

PROTOCOLO

Programa de Apoyo Psicoafectivo

Estudiantes ipg

CONTENIDOS

- 1.- ANTECEDENTES DEL PROGRAMA
- 2.-OBJETIVO GENERAL
- 3.-INGRESO AL PROGRAMA
- 4.-EXCLUSIONES DE INGRESO AL PROGRAMA
- 5.-MODALIDAD DE ATENCION PROFESIONAL
- 6.-DE LOS RETRASOS O INASISTENCIAS
- 7.-RESPONSABILIDAD DEL PROFESIONAL A CARGO DEL PROGRAMA
- 8.-SOLICITUD DE INFORME PSICOLÓGICO
- 9.-PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA
- 10.-REDES DE SERVICIOS DE SALUD DE DERIVACIÓN POR REGION
- 11.-ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PROGRAMA
- 12.-ANEXO 1 Y 2

1.-ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

El Instituto Profesional IPG a través de la Dirección Nacional de Asuntos Estudiantiles y con el objetivo de generar un constante apoyo a la progresión estudiantil, en el año 2020 inició un programa de apoyo al estudiante, el cual se plasmó en el Programa de Apoyo Psicoafectivo, el cual busca entregar una contención emocional a los estudiantes en diferentes aspectos de su vida cotidiana, que en ese momento se vieron afectados por situaciones originadas por la Pandemia COVID-19.

Durante la pandemia, los estudiantes vieron interrumpidas sus clases con modalidad presencial, y debieron establecerse en sus hogares para continuar con su formación académica, por lo que se vieron obligados a conocer y aprender una nueva modalidad de aprendizaje, la modalidad online, originándose una variedad de dificultades para lograr conectarse a clases, manejar la plataforma, conocer las clases sincrónicas y asincrónicas, además de sobrellevar la cotidianidad con su grupo familiar, estudiar conllevó un problema en la parte académica y emocional en nuestros estudiantes.

Como nuestro principal foco de interés es que nuestros estudiantes lleven a buen término sus estudios y ayudarles a sobrellevar los problemas que este encierro originaba, IPG implementó el programa de Apoyo Psicoafectivo con el objetivo de apoyar a los estudiantes para enfrentar esta nueva modalidad de aprendizaje y las exigencias producidas por el nuevo escenario que enfrentaban. Para ello se contrató los servicios de un profesional psicólogo clínico - educacional, para brindar atención en el área psicoemocional.

Dado que el programa ha tenido una favorable acogida apoyando a los estudiantes en sus diversas problemáticas, éste ha continuado en el tiempo, entregando orientación y ayudando en el autocuidado de la salud mental como parte del proceso formativo, atendiendo a los estudiantes de todas las sedes de IPG y en ambas modalidades de estudio a lo largo del país.

2.- OBJETIVO GENERAL

Realizar orientación psicológica y atención socio-emocional a los y las estudiantes regulares de IPG, que presentan problemáticas básicas, principalmente derivadas de mejorar técnicas de estudio, mejorar la asistencia a clases y motivar la participación en clases y que no revisten patologías de base, abordando y entregando técnicas de manejo para aquellas áreas que generen preocupación o malestar y que están dificultando el proceso de progresión académica, casos de baja complejidad, desde el punto de vista social, cognitivo y emocional, para que los estudiantes puedan enfrentar y sobrellevar de mejor forma sus estudios superiores.

3.- INGRESO AL PROGRAMA

El programa de Apoyo Psicoafectivo está dirigido a todos los y las estudiantes matriculados en Instituto Profesional IPG, en todas las sedes y modalidades de estudio. En primera instancia, el estudiante que desee ingresar al programa, lo podrá realizar a través de solicitud Jefe(a) de Carrera, Coordinadora DAE y Consejeros estudiantiles.

Estos actores institucionales tendrán la responsabilidad de dar respuesta al estudiante en caso que el estudiante solicite ingresar al programa. El profesional que detecte la situación, deberá realizar la entrevista correspondiente con el/la estudiante, con el propósito de indagar las causas que originan las dificultades y registrar los antecedentes relevantes en la ficha de derivación. Dentro de las problemáticas de derivación, se encuentran, bajo rendimiento, baja asistencia, ausencia de metodologías de estudio, desmotivación o escasa adherencia al sistema de educación superior, entre otras. La ficha de derivación se enviará a los profesionales involucrados en el proceso de ingreso al programa. (Anexo N°1), la cual deberá completarse de manera íntegra y precisa, consignando los datos personales y de contacto del estudiante, junto con una breve descripción del motivo que fundamenta la derivación.

