



PROTOCOLO PARA LA DERIVACIÓN DE CASOS DEL SAP AL CONSULTORIO JURÍDICO Y VICEVERSA

El Servicio de Atención Psicológica SAP y el Consultorio Jurídico, servicios de extensión de la proyección social universitaria de la Universidad Santo Tomás de la sede de Bogotá, en desarrollo de sus labores asistenciales, han celebrado un compromiso de colaboración y apoyo mutuo, con la finalidad de prestar un servicio integral a sus consultantes o usuarios por medio de un ejercicio interdisciplinario e interinstitucional. Dicha colaboración consiste en la **DERIVACIÓN** de casos entre dependencias; casos que requieran también de otro tipo de acompañamiento o de otro tipo de observación (o psicológico o jurídico) respectivamente.

Por lo anterior y en aras de establecer un canal de comunicación efectivo y permanente, se establece la aplicación del siguiente proceso trazado en 4 etapas para una correcta Derivación de casos desde el SAP hacia el Consultorio Jurídico y viceversa.

PROCESO

ETAPA 1 – IDENTIFICACIÓN DE LA NECESIDAD E INTERÉS:

En el transcurso de la asesoría jurídica/intervención psicológica con el usuario/consultante, el practicante, quien será la primera persona que tenga un acercamiento al caso, deberá reconocer que, el usuario/consultante, presenta una necesidad e interés psicológico/jurídico ajeno a las competencias propias del servicio que inicialmente el usuario/consultante solicitó, de esta manera, las dos (2) disciplinas al apoyarse una a la otra, pueden brindar otro tipo de acompañamiento u observación según corresponda.

Para que un caso pueda ser derivado desde el SAP al Consultorio Jurídico, el practicante en psicología clínica del SAP debe tener en cuenta que se requiere que el consultante sea una persona de escasos recursos, para lo cual el practicante del SAP le informará que al momento de ser contactado por el practicante del Consultorio Jurídico, debe aportar un recibo de servicios públicos (con vigencia no mayor a dos meses) que indique que reside en una vivienda ubicada dentro los estratos 1, 2 y 3 exclusivamente; de igual modo,



acreditar si está afiliado al régimen contributivo o subsidiado de salud, el monto de sus ingresos mensuales y si tiene un vínculo laboral formal. Igualmente le informará que se dará traslado del asunto, para que el Consultorio Jurídico verifique si puede asumirlo acorde con las competencias legales.

Del mismo modo, cuando se derive un caso desde el Consultorio Jurídico al SAP, los estudiantes adscritos al consultorio jurídico deberán tener en cuenta los siguientes elementos relacionados con el usuario (a manera de primer filtro): Voluntad para participar del posible proceso psicológico, disposición para trabajar en áreas distintas a las solicitadas inicialmente y compromiso en el desarrollo del proceso, para que así el practicante de psicología organizacional del SAP, perfile el caso según el tipo de atención identificado (asesoría o proceso psicológico/psicoterapéutico).

ETAPA 2 - REGISTRO:

Una vez el practicante responsable del caso encuadra la demanda del otro servicio junto con el consultante/usuario de manera voluntaria, deberá reportar los datos del consultante/usuario (los que aparecen en el pantallazo número 1) al personal responsable de registrar esta información en la MATRIZ DE DERIVACIÓN DE CASOS (Secretarías del SAP / Coordinación de Monitores del Consultorio Jurídico). Dicha matriz estará habilitada y disponible en un documento en DRIVE (medio virtual) compartido exclusivamente con el personal responsable en ambas dependencias, gestionando el efectivo y permanente registro, manejo y control de la información.

