



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora

Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención Psicológica a Línea Protege

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 64-AJP-P02/Rev.03

FECHA DE EMISIÓN: 10/07/2015

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Brindar atención psicológica a adultos y menores canalizados por el área de Asistencia Jurídica Extrajudicial de Línea Protege, con el objetivo de alcanzar una adecuada integración familiar.

II.- ALCANCE

El servicio de Atención Psicológica de Línea Protege esta dirigido a usuarios que presenten problemas exclusivamente de tipo psicológico y que sean canalizados por parte del área de asistencia jurídica extrajudicial de línea protege.

III.- DEFINICIONES

Área de Psicología: Área dentro de la PDMF encargada de brindar asesoría Psicológica a todos los usuarios canalizados por Línea Protege.

Asesoría Psicológica: Conjunto de procedimientos y técnicas terapéuticas que sirven para la evaluación, diagnóstico e intervención clínica de los trastornos emocionales, de conducta y de personalidad.

PDMF: Procuraduría de la Defensa del Menor y la Familia.

Problema Psicosocial o Ambiental: Es un acontecimiento vital negativo, una dificultad o deficiencia ambiental, un estrés familiar o interpersonal, una insuficiencia en el apoyo social o los recursos personales, u otro problema relacionado con el contexto en que se hayan desarrollado alteraciones experimentadas por una persona.

Problemas Emocionales: Posibles alteraciones de la personalidad tanto en su parte cognoscitiva como afectiva.

Problemas de Conducta: En forma general pueden considerarse aquellos tipos de comportamientos que no son habituales en la persona y/o que no son esperados por los demás. Se presentan en forma frecuente.

IV.- REFERENCIAS

Ley 35 de Asistencia Social.

Ley 109 de Salud para el Estado de Sonora.

Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.

NOM 168-SSAI-1998 del Expediente Clínico.

Manual Diagnóstico Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM- IV TR).

Clasificación Estadística Internacional de Enfermedades y Problemas Relacionados con la Salud (CIE-10).

64-DPF-P02 Control y Evaluación del Programa Anual de Unidades Administrativas de DIF Sonora y Fondo Estatal de Solidaridad (FES).

V.- POLITICAS

1. Recepción y Atención de Solicitud de Servicio de Psicología:

a) Cuando un caso se considere de urgencia, debe ser canalizado de manera personal y/o vía telefónica por parte del Subdirector de Asistencia Jurídica Externa, sin que medie el memorándum para la asignación de psicólogo y el otorgamiento de la primer cita, este memorándum debe ser entregado dentro de los tres días hábiles posteriores a la canalización al área de psicología.

Se considera como caso de urgencia los siguientes aspectos:

a. Cuando la persona se encuentre alterada emocionalmente presentando síntomas tales como no ubicación en tiempo y espacio, dificultad para comprender lo que se explica, presenta miedo y desesperación, a pesar de las explicaciones del abogado presenta angustia y ansiedad considerables (sudoración movimientos compulsivos, respiración acelerada, caminar sin rumbo fijo).

b. Cuando se requiera información para el mismo día debido a que el caso será canalizado a ministerio publico debido a la naturaleza del mismo. (Abusos deshonestos, violación sexual y/o violencia física con evidencia considerable).

b) El Psicólogo agenda cita al usuario dentro de los 10 días hábiles posteriores a la fecha de la recepción del memorándum o cuando el usuario le solicite al Abogado que se agende fuera del tiempo establecido, y debe aclarar en el memorándum de canalización; la falta de atención a esta solicitud se considera un Riesgo Institucional en la prestación del servicio.

c) Son requisitos indispensables para brindar el servicio de Atención Psicológica los siguientes aspectos :

I. Que la solicitud sea realizada por escrito a través de memorándum por parte del abogado de Asistencia Jurídica Extrajudicial de la Línea Protege, el cual debe contener la siguiente información:

1.1.1 Número de expediente

1.1.2 Nombre del usuario (s) que recibe atención psicológica

1.1.3 Breve información o resumen sobre el caso

II. Las personas canalizadas al área de psicología deben presentar problemas psicosociales, emocionales y/o de conducta que amerite la intervención del psicólogo.

III. Las personas que reciban la atención deben de contar con disposición física y emocional.

d) La documentación que se genera del área de psicología, debe ir anexa en el expediente único de PDMF la cual consiste según sea el caso en:

i) Historia Clínica

ii) Nota de Evolución

iii) Tarjeta Informativa (resultados y recomendaciones de valoración psicológica, solicitud de cierre de caso)

iv) Ficha de Alta

v) Reporte de Evaluación Psicológica Adultos.

i) Reporte de Evaluación Psicológica a Menores

2. Atención de Primera Vez y Determinación del Servicio que Requiere el Paciente de Atención Psicológica.

1. En la entrevista inicial se debe propiciar entre paciente y terapeuta un ambiente de confianza y cordialidad, brindar información referente al trabajo psicológico, se enfatiza la importancia de seguir las reglas del servicio, mostrar buena actitud y disposición a la atención psicológica.