• ENTREVISTA DE INGRESO

La Coordinadora DAE de Sede recepciona la ficha de derivación y contacta vía telefónica al estudiante, con la finalidad de agendar entrevista de ingreso para determinar si se encuentra dentro de las causales del programa y/o orientarlo a un organismo externo para su tratamiento. Al mismo tiempo explicando la modalidad de atención del programa y si el estudiante acepta envía el formato de Consentimiento informado, (ANEXO N°2), con estos antecedentes se procede a agendar la hora. La entrevista con el estudiante se realizará de forma presencial o virtual dependiendo de la disponibilidad.

En caso de ser pesquisada una situación compleja, que atente contra la seguridad física del estudiante, se avisará al jefe de carrera, para que pueda contactar a un familiar y puedan llevarlo a servicio de urgencia en alguna Institución de salud mental más cercana al domicilio del estudiante.

4.-EXCLUSIONES DE INGRESO AL PROGRAMA DE APOYO PSICOAFECTIVO

El estudiante que presente alguna de las situaciones no podrá ingresar al Programa:

- Contar con antecedentes de terapia psicológica o psiquiátrica vigente.
- Diagnóstico de alguna patología psiquiátrica y se encuentre con tratamiento farmacológico.
- En el caso de que el estudiante presente una situación de violencia de género o familiar, o situación de abuso sexual, se le derivará a la Unidad de equidad e Igualdad de género de IPG para la respectiva orientación.
- No podrán acceder al programa aquellos estudiantes que posean un proceso judicializado, que requiera la redacción de informes y acciones que no tengan relación al objetivo del programa de Apoyo Psicoafectivo.

5.-MODALIDAD DE ATENCIÓN PROFESIONAL

- La Coordinadora DAE agendará el día y la hora y enviará esta información al estudiante a través del email institucional.
- La atención profesional se establece en un marco aproximado de 5 sesiones por estudiante, las cuales pueden ir aumentándose si el profesional a cargo del programa determina que deben continuar, deberá informar de esta situación a DAE Nacional en su resumen semanal. Cabe destacar que los estudiantes pueden contar con este apoyo durante todos los años de la carrera y no sólo por una única vez.
- El profesional envía semanalmente a DAE Nacional las atenciones realizadas para seguir agendando, en donde las Coordinadoras DAE sede Sedes realizan seguimiento a quienes no asisten.
- La sesión tiene una duración máxima de 45 minutos. La frecuencia normal de las sesiones será de una sesión cada dos semanas. En meses de alta demanda, es posible que las sesiones se efectúen con mayor distancia temporal.
- El profesional debe esperar 10 minutos en línea, si el estudiante no se conecta en ese tiempo, se informará como inasistencia. Los estudiantes deberán justificar las inasistencias con 48 horas de anticipación o con el mayor tiempo posible, al email de la Coordinadora DAE de la sede respectiva.
- El estudiante deberá respetar los acuerdos realizados con el profesional en la sesión, para dar continuidad a las atenciones. De no cumplirse, el profesional comunicará al estudiante la imposibilidad de continuar el proceso de apoyo.
- Si al estudiante se le ocasiona una situación de emergencia, la Coordinadora DAE de Sede podrá contactar al profesional directamente, para que entregue una nueva agenda de hora para tal situación.

6.- DE LOS RETRASOS O INASISTENCIAS

- Si el estudiante se presenta con retraso, la cita no excederá el tiempo inicialmente planificado, con el objetivo de resguardar la atención apropiada de quienes serán atendidos posteriormente. Si el retraso es mayor a 10 minutos, la atención no podrá ser realizada, hasta poder generar un nuevo espacio según la disponibilidad de la agenda.
- Si el estudiante da aviso con anticipación, o presenta documentación que acredite el motivo de la falta a su cita programada – comprobante de atención médica, constancia, se dará prioridad para otorgarle una nueva hora lo antes posible, dentro de las disponibilidades existentes en la agenda.
- Cuando las atenciones son interrumpidas por parte del estudiante, por inasistencia, sin justificación, sin correo de por medio, la Coordinadora DAE lo contactará para conocer el motivo de su deserción del programa. La asignación de una nueva hora dependerá de la causal.
- El profesional a cargo del programa enviará semanalmente a la Directora Nacional de Asuntos Estudiantiles el reporte de las atenciones, las Coordinadoras DAE de las sedes, agendarán las nuevas horas y contactarán a los estudiantes que no se conectaron en la semana.

