
PROTOCOLO DE SERVICIO DE LA LÍNEA AQUÍ ESTOY

Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica

Elaborado por:	Revisado	Aprobado por:
Coordinadora de Servicio al Colegiado	Presidente de la Junta Directiva	Junta Directiva
PRO-CAPP-003	Versión: 3	Julio 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. Objetivo	3
2. Alcance.....	3
3. Responsables	3
4. Protocolo de servicio	3
5. Filtro inicial de las llamadas	4
6. Activación de la Red de Voluntariado	6
7. Flujograma	7

1. OBJETIVO

Ofrece una herramienta que facilite la mejora de la calidad de atención a la persona que solicite ayuda en la Línea Aquí Estoy, 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 contactos con los que se establezca interacción con la persona que solicite ayuda en la Línea Aquí Estoy.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Es responsabilidad de la Jefatura de Servicio al Colegiado la elaboración del presente procedimiento, así como las futuras modificaciones y actualizaciones que se consideren necesarias.
- 3.2. Es responsabilidad de los miembros de Junta Directiva aprobar el presente procedimiento, así como sus actualizaciones.
- 3.3. Es responsabilidad de las personas que atienden la línea en el filtro inicial cumplir con el protocolo de servicio.
- 3.4. Es responsabilidad de la Oficina de Servicio al Colegiado activar la Red de Voluntariado, si el caso así lo amerita.
- 3.5. Es responsabilidad de la persona profesional en psicología miembro de la Red de Voluntariado darle seguimiento a la persona que solicitó la ayuda y enviar el formulario correspondiente (Ver Procedimiento para brindar voluntariado para el abordaje de comportamiento suicida).

4. PROTOCOLO DE SERVICIO

El protocolo de servicio debe contener las siguientes partes:

- 4.1. Saludo cordial
- 4.2. Identificarse con el nombre y código de colegiado (a).
- 4.3. Indicar el nombre de la línea y su objetivo

5. FILTRO INICIAL DE LAS LLAMADAS

El filtro inicial, es donde se identifica si la persona que solicita la ayuda calza dentro del perfil que atiende la Red de Voluntariado para el Abordaje del Comportamiento Suicida.

Dentro de las preguntas que se realizan, están las siguientes:

- Nombre completo
- Edad
- Número de Cédula
- Número de teléfono propio y el de un familiar o amigo.
- Lugar de residencia
- Sondear sobre las ideas suicidas (planeación), intentos previos, etc.
- Tratamientos psicológicos y/o psiquiátricos.

Con base a la información anterior se determina el nivel de riesgo, tomando en cuenta tres opciones:

5.1. Redes de apoyo

Esta opción es válida si se determina que la persona necesita apoyo psicológico, pero no cumple con el perfil atendido por la red.

Existen líneas de atención e instituciones que se han validado de que pueden apoyar en diferentes temas.

Referencia	Institución	Contactos
Línea de apoyo para hombres	Instituto Wem	2234-2730
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
Clínica Psicológica	Universidad Latina Campus Heredia	2277-8188
Clínica Psicológica	Universidad Iberoamericana (UNIBE)	2240-0401
Clínica Psicológica	Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT)	2523-4085/2523-4123/88042378
Clínica Psicológica	Universidad Latina Campus San Pedro	22076268
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
Clínica Psicológica	Universidad Hispanoamericana	2256-8197 ext. 2214 (Aranjuez)
		2261-6061 ext. 373 (Heredia)
Oficina de la Mujer	Municipalidad de Desamparados	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

5.2. Riesgo inminente

Cuando existe un riesgo inminente es necesario contacten al 911, quienes activaran su protocolo y enviarán de forma inmediata las instituciones de respuesta para el envío de los recursos.

5.3. Red de voluntariado para la atención de comportamientos suicidas

El Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica, posee una base de datos de personas profesionales activas y al día que pertenecen a la red de voluntariado. La cual es activada tomando en cuenta la zona de residencia, pensando en el fácil acceso para la persona usuaria.

La opción 5.1 y 5.2 la realizará la persona encargada del filtro inicial, y la opción 5.3 es responsabilidad de la coordinadora de Servicio al Colegiado (ver flujograma).

6. ACTIVACIÓN DE LA RED DE VOLUNTARIADO

Si al realizar el filtro inicial se determina que la persona cumple con el perfil para activar la red de voluntariado se traslada la llamada a la persona coordinadora de Servicio al Colegiado para que continúe con el proceso; el cual consiste en referir a una persona profesional en psicología miembro de la Red. La coordinadora de Servicio al Colegiado tiene la posibilidad de llamar al 911, si considera que el riesgo es inminente.

7. FLUJOGRAMA

