

---

# PROTOCOLO DE SERVICIO DE LA LÍNEA ESTAMOS CONTIGO IDP

---

*Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica*

Elaborado por:	Revisado	Aprobado por:
Coordinadora del CAPP	IDP MEP	Junta Directiva
PR-CAPP-002	Versión: 1	Febrero 2021

## TABLA DE CONTENIDO

1. <i>Objetivo</i> .....	3
2. <i>Alcance</i> .....	3
3. <i>Responsables</i> .....	3
4. <i>Protocolo de servicio</i> .....	3
5. <i>Formulario de atención</i> .....	4
6. <i>Aborjate de las llamadas</i> .....	4
7. <i>Anexos</i> .....	8

## **1. OBJETIVO**

Ofrecer una herramienta que facilita la mejora de la calidad de atención a la persona que solicite atención en la Línea Estamos Contigo IDP, 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 Estamos Contigo IDP.

## **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 la Coordinadora del CAPP supervisar las personas profesionales que atienden la línea, analizar datos y sacar estadísticas semanales, o las que requiera la institución.
- 3.4. Es responsabilidad de los miembros de Junta Directiva aprobar el presente procedimiento, así como sus actualizaciones.
- 3.5. Es responsabilidad de las personas que atienden la Línea Estamos Contigo IDP cumplir con el protocolo de servicio y actuar en concordancia 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 Estamos Contigo IDP
- 4.2. Identificarse con el nombre

#### 4.3. Saludo cordial

Ejemplo: Línea Estamos Contigo, IDP, Marianella le atiende, buenos días ¿con quién tengo el gusto?  
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. FORMULARIO DE ATENCIÓN

Es necesario completar los datos del formulario de forma correcta, la información que ahí se contemple será el insumo para sacar las estadísticas necesarias que pueda solicitar la institución.

Link al que se puede acceder: <https://psicologiacr.com/atenciones-mep/>

Si se identificara que la persona no es funcionaria del MEP, se le debe indicar que no le podemos dar el servicio, importante tomar en cuenta el punto 6.1 y 6.2 para poder referir a la persona a otras redes de apoyo.

## 6. ABORDAJE DE LAS LLAMADAS

La atención telefónica debe ir enfocada en la psico-educación, brindándole a la persona usuaria mecanismos y herramientas para afrontar las situaciones de manera efectiva.

Si se identifica que la persona usuaria está en crisis, se optará por brindarle primeros auxilios psicológicos, y si se cataloga la situación como riesgo inminente será necesario ponerlo en contacto con redes de apoyo.

### 6.1. Riesgo inminente

Si en el filtro inicial se determina que existe un riesgo inminente, se procede a contactar al 911, desde donde se activará el protocolo correspondiente para contactar de forma inmediata las instituciones de respuesta para el envío de los recursos.

### 6.2. Redes de apoyo

Si la persona requiere otro tipo de apoyo se le pueden brindar los siguientes contactos según el requerimiento:

Referencia	Institución	Contactos
Línea de apoyo para hombres	Instituto Wem	2234-2730
Despacho de Apoyo psicológico	SE 9-1-1	1322
Línea Aquí Estoy en caso de comportamientos suicida	CPPCR	2272-3774
Líneas de Ayuda para niños, niñas y adolescentes	PANI	1147
Línea para adolescentes madres y sus familiares	PANI	800-226-2626
Centro de información y Orientación en Derechos de las Mujeres (CIO)	INAMU	2527-19-11
Delegación de la Mujer	INAMU	2233-78 95 / 2255-13-68
Centro Operativo de Atención a la Violencia Intrafamiliar (COAVIF)	INAMU	9-1-1
Orientación COVID-Despacho de Apoyo Psicológico	Sistema de Emergencias 9-1-1	1322/ 9-1-1
Personas con problemas mentales	ACOTAR	2233-7869
Servicio gratuito para citas y consultas de beneficios	IMAS	Usuarios Kolbi: 1311 opción 9 Usuarios Movistar o Claro 800 000 4627.
Oficina de Género	Municipalidad Curridabat	2216-5200
Consumo de drogas	Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia	2224-6122 (central telefónica 800-4232-800 (línea gratuita)
Clínica Psicológica	Centro de Atención Psicológica de la Universidad de Costa Rica	2511-5776

