
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
PR-CAPP-001	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>Filtro inicial de las llamadas</i>	4
6. <i>Abordaje de la llamada</i>	10
7. <i>Atención psicoterapéutica</i>	10
8. <i>Anexos</i>	11

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.

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. 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 pregunta de verificación para asegurar 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"

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:

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

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:

Servicio brindado en la Unidad de Inversión Social	
Beneficio Solidario por Sepelio	<p>Descripción: Es un apoyo económico para las personas asociadas que se enfrentan al fallecimiento a su madre, padre, hijos e hijas o cónyuges. También este beneficio reconoce un monto económico para cuando la persona asociada fallece y no tenía créditos activos al momento del fallecimiento.</p> <p>Más información: inversion_social@aseccss.com WhatsApp 6012-9114</p>
	Descripción:

<p>Beneficio por pensión por invalidez o fallecimiento</p>	<p>Es un reconocimiento económico de los saldos adeudados, relativos a las gestiones crediticias otorgadas por ASECCSS.</p> <p>¿Quiénes pueden aplicar? 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>Más información: inversion_social@aseccss.com WhatsApp 6012-9114</p>
<p>Beneficio Solidario por Desastre de Origen Natural y No Natural</p>	<p>Descripción: 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 la Unidad de Inversión Social. El beneficio se puede utilizar para la compra de artículos de primera necesidad, alimentos o reparaciones parciales de vivienda, según el tipo de desastre y la afectación generada.</p> <p>¿Quiénes pueden aplicar? 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>Más información: inversionsocial@aseccss.com con el Lic. Luis Naranjo Ureña WhatsApp 6012-9114</p>
	<p>Descripción Una situación socioeconómica apremiante se concibe como una situación que afecta el desarrollo socioeconómico, familiar y laboral de manera temporal, como por ejemplo enfermedades que no le permitan realizar las actividades de vida diaria, incapacidades de largo plazo que afecten el ingreso familiar, accidentes, u otras</p>

Beneficio Solidario por Situación Socioeconómica Apremiante	<p>condiciones que perjudiquen la digna subsistencia de la persona asociada y su familia. Los profesionales en Trabajo Social realizarán un estudio socioeconómico, para valorar la asignación del beneficio.</p> <p>Más información: Correo inversion_social@aseccss.com WhatsApp 6012-9114</p>
Programa de Salud Financiera	<p>Descripción: El Programa de Salud Financiera es una iniciativa de la Unidad de Inversión Social, (UNIS) cuyo propósito fundamental es generar espacios educativos grupales donde se aborden temas relacionados con la educación y salud financiera. Estos espacios se desarrollan bajo un enfoque socioeducativo que permite el aprendizaje desde la experiencia.</p> <p>¿En qué época del año se puede aplicar?</p> <p>La temporada alta de talleres se tiene planificada para los meses comprendidos entre abril y octubre.</p> <p>Para más información: saludfinanciera@aseccss.com con la Licda. María Fernanda Omodeo Arce</p>
Programa de Reconocimientos Mayra Soto Hernández	<p>Descripción 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>¿Quiénes pueden aplicar? 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>¿En qué época del año se puede aplicar? Entre los meses de febrero y marzo de cada año.</p>

	<p>Más información: becas@aseccss.com el encargado el Lic. Diego Marín Madrigal. WhatsApp 6012-9114</p>
Programa de Becas Socioeconómicas	<p>El proceso de recepción de solicitudes de becas cerró el día 23 de enero 2021. Si la persona aplicó, pueden realizar sus consultas en el correo: Más información: becas@aseccss.com Encargado el Lic. Diego Marín Madrigal. WhatsApp 6012-9114</p> <p>¿Quiénes pueden aplicar? 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>Algunos requisitos son: El estudiante debe ser hijo o hija de la persona asociada. También pueden optar por el beneficio hijastros siempre y cuando vivan bajo el mismo techo que el/la asociado/a así como hijos adoptivos, siempre y cuando se logre verificar con documentación oficial del PANI o Juzgado de Familia.</p> <p>Temporada de aplicación (hay dos períodos diferenciados uno para actualización y otro para nuevas solicitudes)</p>
Temas de crédito, ahorros, vivienda o cualquier otro	<p>800 ASECCSS (2732277) servicioalasociado@aseccss.com</p>

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/1HDrxsqnEilx2x0TTseaSFziZJHhJ1DmO?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

