



MANUAL OPERATIVO

ATENCIÓN PSICOLÓGICA





Manual Operativo Atención Psicológica



CONTENIDO

1. Reseña Histórica	2
2. Marco Jurídico	4
3. Justificación	5
4. Organigrama	7
5. Descripción de Funciones	7
6. Objetivo General.....	11
7. Objetivos Específicos	11
8. Población Objetivo.....	12
9. Políticas de Operación	12
10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición	14
11. Flujograma del Programa.....	15
12. Servicios.....	16
13. Plan de emergencias.....	17
14. Autorizaciones	18
15. Sistema de Control.....	19
16. Bitácora de revisiones.....	20

1. Reseña Histórica

El DIF como promotor de la asistencia social y en observación a los casos que surgen de la sociedad como agresión, maltrato, y los cambios de personalidad de los individuos, determino la necesidad de crear un área que ofrezca servicios especializados en la atención a estos problemas y así como prevenirlos.

Durante la administración de 1989-1990, la Sra. Angélica Reynoso de Covarrubias Ibarra estuvo muy interesada y motivada en la creación del departamento de Psicología en el DIF Guadalajara, para que se atendieran las demandas psicológicas de la población. En el mes de abril de 1988 se presentó la propuesta de creación de dicho departamento. Al siguiente año el DIF Guadalajara contaba con un asesor, cinco psicólogos en el Centro de Educación Especial la Aurora, una psicóloga en el Centro Recreativo y Cultural para el Anciano, dos psicólogos de nuevo ingreso y una prestadora de servicios social.

Es así como surgió la necesidad de coordinar los programas de intervención psicológica, además de la existencia de un jefe de departamento, contratando a la Lic. Margarita Ma. Alacoque González Hernández a finales del mes de mayo de 1989, inaugurándose el departamento de Psicología en junio del mismo año.

A partir de ese momento se han establecido programas para atender a la población en materia de difusión prevención e intervención psicológica enlazando acciones con otras instituciones y otras aéreas del DIF Guadalajara, como: Centro de Integración Juvenil, Alcohólicos Anónimos, MEXFAM, COMFAM, U de G., Departamento de Seguridad Pública del Estado de Jalisco, SEP, Instituto Municipal de las Mujeres, y de manera interna con el departamento de Preescolar , Extraescolar y además la Coordinación de Programas.

Para Junio de 1995 se implementa el programa Taller de expresión, dirigido por personal del laboratorio de las artes así mismo se ofreció un curso de formación de Talleristas al personal del Sistema DIF Guadalajara. En 1996 se establece en el departamento la Coordinación de Creatividad.

En el año 2008 dieron inicio los Congresos de Creatividad avalados por el Colegio de Psicólogos del Estado de Jalisco.

En 2006 se estructura la Coordinación de Prevención de Adicciones, con la finalidad de brindar una prevención y atención a la población.

Para 2012 con la necesidad de los problemas familiares que iban en aumento La Coordinación de Psicología diseña el proyecto del Centro de Atención Especializada en Terapia Familias. Actualmente atendido por personas especializadas en Terapia Familiar.

2013 se fortalece el proceso psicológico de los centros solicitando el profesionalismo de la Universidad de Guadalajara y avalado la certificación por el Colegio de Psicólogos. Se cuida la normatividad de la asistencia psicológica. Se favorece la integración entre los psicólogos del sistema para la integración de todos los programas.

2015. Psicólogos del sistema se incorporan a la UNEAS (Modelo Único de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia).

2016. se conforma grupo de Psicólogos "Acompañar la Ausencia. Compromiso para una Cultura de Paz"

2017. Se reconocen 55 Inmuebles del Sistema DIF Guadalajara como espacios 100% libres de humo de Tabaco por parte de la COPRISJAL por haber cumplido con la Ley General para el Control del Tabaco.

