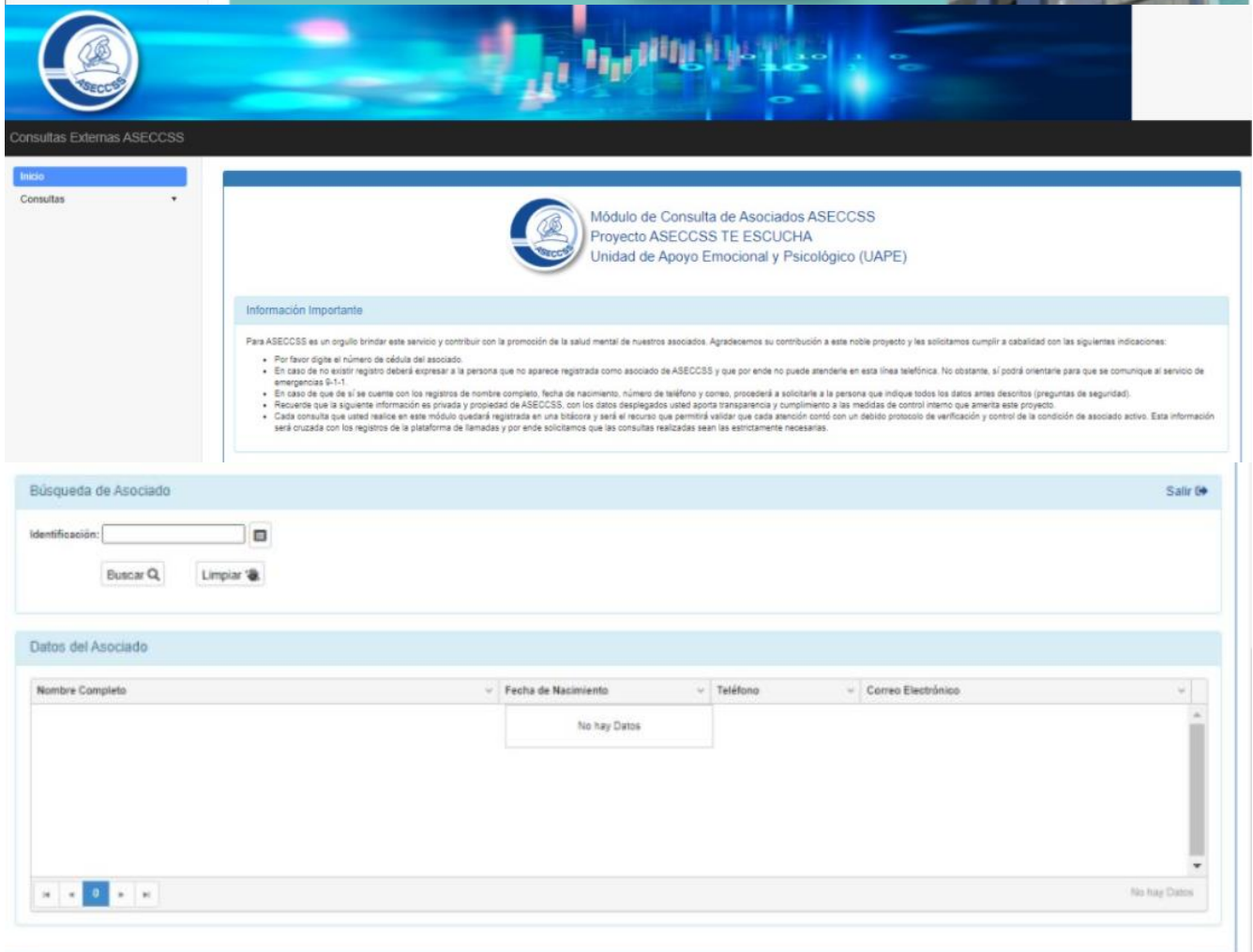
Ingresar

304570277

\*\*\*\*\*

Iniciar Sesión

¿Olvidó su contraseña?