2. Para brindar la atención psicológica, el paciente debe cumplir las siguientes Reglas del Servicio:

a) Ser constante y puntual en su cita, se da una tolerancia de 15 minutos después de su hora programada, en caso de no cumplir, se toma como inasistencia y se programa nueva cita.

b) Mostrar buena actitud y disposición a la Atención Psicológica.

c) Se da por concluido el Servicio de Atención Psicológica cuando el paciente:

1. No se presente a la primera cita.

2. No asista a TRES citas de manera consecutiva.

3. Presente inasistencia por TRES MESES.

4. Cuando se considere que se requiere canalización a otra institución de acuerdo a las necesidades del paciente.

5. Todo caso que se de por concluido, se debe informar al abogado responsable del caso, en caso de requerir canalización se recomienda al abogado para que de trámite.

3. Proceso Terapéutico:

a) El tiempo del proceso terapéutico y la cantidad de veces que debe citarse durante el mes depende de las necesidades del paciente, de los objetivos y la demanda del servicio.

4. Informes de seguimiento del caso:

b) Cada una de las intervenciones y las decisiones tomadas en la primer sesión deben ser reportadas al Abogado canalizador para su información con el objetivo de que sea integrada al expediente único de la PDMF, en un plazo

igual o menor a 10 días hábiles.

c) La integración e información de los resultados de psicodiagnóstico y evolución del caso, se debe integrar dentro de un plazo igual o menor a 10 días hábiles, posteriores a la aplicación de las pruebas o sesión realizada.

d) En caso de alguna queja o necesidad de algún documento que no ha sido entregado en los días establecidos por parte del Área de Psicología, el abogado del caso debe notificar por escrito la situación al titular del área, con el objetivo de supervisar la situación, se tienen 3 días hábiles para resolver queja.

e) Cualquier incumplimiento del servicio de Atención Psicológica no resuelto se considera un Riesgo Institucional, mismo que debe ser resuelto por el Subdirector de Asistencia Jurídica Externa.

5. Finalización del Proceso de Atención Psicológica:

a) La psicóloga debe reportar mensualmente al Subdirector de Asistencia Jurídica Externa informe de actividades.

b) En caso de que se requiera información sobre algún paciente del área de psicología en relación con algún asunto, esta información se debe solicitar y entregar de manera formal, en un plazo igual o menor a 10 días hábiles.

6. La oficina de psicología de Línea Protege se considera un espacio restringido y exclusivo para psicólogos o personal de Asistencia Jurídica Externa de Línea Protege, solo se permite la permanencia de persona no autorizada, cuando esté presente personal del área y/o de la Subdirección de Asistencia Jurídica Externa.

7. Se considera Riesgo Institucional, la inasistencia y la impuntualidad del paciente, así como el estado de alteración emocional y físico (ebriedad o drogadicción, temperatura, migraña, etc).

8. Pruebas Psicológicas son:

a) Test Gestáltico Visomotor de Bender.

b) Inventario Multifásico de Minessota-2 (escolaridad mínima de secundaria).

c) Test de Frases Incompletas de Sacks.

d) Test de la Figura Humana.

e) Test del Dibujo de la Familia.

f) Test proyectivo HTP.

g) Test de Persona Bajo la Lluvia

La información generada por el Área de Psicología se integra en el expediente único del usuario, ya existente en el área de archivo de PDMF.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
64-AJP-P02-F01/Rev.03	Nota de Evolución.
64-AJP-P02-F02/Rev.03	Historia Clínica.
64-AJP-P02-F03/Rev.03	Reporte de Evaluación Psicológica Adultos.
64-AJP-P02-F04/Rev.03	Reporte de Evaluación Psicológica Menor.
64-AJP-P02-F05/Rev.03	Ficha de Alta.
64-AJP-P02-F06/Rev.03	Tarjeta Informativa.

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
64-AJP-P02-A01/Rev.03	Diagrama de Flujo de Atención Psicológica a Línea Protege.