7.- RESPONSABILIDADES DEL PROFESIONAL A CARGO DEL PROGRAMA

- Si el profesional a cargo del Programa necesita modificar o cancelar una hora, debe notificarlo a la Coordinadora DAE de la sede, al menos con 48 horas de anticipación.
- Las sesiones agendadas con el estudiante, se deben desarrollar en un espacio que permita la escucha activa, destinando el tiempo exclusivamente para la sesión.
- El profesional enviará semanalmente un reporte de las atenciones realizadas a DAE Nacional, consignando la asistencia y principales observaciones de los estudiantes atendidos.
- En el caso de que el estudiante informe al profesional, que se atenderá en el Servicio de Salud externo, el profesional informará en su reporte a DAE Nacional que se dará por terminada la intervención al estudiante.
- El profesional a cargo del programa no puede entregar información de situaciones, datos o informaciones que le hayan sido entregados dentro de la confidencialidad de las atenciones del programa de apoyo psicoafectivo por los (as) estudiantes.

8.-SOLICITUD DE INFORME PSICOLÓGICO

El profesional del Programa de Apoyo psicoafectivo, no podrá elaborar certificados para justificar inasistencias, test de psicodiagnóstico, ni informes psicológicos para instancias externas. Sólo podrán ser emitidos informes requeridos por la autoridad interna, Rector, Director(a) de sede, formalmente vía correo electrónico a DAE Nacional, indicando el motivo de la solicitud de dicho documento, el cual puede ser utilizado exclusivamente por la autoridad que lo solicita, el cual tiene carácter estrictamente confidencial.

Este informe se hará llegar digitalizado a la autoridad que lo solicita por la misma vía, en un plazo de tres días hábiles, una vez concretadas las tres primeras sesiones en el programa, correspondientes al proceso de recopilación y análisis de información. Este reporte dará cuenta de la situación de él o la estudiante, conteniendo de manera general y precisa antecedentes básicos de la temática y una breve conclusión, con algunas sugerencias relativas al apoyo psicoafectivo entregado, si es que las hubiere. En ningún caso las sugerencias emitidas en el Informe guardan relación con los procedimientos académicos establecidos internamente, dado que se considera pertinente que cada Sede resuelva en virtud de todos los antecedentes a la vista que posea.

9.- PROTOCOLO ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIA

- ¿QUÉ HACER FRENTE A UN INTENTO SUICIDA?

En las situaciones donde se suscite un evento que ponga en riesgo la vida de un estudiante al interior de la sede (intoxicación, cortes, precipitarse desde altura, entre otros), se debe dar aviso inmediato a alguna de las siguientes personas: Director(a) de sede, Jefe(a) de Carrera, Jefe(a) Administrativo(a), red familiar de apoyo.

- ¿QUÉ HACER ANTE UN DESBORDE EMOCIONAL?

En el caso de ser requerida una atención en crisis debido a un desborde emocional, crisis de pánico, evento traumático, que no sea manejable desde las personas que acompañan a él o la estudiante, se contactará con su red familiar de apoyo para que tome las medidas pertinentes.

10.-REDES DE SERVICIOS DE SALUD DERIVACIÓN POR REGIÓN

Cuando la atención requerida por él o la estudiante sea de especialidad, o de mayor complejidad a los alcances de este programa, se entregará un catastro de la red de derivación existente en ese momento en la Región. La Coordinadora DAE mantendrá actualizada esta información de redes de derivación de acuerdo a la Región en donde resida el o la estudiante y de su sistema familiar de apoyo, quienes resultarán responsables de gestar la atención externa, de acuerdo al compromiso establecido.