2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Ley General de Salud

Ley General de Profesiones

Reglamentos de la Ley General de Salud

Constitución Política del Estado de Jalisco

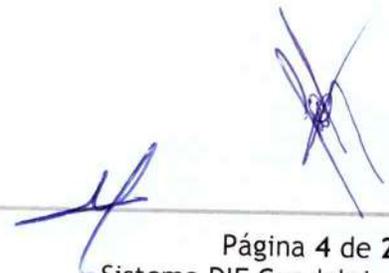
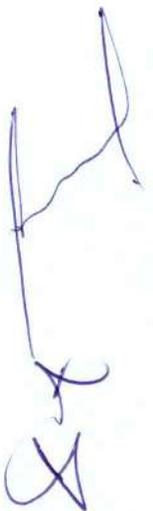
Ley Estatal de profesiones

Código de Asistencia Social del Estado de Jalisco

Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Guadalajara.

Contrato Colectivo de Trabajo del Sistema DIF Guadalajara.

Norma Oficial mexicana NOM-0174-SSA3-2012, Del expediente clínico.



3. Justificación

En DIF Guadalajara, Estamos conscientes del contexto social existente en la actualidad donde nuestros problemas son cada día más diversos y su complejidad aumenta sistemáticamente. El entorno cambiante de la ciudad de Guadalajara ha propiciado incremento en alteraciones de conductas y problemas emocionales en las personas producto de factores como: aceleración de ritmo de vida, contaminación ambiental, mayor población, problemas económicos, entre otras cosas, trayendo como consecuencia: agresión estrés, desmotivación... y en el ámbito familiar maltrato al más indefenso de la familia o detonante de uno de sus miembros de enfermedad psíquica.

La dinámica psicosocial, se encuentra llena de problemas de violencia intrafamiliar, suicidio, adicciones, depresión, baja autoestima, hiperactividad, enfermedades crónicas que afectan a la salud psíquica, duelos crónicos, adicciones, estrés etc. Problemas que por desgracia, se presentan todos los días, en todos los niveles socioeconómicos.

Por ello uno de los servicios que el Sistema DIF Guadalajara considera de importancia y trascendencia para el cambio de la comunidad es el de atención psicológica.

Las familias de Guadalajara pueden encontrar una opción para resolver las dificultades antes mencionadas al acudir con el profesional de la salud mental, consiguiendo herramientas eficaces para la solución de problemas, toma decisiones, planeación y mejoramiento de alteraciones emocionales, conductuales y de actitud.

El reconocimiento del valor de la intervención de los (as) psicólogos (as) ha crecido en la sociedad y especialmente en DIF Guadalajara, ya que con el trabajo profesional de dicho especialista, se auxilia el desarrollo y la armonía en las relaciones interpersonales, la vida afectiva y la dinámica de las familias de Guadalajara.

Así es como la Coordinación de Psicología de DIF Guadalajara ha ampliado con el paso del tiempo su cobertura de atención a la población, beneficiándose niños (as), jóvenes, adultos, mayores, personas con discapacidad y familias en general,

adaptando nuevas estrategia de intervención y capacitando a los profesionales de la psicología en las nuevas tendencias de tratamiento.

Además casa psicólogo (a) tiene en cuenta la educación y la acción como pilares de su práctica; la dirige hacia el fomento de la conciencia social en una actitud proactiva y autogestora frente a los propios potenciales de la comunidad todo esto para facilitar y apoyar a la acción.

En la Coordinación de Psicología perteneciente al DIF Guadalajara, Estamos conscientes del contexto social existente en la actualidad donde nuestros problemas son cada día más diversos y su complejidad aumenta sistemáticamente. El nivel de competencia exige un pensamiento distinto que sobresalga del común denominador, donde las personas deben estar preparadas para producir un gran número de respuestas apropiadas a diversas situaciones y a solucionar problemas de forma original donde involucren distintos procesos de pensamiento.

El fenómeno adictivo es un problema altamente complejo que crece día a día en todo el país. En el municipio el problema ha llegado a dimensiones realmente preocupante siendo los niños y adolescentes los que se encuentran en mayor riesgo de iniciar en el consumo de drogas y alcohol por lo que cada psicólogo está preparado para responder.