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.		RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE SOLICITUD DE SERVICIO DE PSICOLOGÍA.	
1.1	Encargado del Área de Psicología	Recibe solicitud de atención por medio de memorándum por parte de abogado responsable del caso en Asistencia Jurídica Extrajudicial de Línea Protege.	
1.2		Verifica que cumpla con los requisitos establecidos.	
		"Si no cumple con los requisitos"	
1.3		Regresa memorándum al abogado especificando los requisitos establecidos que debe contener la solicitud de servicio.	
		"Si cumple con los requisitos"	
1.4		Recibe acuse de recibido, registra en Rol de Casos de Atención Psicológica y asigna psicólogo, anota en memorándum e informa al abogado.	Rol de Casos de Atención Psicológica.
1.5	Psicólogo de Línea Protege	Recibe el caso por parte del abogado, revisa y anota en Registro de Atención Psicológica.	Registro de Atención Psicológica.
1.6		Programa la cita en Agenda del Sistema Electrónico de Procuraduría.	
1.7		Notifica al abogado en ese momento, anota la información en memorándum que se acusa de recibido.	
2.		ATENCIÓN DE PRIMERA VEZ Y DETERMINACIÓN DEL SERVICIO QUE REQUIERE EL PACIENTE DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA.	
		"Llegado el día de la cita de primera vez del paciente"	
2.1	Psicólogo de Línea Protege	Revisa antecedentes del caso en documentación establecida para brindar el servicio.	
		"Si el paciente no asiste a la entrevista"	
2.2		Aplica las reglas del servicio de Atención Psicológica e informa al abogado del caso.	Tarjeta Informativa 64-AJP-P02-F06
		"Si el paciente asiste a la entrevista"	
2.3		Recibe al paciente y realiza entrevista estableciendo un ambiente de confianza y cordialidad.	
2.4		Brinda información referente al trabajo psicológico, enfatiza la importancia de seguir las reglas, ser constantes y puntuales en sus citas, mostrar buena actitud y disposición a la Atención Psicológica.	

2.5		Decide el tipo de servicio en la primer sesión del paciente de acuerdo a la naturaleza del caso: Entrevista, Proceso Terapéutico o Valoración.	
		"Si es Entrevista"	
2.6		Registra resultados de entrevista inicial en nota de evolución y recomienda la canalización o seguimiento del caso.	Nota de Evolución 64-AJP-P02-F01
		"En caso de requerir Intervención Psicológica"	
2.7		Inicia Proceso Terapéutico, llena Historia Clínica, con los signos y síntomas que presenta el paciente.	Historia Clínica 64-AJP-P02-F02
		"Si en la primera cita no es posible llenar la Historia Clínica"	
2.8		Agenda cita para continuar con la terapia y recabar información de la salud del paciente.	Registro de Atención Psicológica.
		"Si es valoración psicológica"	
2.9		Inicia proceso psicodiagnóstico según las necesidades del paciente y del caso.	Tarjeta Informativa 64-AJP-P02-F06
		"Si en la primera cita no es posible realizar una valoración"	
2.10		Agenda nueva cita para continuar con el proceso psicodiagnóstico y hacer la valoración del paciente.	Registro de Atención Psicológica
3.	Psicólogo de Línea Protege	PROCESO PSICODIAGNÓSTICO.	
3.1		Entrevista al paciente para conocer antecedentes del caso.	
3.2		Determina las pruebas a aplicar al paciente de acuerdo a la edad, nivel educativo, socioeconómico y antecedentes del caso.	
3.3		Inicia aplicación de batería de pruebas.	
3.4		Califica pruebas aplicadas e integra los resultados obtenidos de las pruebas y de la entrevista.	
3.5		Elabora reporte de resultados de valoración psicológica en tarjeta informativa y realiza las recomendaciones necesarias.	Tarjeta Informativa 64-AJP-P02-F06
		"Si el paciente requiere canalización"	
3.6		Especifica en tarjeta informativa para el cierre del caso.	Tarjeta Informativa 64-AJP-P02-F06
		"En caso de haber determinado que el paciente requiere intervención psicológica"	
3.7		Especifica en tarjeta informativa para dar seguimiento al caso e inicia con Proceso Terapéutico.	Tarjeta Informativa 64-AJP-P02-F06
3.8		Registra el seguimiento del caso.	Registro de Atención Psicológica
4.	Psicólogo de Línea Protege	PROCESO TERAPÉUTICO.	