SERVICIOS DE SALUD DE URGENCIA EN SALUD MENTAL POR REGIÓN

SANTIAGO

- ✓ Instituto Psiquiátrico Horwitz Barak Dirección: Avda. la Paz N°841, Recoleta Teléfono:
(56)2 25758850
- ✓ Clínica Psiquiátrica Hospital Universidad de Chile Dirección Avda. La Paz N°1003, Recoleta.
Teléfono:
(56)2 2978 8000

CONCEPCIÓN

- ✓ Hospital Regional Dr. Guillermo Grant Dirección: San Martín N.º 1436 Teléfono: (41)-2722951
- ✓ Clínica Sanatorio Alemán, Dirección: Av. Pedro de Valdivia N° 801. Teléfono: 800 100 555

ARAUCO

- ✓ Hospital San Vicente de Arauco Dirección: Caupolicán s/n Teléfono: (41) 272 5820

PANGUIPULLI

- ✓ Hospital de Panguipulli Dirección Sor Mercedes 342 Teléfono: (63) 226 5206
- ✓ SAR Panguipulli, Dirección Gabriela Mistral 1112 Teléfono: (63) 5210360

LA UNIÓN

- ✓ Hospital Juan Morey Flequier Dirección: Arturo Prat s/n. Teléfono: (64)335200

FUTRONO

✓ CESFAM Futrono, Dirección Germán Riesco 145. Teléfono: (63) 248 1079

COORDINADORAS DAE IPG POR SEDE

SEDE	COORDINADOR DAE	EMAIL
ARAUCO	María Vallejos Díaz	maria.vallejos@ipg.cl
CONCEPCIÓN	Camila Sièyes Larenas	camila.sieyes@ipg.cl
LA UNIÓN	Lucy Yáñez Jeldres	lucy.yanez@ipg.cl
PANGUIPULLI	Jéssica Cuevas Carreño	jessica.cuevas@ipg.cl
SANTIAGO	Alexandra Loyola Henríquez	alexandra.loyola@ipg.cl

Control de Cambios

Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Aprueba
01	2020	Creación	Dirección de asuntos estudiantiles	Decreto de Rectoría
02	2025	Actualización	Dirección de asuntos estudiantiles	Dirección de asuntos estudiantiles

11.- ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Con la finalidad de poder verificar y mejorar la calidad del Programa, como también la recepción de los estudiantes, se implementa una encuesta de satisfacción, en donde él o la estudiante que se encuentra en su quinta sesión debe responder, esta es enviada por la Coordinadora DAE de la sede respectiva vía correo electrónico para posteriormente ser canalizada por DAE Nacional y hacer el análisis respectivo.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Estimado (a) encuestado, junto con agradecer su tiempo y con interés de conocer su opinión en la actividad que acaba de realizar, le invitamos a responder esta encuesta de satisfacción.

1. Antecedentes generales: (esté punto ser completado por personal interno)

Sede	
Fecha	
Nombre actividad	

2. Antes de comenzar, considerando el inicio de la actividad en la que acabas de participar, utilizando una escala de evaluación de 1 a 5, en que 5 significa "Aprobado" y 1 "Desaprobado", en general, ¿Cuál es su satisfacción con la actividad? comenzar 5 significa

D e s a p r o b a d o					A p r o b a d o
1	2	3	4	5	

1. Considerando su experiencia en la actividad, y utilizando una escala de 1 a 5, en la que 5 significa "Aprobado" y 1 "Desaprobado", indíquenos ¿cuál es su nivel de satisfacción con los siguientes atributos?

N°	Atributos	1	2	3	4	5
1	Cómo evalúas el programa de orientación psicoafectivo implementado por IPG					
2	La atención profesional del psicólogo ha logrado contener tu estado psicoafectivo, te ha entregado las herramientas necesarias?					
3	¿La duración de la sesión profesional es la adecuada?					
4	En términos generales, ¿con qué nota evalúa la atención del profesional?					
5	En términos de expectativas, cuál es su escala de satisfacción (*)					

Si su respuesta en el atributo N° 5 fue menor a 5, favor indíquenos ¿Qué debería incorporar en la atención para superar sus expectativas?

¡Gracias por su tiempo, sus respuestas serán de gran apoyo para la mejora continua!

Fecha:—

ANEXO N° 1.
FICHA DE DERIVACIÓN PROGRAMA**PSICOAFECTIVO I.- IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL QUE****DERIVA**

Nombre del profesional:

Cargo:

Sede:

Correo:

fono de contacto:

II.- ANTECEDENTES PERSONALES DEL ESTUDIANTE

Nombre y apellido:

Edad:

RUT:

Carrera:

Sede:

Modalidad:

Correo:

Teléfono de contacto:

III.- MOTIVO DE LA DERIVACIÓN

Describe la situación académica que motiva la derivación del estudiante: bajas calificaciones, baja asistencia, técnicas de estudio.