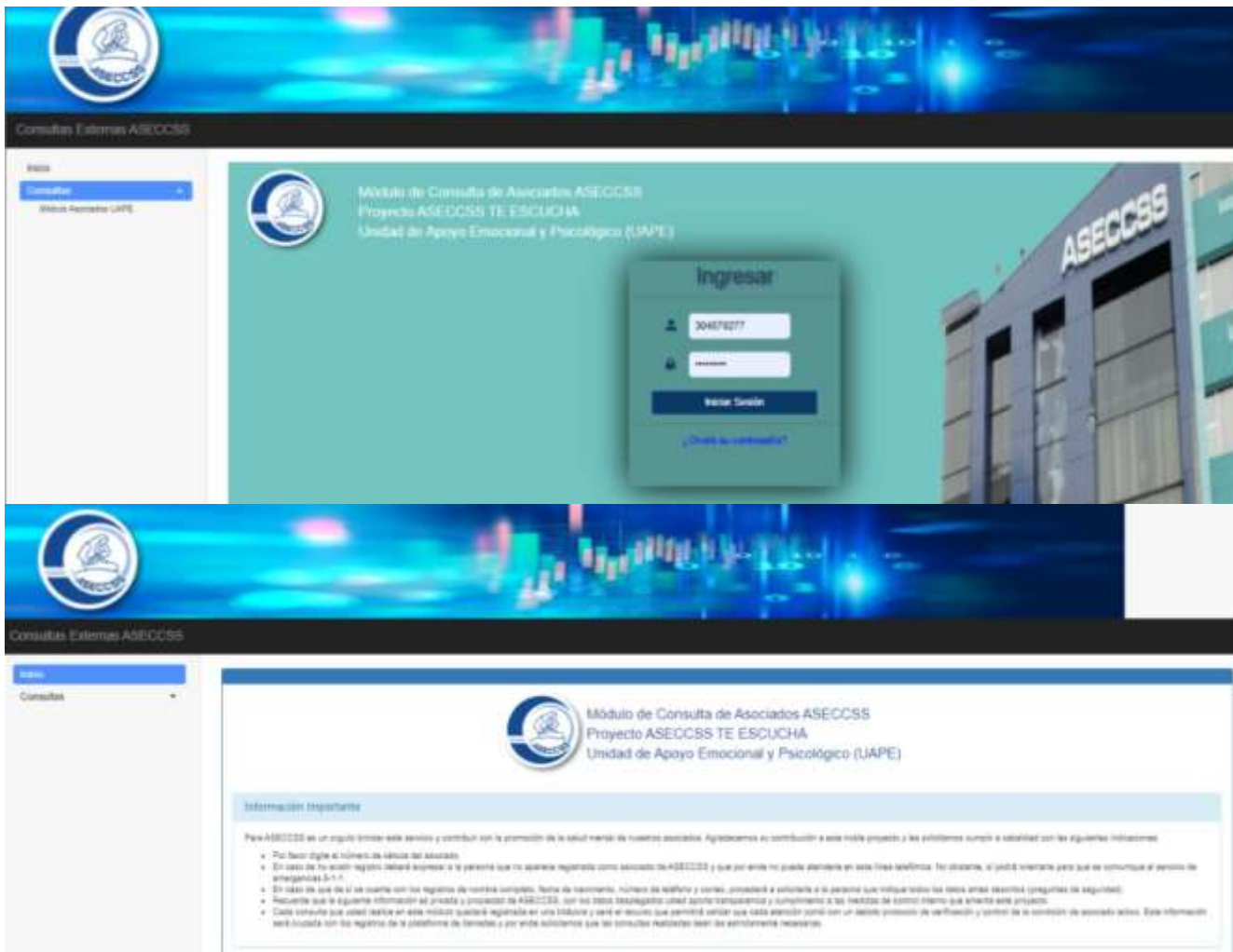
Si en el abordaje se determina que la persona necesita una atención más profunda y seguimiento, se le pasará el caso a la/el profesional en psicología de planta de ASECCS. Quién llevará expediente de cada uno de los casos atendidos.

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.

8. ANEXOS

8.1. Módulo de consultas asociados ASECCSS



Consultas Externas ASECCSS

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

Ingresar

Código: 304876277

Contraseña: [oculto]

Iniciar Sesión

[¿Olvidó su contraseña?](#)










Consultas Externas ASECCSS

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

Información importante

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

- Por favor digite el número de identificación del asociado.
- En caso de no estar registrado deberá ingresar a la página que no aparece registrada como asociado de ASECCSS y que por ende no puede acceder en esta línea telefónica. En caso contrario, si podrá solicitar para que se reanuncie el servicio de emergencias 5-1-1.
- En caso de que de sí se cuenta con los registros de nombre completo, fecha de nacimiento, número de teléfono y correo, podrá solicitar a la persona que indique todos los datos antes descritos (preguntas de seguridad).
- Recuerde que la siguiente información es privada y propiedad de ASECCSS, con los datos asegurados con alta transparencia y cumplimiento a los métodos de control interno que afecta este proyecto.
- Esta consulta que usted realiza en este módulo quedará registrada en una base de datos y será el acceso que permitirá validar que cada atención cumpla con un debido proceso de verificación y control de la comisión de servicios de apoyo. Esta información será consultada con los registros de la plataforma de llamadas y por ende solicitamos que los procesos realizados sean de estricto cumplimiento.

Cantón	Fecha de Nacimiento	Estado asociado	Responde correctamente las preguntas de seguridad
<input type="text"/>	27/01/2021 	Activo 	SI 
Edad	Estado Civil	Correo electrónico	Teléfono
<input type="text"/>	Soltero(a) 	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Lugar de trabajo	Puesto de trabajo		
<input type="text"/>			
Motivo de consulta			
Síntomas de ansiedad y fobias 			
Resumen de abordaje			
<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>			
Tipo de familia	Implica seguimiento	Contacto de red de apoyo	
Familia nuclear 	SI 	<input type="text"/>	
Referido a ACECCSS	Referido a otra institución		
SI 			
<div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px; display: inline-block;">Agregar</div>			

Lista de Registro llamadas atendidas

Fecha llamada	Hora llamada	Nombre asociado	Teléfono	Correo	
2021-01-18	08:15	Prueba	22222222	xxx@gmail.com	Editar



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.