4.1		Determina el Proceso Terapéutico, por medio de las necesidades del paciente y los objetivos recomendados por el psicólogo a cargo del caso.	
4.2		Registra resultados de intervención incluyendo conducta manifiesta, disposición del cliente, técnicas aplicadas durante la sesión, análisis y plan de manejo.	Nota de Evolución 64-AJP-P02-F01
		"Si el paciente muestra mejoría logrando los objetivos planteados"	
4.3		Valora resultados con el paciente y elabora nota de evolución.	Nota de Evolución 64-AJP-P02-F01
		"Si considera que los objetivos planteados fueron concluidos"	
4.4		Elabora alta basado en las recomendaciones elaboradas al inicio del tratamiento.	Ficha de Alta 64-AJP-P02-F05
		"Si el paciente no muestra mejoría, dado que no logra los objetivos planteados"	
4.5		Elabora nota de evolución y continúa con tratamiento terapéutico.	Nota de Evolución 64-AJP-P02-F01
4.6		Registra el seguimiento del caso.	Registro de Atención Psicológica
5.		SUPERVISIÓN DEL ÁREA DE PSICOLOGÍA.	
		"Si existe no conformidad por escrito en el Servicio de Atención Psicológica"	
5.1	Encargado del Área de Psicología	Trata situación con psicólogo al que fue asignado el caso.	
		"En un plazo máximo de tres días hábiles"	
5.2		Resuelve la situación con Psicólogo.	
		"En caso de no resolver la situación"	
5.3		Informa al Subdirector de Asistencia Jurídica Externa, la problemática detectada para que se solvente.	Tarjeta Informativa 64-AJP-P02-F06
5.4	Subdirector de Asistencia Jurídica Externa	Realiza reunión con el personal para atender la problemática, establece soluciones y registra en minuta.	
6.		SOLICITUD DE INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CASO SOBRE LA VALORACIÓN.	
		"Si el abogado solicita información adicional de la valoración"	
6.1	Psicólogo de Línea Protege	Elabora reporte de acuerdo a los resultados de la valoración psicológica de adultos o menores según sea el caso.	Reporte de Evaluación Psicológica Adultos 64-AJP-P02-F03 Reporte de Evaluación Psicológica a Menores 64-AJP-P02-F04

6.2		Entrega reporte a abogado.	Reporte de Evaluación Psicológica Adultos 64-AJP-P02-F03 Reporte de Evaluación Psicológica a Menores 64-AJP-P02-F04
7.	Psicólogo de Línea Protege	INTEGRACIÓN DE INFORME DE ACTIVIDADES DEL ÁREA DE PSICOLOGÍA.	
7.1		Reune información de las actividades realizadas durante los días establecidos.	
7.2		Elabora tarjeta informativa detallando el número de expediente, nombre del paciente, señala el tipo y número de documentos que se entregan por expediente.	Tarjeta Informativa 64-AJP-P02-F06 Nota de Evolución 64-AJP-P02-F01 Historia Clínica 64-AJP-P02-F03 Reporte de Evaluación Psicológica Adultos 64-AJP-P02-F03 Reporte de Evaluación Psicológica a Menores 64-AJP-P02-F04
7.3		Entrega documentación al abogado solicitante, recaba firma y fecha de recibido en tarjeta informativa y archiva tarjeta.	Tarjeta Informativa 64-AJP-P02-F06 Nota de Evolución 64-AJP-P02-F02 Historia Clínica 64-AJP-P02-F02 Reporte de Evaluación Psicológica Adultos 64-AJP-P02-F03 Reporte de Evaluación Psicológica a Menores 64-AJP-P02-F04
7.4		Reporta mensualmente el número de consultas psicológicas realizadas al Subdirector de Asistencia Jurídica Externa.	Tarjeta Informativa 64-AJP-P02-F06
7.5		Envía información sobre las citas atendidas durante el mes, vía correo electrónico, y turna copia a encargado de Área de Psicología.	
7.6	Encargado del Área de Psicología	Da a conocer la misión, visión, política, valores, manual de organización, objetivo, funciones, facultades, metas y actividades para cumplirlas, indicadores, procedimientos y registros, así como las reglas de operación existentes, realiza los entrenamientos que se requieran y registra en minuta.	

		"Cuando ingresa personal al área o una vez al año"	
7.7		Realiza de manera semestral la verificación de la ejecución del procedimiento.	
7.8		Realiza las correcciones necesarias.	
		"Si detecta desviaciones"	
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:



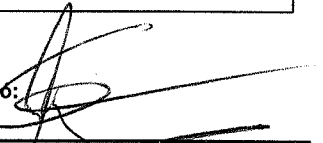
Psic. Laura Belén Avila Cruz/
Encargada del Área de
Psicología de Línea Protege

Revisó:



Lic. Julio César Montaña
Peralta/ Subprocurador de la
Defensa del Menor y la Familia.

Aprobó:



Lic. Francisco Javier Gómez
Izaguirre/Procurador de la
Defensa del Menor y la Familia