Oficina de la Mujer	Municipalidad Desamparados de	2250-5033 / 2219-4976
Oficina de la Mujer	Municipalidad de San José	2547-6048 / 2547-6000
Oficina de la Mujer	Municipalidad de Goicochea	2527-6670/ 2727-6676
Oficina de la Mujer	Municipalidad de La Unión	2274 5052 o 2274 5054
Oficina de Desarrollo Social	Municipalidad San Carlos	2461-0711 o 2461-0903
Grupos de apoyo sobrevivientes de suicidio	Asociación Mar y Cielo	8963-0644/83486365
Apoyo legal para varones	Fundación Instituto de Apoyo al Hombre (FUNDIAPHO)	2222-0614
Consejo Nacional de Persona Adulta Mayor	CONAPAM	2223-8283
Consultorios jurídicos	Fidélitas	2276-9400 ext 2005 o 2093
Casa de Justicia Sede Rodrigo Facio	Procesos de mediación o conciliación	2511-1558
Asociación Mar y Cielo	Grupos de apoyo sobrevivientes de suicidio	8963-0644/83486365
ACOTAR	Personas con trastornos anímicos recurrentes	2233-7869
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	Asesoría Laboral Gratuita	800-872-2256
IMAS	Servicio gratuito para citas y consultas de beneficios	Usuarios Kolbi: 1311 opción 9 Usuarios Movistar o Claro: 800-000-4627
FUNDIAPHO (Fundación Instituto de Apoyo al Hombre)	Diversos servicios y temas de atención	2222-0614 / 2221-5097
Fundación Mujer	Apoyo a mujeres	2253-1661
Fundación Instituto de Apoyo al Hombre (FUNDIAPHO)	Apoyo legal para varones	2222-0614
CPPCR	Línea Aquí Estoy en caso de comportamientos suicida	2272-3774
Consultorios Jurídicos UCR	Persona que no puede costear el patrocinio letrado privado	2511-1521

Consultorio Jurídico UCR (PAM)	Defensa Jurídica para la persona adulta mayor	2511-1576 / 2511-1577
CONAPDIS	Personas con discapacidad	2562-3100
Colegio de Abogad@s de CR: Defensoría Social	Asesoría y representación legal	2202-3691 defensoriasocial@colabogados.cr
Centro de Atención Psicológica de la Universidad de Costa Rica	Clínica Psicológica	2511-5776
PANI	Línea para adolescentes madres y sus familiares	800-226-2626
RET Internacional	Apoyo a refugiados y migrantes	4035-6913
SE 9-1-1	Despacho de Apoyo psicológico	1322
Ministerio Público (Poder Judicial)	Oficina de Atención y Protección a la Víctima (atiende/protege a víctimas, testigos y otros en un proceso penal = legal, trabajo soc, psico, crimi, socio)	2253-2935 / 2295-3000

## 7. ANEXOS

### 7.1. Formulario de atención



#### Centro de Apoyo Psicológico Primario

[Desconectar](#)

Código del Profesional: C11111

Nombre del Profesional: Usuario de Prueba

Fecha Llamada

17/02/2021

Hora Llamada

--:--

Sexo

Masculino

Nombre de la persona usuaria

Edad

Estrato

Director

Dirección Regional

Aguire

Seleccione el ciclo educativo;

Educación Primaria

Tema Tratado



Resumen de abordaje

Duración de la llamada

Agregar

#### Lista de Registro llamadas atendidas

Fecha llamada	Hora llamada	Nombre persona usuario	Estrato	
---------------	--------------	------------------------	---------	--

## 7.2. Comprobante de atención

#### COMPROBANTE DE ATENCIÓN LÍNEA ESTAMOS CONTIGO IDP

Este comprobante es emitido a solicitud de la persona usuaria de la Línea Estamos Contigo IDP:

Día:

Hora:

Nombre de la persona usuaria:

Nombre la persona profesional:

Hacemos contar que la persona usuaria utilizó los servicios de la Línea Estamos Contigo IDP, 23 de febrero del 2021.