INFORME DE ACOMPAÑAMIENTO Y ORIENTACIÓN DEL SERVICIO DE PSICOLOGIA EN ATENCION EN CASOS DE CRISIS

TECNOLOGICO DE ANTIOQUIA INSTITUCION UNIVERSITARIA

Bienestar Institucional

VIGILADA MINEDUCACIÓN

OBJETIVO	Evidenciar el acompañamiento efectivo en los casos de atención psicológica en crisis, efectividad del protocolo y rutas de atención internas y externas.
METODOLOGÍA	Modalidad: Presencial y virtual (Tele orientación). Estas atenciones se pueden realizar producto de un agendamiento psicosocial, programado, de un ejercicio propio de la estrategia hablando me entiendo. O de los canales de atención disponible para la atención a los estudiantes de Territorio TdeA. Recursos usados: Material técnico ABC de atención en crisis especializada. Herramientas ofimáticas para la consolidación de la información. Medios tecnológicos; celulares, computadores. Posters de apoyo. Material físico como consentimientos informados y formatos de Historia Clínica en caso de no tener acceso a la conectividad. La metodología de intervención propuesta se fundamenta en un enfoque psicológico social, orientado en la contención emocional, la valoración del riesgo y la activación de rutas de atención (En caso de ser requerido) que garanticen la protección y el bienestar integral del estudiante. El desarrollo de este proceso, se realiza a través de acciones breves, que permiten responder de manera inmediata, ética y efectiva ante situaciones de crisis. Atención en Crisis Psicológica (ABC), para el acompañamiento profesional. 1. Introducción La atención en crisis psicológica es una intervención inmediata y centrada en restablecer el equilibrio emocional de una persona que atraviesa un evento estresante o atípico. En el contexto universitario, esta metodología busca brindar herramientas básicas a los estudiantes y a la comunidad educativa en general para identificar, contener y orientar adecuadamente a quienes experimentan una crisis. 2. Objetivos de la atención • Brindar contención emocional inmediata. • Prevenir conductas de riesgo o daño a sí mismo o a terceros. • Facilitar la expresión de emociones y pensamientos. • Promover el afrontamiento adaptativo y la búsqueda de ayuda profesional. • Restablecer el sentido de control y seguridad en la persona. 3. Metodología paso a paso 3.1. Evaluación inicial Hace referencia a una conversación detallada con la persona en crisis. Es un proceso de recopilación de información sobre el bienestar mental, emocional y físico de una persona con el fin de identificar la causa y posteriormente líneas de ayuda y atención emergentes en caso de ser necesario. Para la evaluación inicial es necesario tener presente las siguientes características que pueden ser producto de una crisis. 1. Descontrol emocional (Dificultad en el manejo de emociones y reacción inadecuada). 2. Pensamientos o ideación suicidas (Voluntad de quitarse la vida con o sin planificación). 3. Agitación, aislamiento o llanto incontenible (Reacciones fisiológicas producto de un estímulo estresante). 4. Pérdida por muerte humana o animal (Fallecimiento de figuras de relevancia personal)

