



1. OBJETIVO

Facilitar la atención efectiva ante situaciones de crisis emocional experimentadas por usuarios y personal administrativo como practicantes, docentes y funcionarios del Consultorio Jurídico, a través de la identificación, intervención, remisión y seguimiento. Proporcionar un entorno de apoyo que incluya escucha activa, técnicas de respiración, comprensión emocional y educación psicológica, con el fin de brindar primeros auxilios psicológicos y favorecer la recuperación de los usuarios y practicantes que se encuentren en un estado de crisis emocional debido a situaciones emocionalmente adversas presentadas en la atención en el Consultorio Jurídico o relacionadas con las actividades relacionadas dentro del mismo.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica para todos los usuarios y personal administrativo del Consultorio Jurídico. Para el caso de los usuarios Inicia con la solicitud del usuario o el practicante que realiza la atención inicial y termina con el archivo de la documentación en la secretaría del Consultorio Jurídico. Para el caso de los practicantes inicia con la manifestación de la necesidad del servicio.

3. LÍDER DEL PROCEDIMIENTO:

Directora o Director del Consultorio Jurídico

4. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

Ver nomograma

Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos – Creado por la Pontificia Universidad Católica de Chile.

5. DEFINICIONES

Atención en primeros auxilios psicológicos: Prestación de servicio mediante el cual se hace una intervención durante la atención brindada en consultorio jurídico a una persona que esté una crisis debido a algún acontecimiento circunstancial o de desarrollo.

Practicante de Psicología: Estudiante de últimos semestres del Programa de Psicología que es asignado a realizar su práctica profesional en el Consultorio Jurídico.

Usuario de primeros auxilios psicológicos: Persona que se encuentra en crisis debido a alguna situación que lo ha alterado y expresa durante el proceso de asesoría jurídica o practicante del consultorio jurídico que presenta las mismas características.

Contención emocional: Implementación de estrategias que logran tranquilizar y devolver la confianza en sí mismo a una persona que está en estado de crisis



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
PROYECCIÓN SOCIAL- CONSULTORIO JURIDICO**



ATENCIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN EL CONSULTORIO JURÍDICO

SC 7384-1 SA-CERE 597526 OS-CER 597555

CÓDIGO

MI-PSO-PR-08

VERSIÓN:

1

VIGENCIA:

2023

Página

2 de 4

Espacio de escucha y orientación: Espacio que se brinda después de la contención emocional y durante un número determinado de sesiones para hacer un debido acompañamiento emocional a las personas que han pasado por situaciones de crisis.

Acompañamiento emocional: Acompañamiento que se le brinda a través de los espacios de escucha y orientación a las personas que han estado bajo crisis, mediante el cual se pretende hacer un seguimiento emocional y analizar su estado para un debido direccionamiento.

Historia de atención: Evidencias de la atención realizada por el o la practicante o profesional en psicología asignado al Consultorio Jurídico.

6. Descripción de la actividad

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
1.	Socialización de primeros auxilios psicológicos	Los practicantes del consultorio jurídico reciben información sobre el concepto de primeros auxilios psicológicos durante la semana de inducción y el servicio puntual que se brinda en el consultorio.	Directora/o del consultorio jurídico	EV-CAL-FO-03 REGISTRO Y CONTROL ASISTENCIA DE ACTIVIDAD Y/O EVENTO
2.	Identificación de necesidad de primeros auxilios psicológicos.	Durante la entrevista al usuario, el practicante de turno identifica una posible crisis debido a alguna situación que ha alterado a la persona y sugiere la atención en primeros auxilios psicológicos, dejando constancia de esto en el formato de entrevista al usuario. El personal administrativo al evidenciar una posible crisis debido a alguna situación que lo ha alterado y requiere la atención en primeros auxilios psicológicos	Estudiante de turno / Personal Administrativo	MI-PSO-FO-42 ENTREVISTA AL USUARIO
3.	Atención en primeros auxilios psicológicos/ espacio de escucha y orientación.	En la intervención se registra una caracterización detallada del usuario y en un máximo de tres sesiones por usuario se identifican las necesidades, los recursos y las estrategias necesarios para enfrentar una dificultad, entendiendo la primera sesión como primeros auxilios psicológicos, y las dos últimas como espacio de escucha y orientación.	Practicante o profesional en psicología asignado al Consultorio Jurídico	MI-PSO-FO-49 REGISTRO ESPACIO DE ESCUCHA Y ORIENTACIÓN
4.		Si después de las tres sesiones la persona manifiesta querer recibir atención profesional en psicología:		

Vigilada Min educación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
PROYECCIÓN SOCIAL- CONSULTORIO JURIDICO



ATENCIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN EL CONSULTORIO JURÍDICO

SC 7384-1 SA-CERE 597526 OS-CER 597555

CÓDIGO

MI-PSO-PR-08

VERSIÓN:

1

VIGENCIA:

2023

Página

3 de 4

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO / DOCUMENTO
	Derivación a redes de apoyo	<p>Para usuarios del consultorio jurídico se debe remitir a la IPS primaria de la persona.</p> <p>Para el personal administrativo del consultorio jurídico se puede derivar a:</p> <ul style="list-style-type: none">-Atención Psicológica de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas.-Atención Psicológica del Sistema de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Universidad Surcolombiana, si la crisis es presentada debido a situaciones propias de la práctica, para esto el practicante debe solicitar la atención al correo saludocupacional@usco.edu.co. <p>Las derivaciones deben quedar reportadas en la historia de atención.</p>	Practicante o profesional en psicología asignado al Consultorio Jurídico	MI-PSO-FO-49 REGISTRO ESPACIO DE ESCUCHA Y ORIENTACIÓN
5.	Archivo de atención primeros auxilios psicológicos/ espacio de escucha y orientación.	Se debe archivar la historia en secretaría de Consultorio Jurídico ordenado desde la primera actuación hasta la última, con numeración de página.	Practicante o profesional en psicología asignado al Consultorio Jurídico	MI-PSO-FO-49 REGISTRO ESPACIO DE ESCUCHA Y ORIENTACIÓN - Matriz de caracterización de usuario

Vigilada Min educación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.



**UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
PROYECCIÓN SOCIAL- CONSULTORIO JURIDICO**

ATENCIÓN EN PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS EN EL CONSULTORIO JURÍDICO



CÓDIGO

MI-PSO-PR-08

VERSIÓN:

1

VIGENCIA:

2023

Página

4 de 4

7. OBSERVACIONES:

8. CONTROL DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCION DE CAMBIOS
01	Formato EV-CAL-FO-17, septiembre 07 de 2023	Creación de documento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
LIZETH VARGAS SÁNCHEZ Directora Consultorio Jurídico	LAURA LORENA PÉREZ CALDERON Profesional de Apoyo al SGC	MAYRA ALEJANDRA BERMEO BALAGUERA Asesora en la Coordinación del SGC

Vigilada Min educación

La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través del sitio web Institucional www.usco.edu.co, link Sistema Gestión de Calidad. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es de responsabilidad de la Universidad Surcolombiana.