ANEXO N° 2.**CONSENTIMIENTO INFORMADO PROGRAMA APOYO PSICOAFECTIVO**

Estimado Estudiante:

Por favor lea atentamente el siguiente documento que tiene como objetivo explicar el uso y confidencialidad del programa de apoyo psicoafectivo, como también, el uso de sus datos personales y sus derechos y deberes en dicho programa con respecto al servicio a orientación y contención psico-afectivo.

PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD

El profesional no puede revelar directa, ni indirectamente los hechos, datos o informaciones que le hayan sido revelados en las sesiones del programa de apoyo psicoafectivo.

El programa de orientación psicoafectivo no elabora certificados para justificar inasistencias, ni informes psicológicos para instancias externas. Sólo podrán ser emitidos informes requeridos por la autoridad pertinente Rector, Director(a) de Sede o Jefe(a) de carrera, formalmente vía correo electrónico a DAE Nacional. La confección del informe debe ser autorizada previamente por el estudiante para ser emitido y reviste carácter estrictamente confidencial.

SOBRE LA FORMA DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA Y LOS USOS DE HERRAMIENTAS VIRTUALES

La atención del Programa de Apoyo Psicoafectivo es de carácter voluntaria. La atención del profesional se desarrolla a través de plataforma digital, por consiguiente, el proceso de comunicación (señales visuales, comportamiento no verbal y entorno) debe ser de acuerdo a la formalidad del contexto.

El estudiante podrá agendar 5 sesiones como máximo, si el profesional determina que él o la estudiante aún no cumple con lo estipulado en su plan de trabajo, podrá extender las sesiones, informando a DAE Nacional de esta situación.

En la primera sesión, el profesional establecerá si él o la estudiante cumple con los criterios de acceso establecidos para continuar en el programa. En el caso que él o la estudiante no cumpla con los criterios, el profesional informará al estudiante que se suspende el apoyo e informará a la Coordinadora DAE de esta situación, para que se oriente a él o la estudiante y pueda acceder a sistema de salud de urgencia o tratamiento con personal externo de acuerdo a la región donde resida él o la estudiante.

El o la estudiante debe tener presente, que la modalidad de atención del programa, son sesiones on-line, por plataforma digital y éstas dependen de la calidad de la conectividad que la o él estudiante tenga, ya sea del equipo desde el cual se conecta, como de la

Sede:

Fecha:

calidad de la señal ofrecida por su proveedor de Internet. Si durante las sesiones existen interferencias o cortes en la señal (de manera transitoria o continua) debidas a la mala calidad de la conexión, éstas deberán ser solucionadas por el estudiante; por ningún motivo se cambia la modalidad de atención por vía telefónica.

Toda incidencia no atribuible al equipo o servicios del profesional, no será responsabilidad del mismo y, por tanto, la sesión se dará por terminada y se informará al estudiante vía email para re agendar sesión.

SOBRE LOS RETRASOS E INASISTENCIAS

El profesional esperará en línea hasta un máximo de 10 minutos, por consiguiente, si no hay conexión efectiva, se dará por entendido la inasistencia del estudiante y se comunicará en reporte semanal para el seguimiento correspondiente.

En el caso que el estudiante no pueda asistir a la sesión, éste deberá informar con 48 horas de anticipación vía correo institucional a Coordinadora DAE de la sede, explicando brevemente los motivos de la inasistencia. Para después reagendar sesión de acuerdo a la disponibilidad de agenda.

Si el estudiante tiene 3 faltas consecutivas en sesiones agendadas, se contactará vía telefónica, con email de respaldo, consultando los motivos de la inasistencia y si no hay respuesta no se agendarán nuevas sesiones.

Nombre
:

RUT:

Carrera:

Año de
ingreso

Declaro tomar conocimiento del protocolo y modalidad de intervención del programa de Apoyo Psicoafectivo.

Autorizo a Coordinadora DAE de entregar mis antecedentes y datos personales al Psicólogo a cargo del Programa de Apoyo Psicoafectivo para agendar las sesiones o para elaborar Informe Psicológico en caso que alguna autoridad del Instituto IPG lo requiera.

.....

Firma y nombre
Estudiante



INSTITUTO PROFESIONAL ACREDITADO
NIVEL AVANZADO
Gestión Institucional y Docencia de Pregrado