El Sistema DIF Guadalajara en su labor de atención a las poblaciones más vulnerables y de alto riesgo, da respuesta en forma oportuna a través de campañas preventivas de riesgos psicosociales, difusión de folletos y atención psicológica individual, grupal, de pareja o familiar, talleres de adolescentes, apoyo a instituciones educativas a empresas y en sus propios Centros.

4. Organigrama



5. Descripción de Funciones

Titular de Psicología

1. Planear, organizar y controlar las actividades, los recursos humanos y materiales necesarios para el desarrollo de los programas de atención psicológica, de expresión, de auto cuidado, de prevención a la violencia, prevención de adicciones y los talleres de escuela para padres y madres.
2. Desarrollar estrategias y programas para ampliar la cobertura y atención a las personas vulnerables de la zona metropolitana.
3. Brindar asesoría a psicólogos (a) del sistema para la profesionalización de su práctica diaria.
4. Detectar necesidades de capacitación; a fin de programar y coordinar los cursos de actualización y capacitación de los psicólogos que laboran en las diferentes áreas del Sistema.
5. Informar, orientar, derivar y canalizar a personas que solicitan el servicio.
6. Asesorar y supervisar la elaboración y ejecución de los programas anuales que diseñan los psicólogos en sus áreas de trabajo.

7. Investigar y cuidar las metodologías; para brindar atención, detección y tratamiento oportuno de riesgos psicosociales.
8. Supervisar el desempeño y orientar en caso necesario en la toma de decisiones a psicólogos de Centros.
9. Supervisar que el personal a su cargo dé seguimiento a la atención a los usuarios por medio de la plataforma electrónica.
10. Gestionar los trámites relacionados con el área. Informar a los psicólogos sobre los requerimientos del Sistema DIF Municipal.
11. Coordinar con el departamento de Recursos Humanos, entrevistar a psicólogos aspirantes a cubrir incapacidades, vacantes, de convenio o creación de nueva plaza; previa autorización de sus superiores.
12. Elaborar y presentar estadísticos e informes mensuales.
13. Elaborar la entrega recepción de la administración.
14. Planear y estructurar con los responsables de adicciones la revisión periódica del adecuado funcionamiento de los talleres que se ofrecen a la comunidad.
15. Recibir, canalizar y dar seguimiento a los casos remitidos por los Juzgados de lo Familiar, Fiscalía y del Instituto de la Mujer, Centro especializado para la erradicación de las Conductas Violentas hacia las Mujeres (CECOVIM).
16. Dar seguimiento a los casos derivados de otras instituciones como: SALME, Hospital Civil, DIF municipales, DIF Jalisco.
17. Organizar las pláticas y cursos a instituciones educativas, empresas públicas y privadas sobre temas de prevención de riesgos psicosociales y desarrollo personal.
18. Participar activamente como brigadista y en el plan de acción ante desastres.
19. Todas las demás actividades relacionadas con el puesto desempeñado y las que le demanden según programas prioritarios.
20. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato, en beneficio y atención de los usuarios.

Secretaria General

1. Atender y otorgar información respecto a los servicios del departamento y del Sistema a los usuarios en general.
2. Orientar, derivar y canalizar a los diferentes centros y otras instituciones o dependencias.
3. Elaborar el trabajo administrativo, captura y archivo que surja en el desarrollo de sus funciones.
4. Concentrar, capturar y elaborar informes estadísticos y mensuales.
5. Apoyar a los psicólogos en los requerimientos o necesidades que se presentan.
6. Elaborar quincenalmente el control de incidencias del personal y verificar su entrega oportuna al departamento de Capital Humano.
7. Supervisar que los psicólogos capturen el seguimiento de la plataforma electrónica.
8. Participar en el Plan Interno de Protección Civil y el plan de acción ante desastres.
9. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
10. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

Psicólogo (a)

1. Otorgar asesoría u orientación psicológica a los usuarias(os) del DIF que requieran el servicio, con calidad y calidez.
2. Otorgar atención psicoterapéutica a la población abierta, mediante un pago establecido por el Sistema o exento extendida por Trabajo Social u otras dependencias como Fiscalía del Estado de Jalisco, Instituto Estatal y Municipal de las Mujeres y DIF Jalisco; en caso de requerirse, apoyar a Trabajo Social a la visita domiciliaria, para una mejor atención.
3. Seguimientos y movimientos de la evolución de las personas que son atendidas.