VIGILADA MINEDUCACIÓN

	5. Enfermedad de transmisión sexual ETS (Infección contagiosa entre personas por medio del contacto sexual: vaginal, anal u oral, piel a piel o fluidos corporales). 6. Consumo de sustancias psicoactivas SPA (Consumo continuo o uso indebido de sustancias que alteren el estado mental). 7. Violencia Basadas en género (acto que causa daño físico, mental o sexual a una persona). 8. Posvención (Son aquellas personas sobrevivientes que tienen que afrontar una perdida recién experimentada). La escucha activa y las preguntas abiertas son esenciales. Ejemplo: ¿Qué situación estas viviendo en estos momentos? ¿Hay algo que quieras decir? Nota: Si la crisis se da en la modalidad de atención tele orientación, es importante tener presente datos del municipio del estudiante, sistemas de salud, entorno protector y tener información cual es la ubicación de la persona en Territorio. El objetivo es brindar una humana y ágil según la necesidad. 3.2. Contención emocional Implica ofrecer seguridad, empatía y una presencia calmada. El objetivo es disminuir la intensidad emocional para poder intervenir de manera más efectiva. Ejemplo: ¿De qué forma puedo acompañarte en estos momentos? ¿Cuánto tiempo llevas pasando por esta situación? “En este espacio estoy aquí para escuchar sin hacer ningún tipo de señalamiento”, “puedes expresar tus emociones tal y como las sientes” Nota: Recuerda hacer una buena caracterización del estado emocional y físico del estudiante No se puede hacer contención emocional sobre quien no se encuentra bien físicamente. Capsula 3: Es importante preguntar si en la actualidad presenta acompañamiento psiquiátrico o médico. Esto para contrarrestar síntomas y modos de manejo. 3.3. Intervención en crisis Ayudar a la persona a identificar pensamientos automáticos, validar sus emociones y buscar alternativas de afrontamiento físicos y emocionales. Se puede recurrir a técnicas de respiración, pausas o reencuadres cognitivos. Ejemplo: “Antes de continuar, Podemos hacer un ejercicio de respiración: Juntos vamos a Inhalar profundo, retener por un momento y exhalar lentamente. Ahora pensemos en qué podrías hacer primero para sentirte más tranquilo/a.” Aquí tienes una técnica de Aterrizaje sensorial para el reconocimiento de entorno y los sentidos. Menciona 5 cosas que puedo ver, 4 cosas que puedo tocar, 3 cosas que puedo oír, 2 cosas que puedo oler y 1 cosa que puedo saborear o un pensamiento positivo. Esto te ayudara en momentos de ansiedad o ataques de pánico. Los auto comentarios positivos también sirven para ayudarnos a seguir adelante: “Esto es incómodo, pero pasará.” “No puedo manejar todas las situaciones de mi vida al tiempo, debo vivir cada momento a la vez” “Estoy a salvo en este momento.” Están frases pueden ayudar a remplazar el diálogo interno catastrófico. En crisis también podemos relajar nuestros músculos: 1. Tensa un grupo de músculos (por ejemplo, puños) durante 5 segundos. 2. Suelta lentamente. 3. Repite en piernas, rostro y hombros. Esto ayuda a liberar la tensión física asociada a la ansiedad. Capsula 4: Este es el momento más extenso del acompañamiento. La escucha activa y la atención al detalle son fundamentales. Nota: En caso de que en el momento de la atención sea producto de una actividad grupal, el manejo Se dará según el tipo de crisis, emocional, social o académica. Identifica cual es el síntoma que predomina, confusión, miedo, culpa, etc. Permitir de forma ordenada la expresión emocional. Una vez realizado esto seguir con el paso a paso aquí relacionado.

VIGILADA MINEDUCACIÓN

3.4. Orientación y derivación
Una vez estabilizada la persona, se le debe orientar hacia los canales adecuados: psicología universitaria, líneas de atención, o servicios de salud mental. Es importante no dejar a la persona sola tras una crisis.

Ejemplo: “Sería muy bueno que pudieras tener continuidad con el servicio de bienestar universitario. Puedo acompañarte a contactarlos si lo deseas. “Podemos en este momento contactar algún familiar o persona de confianza para que te haga compañía”

Nota: La derivación dependerá exclusivamente de la situación, puede incluir remisiones internas o externas a líneas especializadas.

3.5. Seguimiento
Registrar la situación, verificar que la persona haya accedido a apoyo profesional y ofrecer acompañamiento emocional si es necesario. La confidencialidad debe mantenerse en todo momento.
Ejemplo: Durante los próximos días permaneceremos en contacto para verificar tu avance frente a esta situación.

Nota: El seguimiento se recomienda hacer por los menos 2 veces luego de la atención en crisis. Se le sugiere a la persona hacer proceso de continuidad en acompañamiento psicosocial.

