Documento descriptivo teleconsulta

RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento describe el proceso de teleconsulta psicológica implementado para los estudiantes de la universidad IU Digital, con el propósito de brindar atención en salud mental a distancia mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Este servicio se enmarca en la Resolución 2654 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social, que regula la prestación de servicios de telesalud en Colombia, garantizando condiciones de calidad, seguridad, confidencialidad y continuidad en la atención.

La estrategia busca fortalecer el bienestar psicológico de los estudiantes y promover su permanencia académica, ofreciendo acompañamiento oportuno y accesible que favorezca la detección temprana, orientación y seguimiento de problemáticas emocionales o de salud mental que puedan afectar su desempeño educativo.

INTRODUCCIÓN

La salud mental constituye un componente esencial del bienestar integral y del rendimiento académico en la educación superior. En el contexto universitario, factores como la carga académica, los cambios vitales, las dificultades económicas o familiares y el aislamiento social pueden desencadenar estrés, ansiedad, depresión y desmotivación, afectando la permanencia estudiantil.

En respuesta a esta realidad, el proyecto “Salud Mental y Permanencia” implementa un modelo de teleconsulta psicológica, que utiliza herramientas digitales seguras (videollamadas, correo institucional y plataformas de comunicación en línea) para facilitar el acceso a servicios de orientación y acompañamiento psicológico.

Esta modalidad amplía la cobertura del servicio, eliminando barreras de tiempo y espacio, y asegurando la continuidad del cuidado emocional bajo principios éticos, técnicos y normativos definidos por el Ministerio de Salud.

JUSTIFICACIÓN

La teleconsulta psicológica representa una alternativa eficaz y necesaria para la atención en salud mental en el ámbito universitario.

De acuerdo con la Resolución 2654 de 2019, la telesalud promueve el acceso equitativo a servicios de salud, optimizando los recursos disponibles y garantizando la atención a poblaciones en condiciones de vulnerabilidad o con limitaciones geográficas.

En este contexto, la implementación de teleconsultas psicológicas permite:

- Brindar apoyo psicológico continuo, seguro y confidencial a los estudiantes.
- Prevenir situaciones de crisis emocional, ideación suicida o abandono académico.
- Detectar y abordar oportunamente las diferentes formas de violencia presentes en la comunidad académica, tales como la violencia psicológica, sexual, económica, simbólica y de género.
- Integrar los servicios de bienestar institucional con los principios de la salud mental comunitaria.
- Fomentar una cultura de autocuidado, manejo emocional y búsqueda de ayuda profesional.

OBJETIVO GENERAL

Describir y estandarizar el proceso de teleconsulta psicológica universitaria en el marco del proyecto “Salud Mental y Permanencia”, en coherencia con la normatividad nacional y los principios de atención integral en salud mental, con el fin de garantizar una atención efectiva, segura y orientada al bienestar y permanencia estudiantil.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer los lineamientos técnicos y administrativos para la prestación de la teleconsulta psicológica dentro del proyecto “Salud Mental y Permanencia”.
- Garantizar el cumplimiento de los estándares éticos y normativos establecidos por la Resolución 2654 de 2019 y la Ley 1616 de 2013, en el desarrollo del proyecto “Salud Mental y Permanencia”.
- Describir las fases del proceso de teleconsulta, desde la solicitud hasta la conclusión del acompañamiento psicológico, en el marco del proyecto.
- Promover la accesibilidad, confidencialidad y continuidad en la atención psicológica de los estudiantes participantes del proyecto “Salud Mental y Permanencia”.

- Generar información útil para el seguimiento, evaluación e impacto del servicio de teleconsulta en la permanencia académica de los estudiantes beneficiarios del proyecto, teniendo en cuenta las derivaciones realizadas a los programas Calma y Salud para el Alma.

CONTENIDO TELECONSULTA

1. Solicitud y Registro Inicial

Fecha de solicitud: se consigna el día en que el estudiante o colaborador solicita el servicio.

Datos personales: nombre completo, número de documento, correo institucional, número de teléfono, contacto de la red de apoyo, programa o dependencia a la que pertenece.

Solicitud o remisión: se especifica si la consulta fue solicitada voluntariamente o remitida por otra instancia (docente, coordinación, bienestar, etc.).

Estado de la solicitud: permite hacer seguimiento al proceso (pendiente, atendida, en seguimiento o cerrada).

Se garantiza el consentimiento informado previo a la atención, en cumplimiento de la normativa vigente.

2. Caracterización del Usuario

El profesional recopila información relevante para comprender el contexto del estudiante:

Beca, EAPB (Entidad administradora del plan de benéficos), naturaleza del empleo, población o grupo priorizado, departamento, estado civil y situación laboral actual.

Esta información permite identificar condiciones de vulnerabilidad y orientar las intervenciones desde un enfoque diferencial.

3. Evaluación Psicológica Inicial

Durante la primera sesión de tele consulta, se realiza:

Tiempo de tele consulta 45 minutos.

Motivo de consulta: descripción clara de la razón principal de la solicitud.

Diagnóstico o hipótesis inicial: basado en la evaluación clínica y los criterios observados.

Red de apoyo: identificación de familiares, amigos o personas de confianza disponibles para apoyo emocional.

Contacto de red de apoyo: registro de información en caso de ser necesario activar acompañamiento adicional.

Se deja constancia en el formato Excel bajo el campo “Observaciones sesión 1” y se agenda la “fecha próxima sesión”.

4. Seguimiento y Proceso Terapéutico

En las siguientes sesiones (sesiones 3 a 5), el profesional realiza:

Reprogramación de sesiones, según necesidad o evolución del caso.

Seguimiento al progreso emocional y comportamental del estudiante.

Registro de observaciones por sesión, evidenciando evolución, estrategias de afrontamiento y acuerdos terapéuticos.

Se refuerzan los principios de confidencialidad, empatía y contención emocional.

Cada sesión incluye:

Observaciones específicas.

Fecha de la próxima sesión.

5. Cierre del Proceso y Conclusión

Al finalizar el acompañamiento, se consigna en el campo “Conclusión” un resumen del proceso terapéutico, logros alcanzados, recomendaciones finales y, si aplica, remisión a servicios especializados o redes de apoyo externas.

El cierre incluye:

Retroalimentación al estudiante sobre su evolución.

Orientación para continuar el autocuidado emocional.

Archivo seguro de la información conforme a las políticas institucionales y la normativa de protección de datos (Ley 1581 de 2012).

atencionalciudadano@iudigital.edu.co
Teléfono: (604) 520 07 50
Carrera 55 # 42-90 INT 0101
Centro Cívico Plaza de la Libertad
Medellín, Antioquia, Colombia.