4. Atención a los casos de maltrato infantil, adultos mayores y personas con discapacidad.
5. Elaboración de informes o estadísticas para la jefatura o institución solicitada.
6. Capturar y revisar agenda en la plataforma electrónica y dar seguimiento de los usuarios.
7. Realiza trabajo comunitario, en coordinación con el equipo técnico de su centro.
8. Coadyuvar con el Equipo Interdisciplinario en la promoción de la salud física y emocional de los niños así como orientar a sus padres propiciando su sano desarrollo integral del niño.
9. Acudir a capacitación para estar actualizada en el mejor manejo terapéutico.
10. Elaboración y actualización del expediente psicológico de sus pacientes.
11. Diseño de Trípticos o información preventiva, así como la promoción de los mismos.
12. Apoyar y orientar a las educadoras en la planeación y desarrollo de actividades pedagógicas así como en el manejo de los casos de los niños y/o grupos que presentan problemas de conducta, aprendizaje o lenguaje.
13. Proponer y participar en la organización de talleres de relaciones interpersonales así como la actualización del personal en aspectos psicológicos.
14. Planear y ejecutar pláticas o talleres apoyando el desarrollo de los diversos grupos que se atienden en el Centro.
15. Programar y proporcionar actividades diversos grupos que conforman los centros escolares e instituciones educativas que conforman la comunidad con el fin de realizar asistencia social previniendo los riesgos psicosociales como violencia intrafamiliar, prevención de violencia auto infligida, drogadicción, prevención de embarazo en adolescentes entre otros.
16. Ser responsable de la promoción y desarrollo del taller de Escuela para Padres al interior del CDC, CAIC y CDI.
17. Canalizar oportunamente aquellos casos que por su naturaleza así lo requieran.
18. Participar activamente en las funciones designadas por cada centro para el Plan de Acción de Protección civil.

19. Otras funciones que le sean asignadas por su jefe inmediato en beneficio y atención de los usuarios (as) del Sistema DIF Guadalajara.
20. Todas las funciones o actividades son enunciativas más no limitativas, pueden cambiar según las necesidades del Sistema.

6. Objetivo General

Proporcionar espacios para la salud mental individual, grupal y familiar de manera responsable y activa brindando herramientas para la auto conciencia en los diferentes ámbitos de la vida, contribuyendo a la comprensión de el auto conocimiento, favoreciendo así al análisis como a la modificación de las conductas a favor de los individuos y su entorno.

7. Objetivos Específicos

1. Propiciar y mantener el desarrollo psicológico de las niñas (os) que asisten a los Centros de Desarrollo Infantil (CDI) dentro de un marco de relaciones socio-afectivas que permitan desenvolver sus potencialidades de manera integral.
2. Prevenir y atender problemas psicosociales en los Centros de Desarrollo Comunitario (CDC), como la violencia intrafamiliar, suicidio, baja autoestima, adicciones, entre otros fomentando la comunicación e integración familiar, por medio de terapias psicológicas, pláticas y cursos.
3. Brindar atención especializada en terapia familiar en el Centro de Atención Especializada en Terapia Familiar (CAETF).
4. Brindar atención psicopedagógica a niñas (os) de 6 a 12 años de edad con problemas de aprendizaje, lenguaje y conducta que asisten a educación primaria, a fin de que adquieran las habilidades necesarias para poder continuar con el curso regular, así como dar orientación y/o terapia a sus familias para buscar el desarrollo armónico de las misma en los Centros de Educación Especial (CEE).