4. Recomendaciones éticas y límites
•Recolectar la información de caracterización de la persona atendida (Nombres, documento de identidad, EPS, número de contacto, contacto de emergencia, programa académico, antecedentes físicos y/o psicológicos.
•Mantener la confidencialidad de la información compartida.
• No emitir juicios ni dar consejos directos.
• Mantener una actitud empática, respetuosa y centrada en la persona.
• En casos de riesgo vital, activar los protocolos institucionales internos y externos de emergencia.

5. Conclusión
La atención en crisis psicológica en el ámbito universitario busca ofrecer una respuesta humana, contenedora y responsable ante situaciones de alta carga emocional. Con esta metodología, los profesionales en salud mental pueden reforzar competencias básicas en escucha activa, manejo de emociones y acompañamiento, fortaleciendo la red de apoyo dentro del entorno educativo universitario.

6. Rutas internas TdeA

Sede	Lugar	Horario	Contacto
Robledo – Bloque 1 Consultorio 303	Atención psicológica	Lunes a viernes de 8am a 8pm Sábados de 8am a 12m	Bloque 10 Consultorio 221 320 792 19 77
Robledo – Sendero de la paz	Atención en Carpa Hablando me entiendo	Lunes a viernes de 8:30 am a 6:30 pm	320 792 19 77
Itaguí – Enfermería	Atención psicológica	Lunes a viernes de 2pm a 8pm	Piso 5 320 792 19 77

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Itaguí –
Atención en Carpa Hablando me entiendo
Piso 5
Enfermería Lunes a viernes de 4pm a 8pm
320 792 19 77
Copacabana Piso 1 Recepción Miércoles de 4 a 8pm 320 792 19 77
Territorio TdeA Modalidad virtual, tele orientación Lunes a viernes de 8am a 8pm
Sábados de 8am a 12m 320 792 19 77

7. Rutas externas de atención inmediata área metropolitana y Antioquia

Departamento / Municipio Contacto
Antioquia
Línea 106
Medellín (604) 444 44 48 o a través de la línea 123 social.
Itagüí 318 734 37 36 – 304 546 1696 (Atención telefónica y WhatsApp)
Envigado
300 786 40 16
Bello 604 322 4848
#448
Línea WhatsApp (323 512 0561)

Análisis cuantitativo

Población	Número de casos atendidos
Estudiantes de Territorio TdeA	**81**

Total, atendidos	Mujeres	Hombres
	62	19

Número de atenciones realizadas (Incluido seguimiento).	**190:** 81 atenciones en crisis, 109 atenciones de seguimiento

Tipo de actividad: Atención psicosocial	Presencial	Atención en Territorio	5
		Hablando me entiendo	16
	Tele orientación	Asesoría programada	17
		Hablando me entiendo	43

Indicadores de cumplimiento (Metas alcanzadas)

Efectividad de las atenciones	**100% (81 de 81 atenciones, atendidas con éxito)**
Tiempo estimado de la atención una vez identificada la situación	Tiempo de reacción menor a una hora. (En promedio la atención es inmediata o en empalme entre atenciones psicosociales).

VIGILADA MINEDUCACIÓN

	Remisiones internas	1 aprendizaje y aplicación del conocimiento. Ajustes razonables.
	Remisiones externas	7 código dorado.

Análisis cualitativo

Necesidades	● Aumentar la capacidad de atención psicológica en la modalidad presencial. ● Oferta en oportunidades laborales y de sostenibilidad. ● Efectividad en las rutas de atención externas. ● Permanencia en las rutas de atención internas.
Factores protectores	● Universidad como entorno de acogida y escucha ● Espacios de religión o de encuentro espiritual. ● Grupos de apoyo. ● Ajustes razonables como herramienta de permanencia. ● Numero de atenciones en el servicio de psicología universitaria.
Factores de riesgo	● Convivencia en grupo familiar o de pareja. ● Adaptación social. ● Autoesquemas ● No establecimiento de limites ● Dependencia de terceras personas. ● Signos y síntomas asociados a depresión
Impacto	● Reconocimiento de redes de apoyo universitarias. ● Generación de plan de acción y contención oportuno. ● Aumento en la cobertura de atenciones. ● Agilidad en el proceso interno y externo. ● Visibilizarían de los procesos de bienestar. ● Continuidad en el proceso de acompañamiento.