Consultas Externas ASECSS

Inicio  
Consultas

Módulo de Consulta de Asociados ASECSS  
Proyecto ASECSS TE ESCUCHA  
Unidad de Apoyo Emocional y Psicológico (UAPE)

Información Importante

Para ASECSS es un orgullo brindar este servicio y contribuir con la promoción de la salud mental de nuestros asociados. Agradecemos su contribución a este noble proyecto y les solicitamos cumplir a cabalidad con las siguientes indicaciones:

- Por favor digite el número de cédula del asociado.
- En caso de no existir registro deberá expresar a la persona que no aparece registrada como asociado de ASECSS y que por ende no puede atenderle en esta línea telefónica. No obstante, sí podrá orientarle para que se comunique al servicio de emergencias 9-1-1.
- En caso de que de sí se cuenta con los registros de nombre completo, fecha de nacimiento, número de teléfono y correo, procederá a solicitarle a la persona que indique todos los datos antes descritos (preguntas de seguridad).
- Recuerde que la siguiente información es privada y propiedad de ASECSS, con los datos desplegados usted aporta transparencia y cumplimiento a las medidas de control interno que amerita este proyecto.
- Cada consulta que usted realice en este módulo quedará registrada en una bitácora y será el recurso que permitirá validar que cada atención contó con un debido proceso de verificación y control de la condición de asociado activo. Esta información será cruzada con los registros de la plataforma de llamadas y por ende solicitamos que las consultas realizadas sean las estrictamente necesarias.

Búsqueda de Asociado Salir ↗

Identificación:

Buscar 🔍    Limpiar 🗑️

Datos del Asociado


Nombre Completo	Fecha de Nacimiento	Teléfono	Correo Electrónico
No hay Datos			

No hay Datos

#### Datos del Asociado y sus Familiares

Seleccione	Identificación	Nombre Completo	Parentesco
No hay Datos			

« ‹ 1 › »

Guardar 

#### Datos de Seguridad

Pregunta de Seguridad:

Respuesta:

#### Archivos Adjuntos

Nombre Archivo	Tipo Archivo
No hay Datos	

« ‹ 1 › »

## 8.2. Formulario de atención

## Centro de llamadas para atención psicológica

Desconectar

### Registro de llamadas

Código del Profesional: C10000	Nombre del Profesional: Prueba	Número de atención: 19	
<b>Fecha Llamada</b> 27/01/2021	<b>Hora Llamada</b> 09:28	<b>Identificación</b> 	
<b>Nombre completo del asociado</b> 	<b>Sexo</b> Masculino	<b>Provincia</b> Alajuela	
<b>Cantón</b> 	<b>Fecha de Nacimiento</b> 27/01/2021	<b>Estado asociado</b> Activo	<b>Responde correctamente las preguntas de seguridad</b> SI
<b>Edad</b> 	<b>Estado Civil</b> Soltero(a)	<b>Correo electrónico</b> 	<b>Teléfono</b> 
<b>Lugar de trabajo</b> 	<b>Puesto de trabajo</b> 		
<b>Motivo de consulta</b> Síntomas de ansiedad y fobias			
<b>Resumen de abordaje</b> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>			

Tipo de familia Familia nuclear	Implica seguimiento NO	Contacto de red de apoyo
Referido a ACECCSS SI	Referido a otra institución	¿Desea hacer una evaluación del servicio? NO
Tipo de llamada Familiar	Tipo de familiar Madre	Nombre del colaborador(a)

Agregar

#### Lista de Registro llamadas atendidas

Fecha llamada	Hora llamada	Nombre asociado	Teléfono
---------------	--------------	-----------------	----------



**ASECCSS TE ESCUCHA!!**



### 8.3. Comprobante de atención



**COMPROBANTE DE ATENCIÓN  
LÍNEA ASECCSS TE ESCUCHA**

Este comprobante es emitido a solicitud de la persona usuaria de la la Línea ASECCSS Te Escucha:

Día:

Hora:

Nombre de la persona usuaria:

Nombre la persona profesional:

Hacemos contar que la persona usuaria utilizó los servicios de la Línea ASECCSS Te Escucha, 08 de enero del 2021.

Licda. Marianella Monge Fallas  
Coordinadora CAPP