8. Población Objetivo

La población a quienes van dirigidos los programas de atención psicológica son los sujetos de asistencia social principalmente, quienes por alguna situación de vulnerabilidad social se encuentran sin servicios de atención pública o gratuita, como Seguro Social, ISSSTE, etc.

Niñas (os), adolescentes, jóvenes, adultos, parejas, familias, adultos mayores, personas con discapacidad.

9. Políticas de Operación

El psicólogo debe trabajar en promoción de la salud psicológica desde una concepción intercultural, deberá conocer, comprender y valorar formas distintas de practicar la salud desde la perspectiva, su trabajo tiene el objetivo de describir el concepto de salud psicológica, practica promotora de ella destacando el autocuidado, las buenas relaciones interpersonales, familiares, el apoyo social y el enfrentamiento activo a los problemas

Referente a la atención psicológica:

1. Tiene como prioridad la atención inmediata de casos que presenten crisis.
2. La terapia deberá llevarse en promedio a cabo en 12 sesiones
3. Sólo se brindara atención psicológica a los usuarios que asistan a sus terapias en forma puntual y avisen de sus ausencias.
4. En caso psiquiátrico en los que sea necesario administrar un medicamento la atención psicológica estará restringida, a menos que compruebe el usuario que el medicamento está siendo recetado por una institución de salud.
5. Se dará de baja a los pacientes que falten más de dos veces a sus sesiones.
6. No se proporciona ningún comprobante a las personas que hayan terminado con su terapia psicológica, a menos que una instancia legal o Institución lo requiera con previa petición por escrito, en donde se otorga es un reporte o evaluación del tratamiento proporcionado.

7. La derivación de pacientes por parte de otras áreas de DIF Estatal y /o Municipal o de otra Institución deberá hacerse mediante oficio y hoja de canalización para brindar atención psicológica.

Referente a las cuotas:

8. Se brindará gratuitamente sesiones terapéuticas a los usuarios que conforme a estudio socioeconómico carezcan de los suficientes recursos económicos para pagar la cuota establecida.
9. Los psicólogos no tendrán derecho de referir pacientes a consultorios y/o hospitales particulares, ya que el objetivo que pretende DIF es ser una institución no lucrativa.

Referente a la Capacitación y asesoría:

10. La Coordinación de Psicología deberá brindar capacitación una vez al mes para actualizar a los psicólogos del sistema.
11. La Coordinación brindará asesoría cuando el psicólogo lo solicite vía telefónica o por oficio de su dirección.

Referente al seguimiento:

12. El psicólogo deberá de llevar un registro de altas y bajas de sus pacientes en los formatos correspondientes.
13. El psicólogo estará a cargo de llevar y cuidar un expediente por paciente.
14. La coordinación de psicología proporcionará informes cuando lo requieran a las diversas autoridades del sistema DIF Jalisco, de asistencia social, de la secretaria de salud, que indiquen el avance en el alcance de las metas establecidas por el subprograma (si así lo requieren y con la formalidad establecida).

10. Tipos de Indicadores e Indicadores de Medición

En la atención psicológica se utilizan varios formatos que nos sirven de indicadores de eficiencia, eficacia, efectividad, productividad y calidad, de forma objetiva y medible, como: entrevista, hoja diaria de registro, historia clínica, reporte mensual de actividades, notas de seguimiento, altas, bajas.

EFICIENCIA: Brindar asesoría psicológica a los usuarios, con un resultado del 100%, con el propósito de dar solución inmediata al usuario de forma efectiva.