Tipos de crisis presentadas	Gestión de emociones	22
	Aprendizaje y aplicación del conocimiento	1
	Duelo sin complicaciones	1
	Manejo de estrés	10
	Conflicto con miembro de la familia o pajera	27
	Estado de ánimo deprimido	6
	Retraimiento social	1

VIGILADA MINEDUCACIÓN

		Violencias Basadas en Genero	1
		Ideación suicida	12

Análisis cualitativo	**Número de casos atendidos por facultad**	Administrativas y económicas			19
		Derecho y ciencias forenses			19
		Educación y ciencias sociales			34
		Ingeniería			9
	Atenciones por genero	Presencial	Atención en Territorio	Mujer	3
				Hombre	2
			Atención: Hablando me entiendo	Mujer	10
				Hombre	7
		Tele orientación	Asesoría programada / Hablando me entiendo	Mujer	50
				Hombre	10
Casos relevantes	1. Violencias basadas en género. Madre cabeza de familia, mayor de edad. 4 hijos. Constantemente recibe intimidaciones y violencia (Física y verbal) por parte del cónyuge. Se contemplan líneas de atención para activación de rutas, todas con el precedente de que el esposo es una persona influyente y hace que las líneas no sean efectivas. Se recurre inmediatamente a entorno protector con hijos y una prima. Donde se brindan herramientas de apoyo y psicoeducación. A la fecha la estudiante ya no reside con el esposo, está en proceso de separación y próxima a realizar traslado de sede para continuar con la formación académica. Algunas de las frases que acompañaron el proceso y fueron parte del proceso de atención: "Yo llegue a un punto donde, ya no quería estar en mi casa, hasta cocinar y dormir me daba miedo". 2. Activación de ruta externa por código dorado, estudiante con ideación suicida, antecedentes de varios intentos fallidos (a la fecha 5), se activa por código dorado, se inicia proceso de seguimiento. De la entidad de salud externa realizan atención prioritaria, se renuevan formulas psiquiátricas y comienza tratamiento con controles cada 3 y 6 meses respectivamente. Algunas de las frases que acompañaron el proceso y fueron parte del proceso				

VIGILADA MINEDUCACIÓN

	de atención: “Ya van 3 crisis este semestre y todo va en aumento, no me siento bien y cada vez más siento que se me agotan las redes de apoyo”
Datos adicionales	

Fecha de inicio del proceso	**Fecha de cierre del proceso**
25 de septiembre de 2025	23 de noviembre de 2025

Nombres	**Apellidos**	**Documento de identidad**	**Cargo**
Farys Alexander	Giraldo Morales	1.040.745.443	Psicólogo

Conclusiones	El proceso metodológico de atención en crisis arroja las siguientes estimaciones**:** 1. Existe interés de la comunidad estudiantil sobre la salud mental, el número de atenciones en crisis (81), sobre el número de atenciones realizadas (fácilmente puede triplicar esta cifra), son una clara evidencia. Muchas de estas situaciones tramitadas desde el servicio de psicología dan fe le la ágil capacidad de respuesta ante una situación de crisis emocional, desde el área de Bienestar universitario, donde el margen de atención una vez conocida la crisis es menor a una hora. Cabe resaltar que algunas de estas situaciones emocionales son producto de acompañamientos ya agendados por el servicio de psicología. La **tele orientación** ha sido fundamental para ampliar la cobertura y garantizar accesibilidad. El seguimiento constante asegura que los estudiantes no queden desatendidos tras la crisis inicial. 2. En los estudiantes, en situaciones de crisis, prevalecen situaciones afectivas de pareja y familiares, donde el número de atenciones fueron mayor que otro tipo de situaciones. El alcance en rutas de atención sobre el territorio es limitado, ya que en su mayoría cuentan únicamente con la atención prestada por los centros de salud, ellos son quienes están a cargo de tramitar los diferentes códigos de activación.

VIGILADA MINEDUCACIÓN