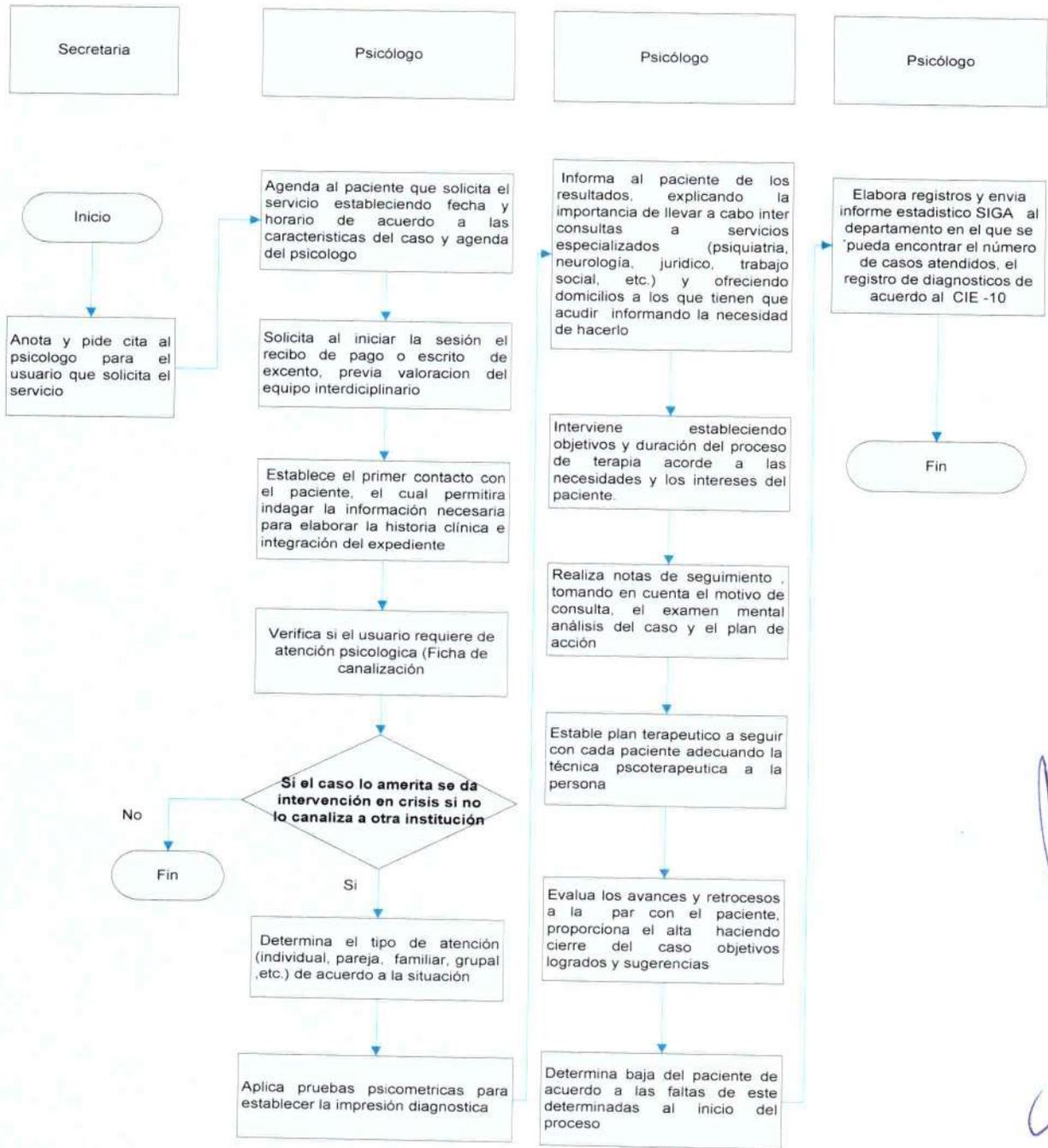
EFICACIA: Brindar informe estadístico mensualmente, para el logro de las metas propuestas.

EFFECTIVIDAD: investigar para conocer las necesidades de la población con la finalidad de dar un mejor servicio al usuario.

Indicadores de medición:

Tipo de indicador	Descripción Indicador	Forma de Medición
Eficiencia	Otorgar terapia psicoterapéutica a población vulnerable atendida en el DIF	<u>Personas que solicitan el servicio</u> Personas que tienen un seguimiento psicoterapéutico <u>% de ahorro en el costo del servicio,</u> respecto al costo promedio del servicio en el mercado.
Eficacia	100 % de efectividad	<u>Personas que tienen un seguimiento psicoterapéutico</u> Personas que son dados de alta en terapia

11. Flujoograma del Programa



[Handwritten signatures and scribbles in blue ink on the right side of the page]

12. Servicios

Descripción de los Servicios	Niveles de Intervención				Objetivos
	Promoción	Prevención	Intervención	Reintegración	
Derivación y canalizaciones			X		Enviar a las personas a otras áreas de atención o instituciones para el servicio más adecuado y oportuno de acuerdo a su demanda y necesidad.
Terapia Psicológica			X	X	Brindar psicoterapia de manera individual, de pareja, familia y grupal a la población que lo solicite.
Platicas	X	X	X	X	Proporcionar información y herramientas psicológicas a la población para prevenir o resolver problemas psicosociales (violencia intrafamiliar, depresión, suicidio, adicciones, etc.)
Terapia Psicoeducativas	X	X			Ofrecer espacios de promoción y prevención de la salud mental para niños (as), discapacidad y de la tercera edad.
Eventos y Promoción de la Salud Mental	X	X	X		Brindar prevención de suicidio, adicciones, violencia a la población en general en espacios públicos, por medio de talleres, conferencias, eventos culturales y entrega de folletos.
Terapia de aprendizaje, conducta y lenguaje			X	X	Brindar atención psicopedagógica a niños (as) de 6 a 12 años con problemas de aprendizaje, conducta y lenguaje que asisten a la educación primaria a fin de que adquieran las habilidades necesarias para continuar con el curso regular de su educación básica.



Manual Operativo Atención Psicológica

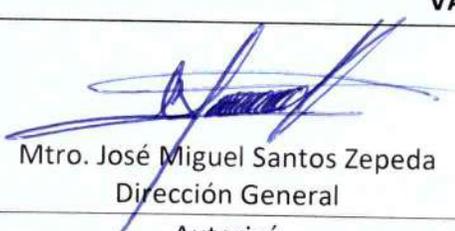
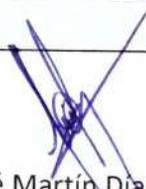
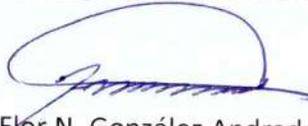


13. Plan de emergencias

2018- PROGRAMA INTERNO DE PROTECCIÓN CIVIL
“SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL MUNICIPIO DE
GUADALAJARA”

Programa Interno de Protección Civil (en proceso)

14. Autorizaciones

AUTORIZACIONES		
Coordinación de Área:	Coordinación de Servicios	
Departamento de quien depende:	Salud y Bienestar	
Entra en vigor a partir de: 01-09-2018	Código: MOP-CS/SB.APSIC-3.2.4	Versión: 01-2018
Manual Operativo		
VALIDACIONES		
 Mtro. José Miguel Santos Zepeda Dirección General Autorizó	 Mtro. José Martín Díaz de León Díaz de León Coordinación de Servicios Validó	
 Flor N. González Andrade Titular de Psicología Realizó	Cesar J. Vargas Carretero Titular de Salud y Bienestar Revisó	 Fausto A. Velasco Romero Titular de Planeación, Evaluación y Monitoreo Revisó

15. Sistema de Control

1. Entrevista – Orientación.
2. Estudio Sociofamiliar Corto.
3. Hoja Frontal.
4. Requisitos para solicitar apoyos.
5. SICATS.
6. Contra SICATS.
7. Carta de Supervivencia.
8. Expediente clínico
9. Documentos que acrediten la derivación de Instituciones.

Registros y reportes:

1. Reporte de Metas.
2. Registro de Casos Entregados.
3. Registro Diario.
4. Registro mensual del total de atenciones proporcionadas.

16. Bitácora de revisiones

(Registre las modificaciones que va sufriendo el documento, debe coincidir la fecha de la última modificación con la fecha de actualización y la fecha de la firma del documento).

No.	FECHA DE CAMBIO	REFERENCIA DEL PUNTO MODIFICADO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