PANTALLAZO N 1

MATRIZ DE DERIVACIÓN DE CASOS

FECHA DE DERIVACIÓN		DERIVO A		NOMBRES COMPLETOS DEL CONSULTANTE O USUARIO	N° DE HISTORIA O DOCUMENTO DE IDENTIDAD	MOTIVO DE DERIVACIÓN	NÚMEROS TELEFÓNICOS	CORREO ELECTRÓNICO	NOMBRE DE QUIEN GENERA DERIVACIÓN
SAP	CONS. JURIDICO								

En dicha matriz se requiere registrar de manera cuidadosa la siguiente información:

- **Fecha de la derivación.**
- **Derivo a:** (X) en la dependencia a la que se le está derivando el caso.
- **Nombres completos del consultante/usuario.**
- **Número de historia clínica o documento de identidad**
- **Motivo de derivación:** De manera clara pero concreta explicar la razón por la cual se deriva el caso.
- **Números telefónicos del consultante/usuario.**
- **Correo electrónico del consultante/usuario.**
- **Nombre del practicante que genera la derivación.**



ETAPA 3 - RECEPCIÓN DEL CASO:

A: Recepción del caso por parte del Servicio de Atención Psicológica SAP: Una vez recibida la información por parte del Consultorio Jurídico, el equipo de secretarías y/o practicantes de psicología organizacional, se contactarán telefónicamente con el consultante/usuario y realizarán un segundo filtro (pues el primero lo realizaron en Consultorio Jurídico) para establecer el alcance del servicio a ofrecer desde el SAP. De tratarse de una asesoría de una sola sesión que no implique apertura de historia clínica, se buscará el apoyo de un practicante en espacio de recepción, o si por el contrario se requiere de una intervención psicológica o psicoterapéutica, se dispondrá el caso en la matriz de recepción de casos para que los practicantes en formación, puedan realizar la respectiva recepción del caso, agendamiento y asignación de psicólogo en formación, desarrollando exactamente el mismo procedimiento que se lleva a cabo para la atención psicológica de consultantes en el SAP.

B: Recepción del caso por parte de Consultorio Jurídico: Una vez recibida la información por parte del SAP, el monitor(a) deberá realizar un filtro en cuanto a competencia del caso, una vez lo rectifique, procederá a asignar la atención de la derivación a un estudiante adscrito al Consultorio Jurídico, para que dentro del término de tres días (3) hábiles, se comunique con el consultante/usuario y recepcione los hechos que den origen a la posible asesoría jurídica y constate si se trata de un asunto que puede asumir el Consultorio Jurídico. Si excede las competencias legales, así lo informará al usuario, y dejará la anotación correspondiente. Si por el contrario, se trata de un asunto que está dentro de las competencias que la ley le confiere al Consultorio Jurídico, seguirá el paso que se describe en el siguiente párrafo.

A partir de la comunicación con el consultante/usuario y el conocimiento de los hechos por parte del estudiante, según los instructivos de las áreas civil, penal, laboral y administrativo del Consultorio, el estudiante tendrá a su cargo la elaboración de un *diagnóstico, que debe presentar* ante un asesor del área correspondiente, en donde deberá indicar el aspecto sustancial y procesal de la problemática del usuario, con el fin de determinar si procede dar apertura del caso; si el asesor docente imparte el aval en el sentido de asumir el caso, el estudiante se comunicará con el usuario para informarle el trámite a seguir, y pedir si fuere necesario alguna documentación adicional. En caso de que el asesor considere que no procede asumir el caso, el estudiante informará inmediatamente al usuario la decisión del Consultorio Jurídico, explicándole los motivos por los cuales no se puede asumir el caso. De no ser posible la comunicación, enviará una comunicación escrita a la dirección electrónica que entregó el usuario con el fin de poder cerrar el asunto.



ETAPA 4 - RETROALIMENTACIÓN, REPORTE DE ESTADO Y ACTUACIONES:

El proceso de Derivación de casos del SAP a Consultorio Jurídico y viceversa, se configura a su vez como una oportunidad para proporcionar un escenario de aprendizaje para el ejercicio interdisciplinario e interinstitucional, que se dinamiza por medio de la comunicación entre practicantes de ambas dependencias, que se retroalimentan, reportan y ponen en conocimiento, el estado, las actuaciones y los resultados del acompañamiento u observación que se llevó a cabo del caso que se derivó. El practicante responsable del caso, deberá reportar la información asociada al estado y actuaciones emprendidas (exactamente la que aparece en el pantallazo número 2) al personal responsable de registrar esta información en la MATRIZ DE DERIVACIÓN DE CASOS (Secretaría del SAP / Coordinación de Monitores del Consultorio Jurídico). El practicante podrá tener conocimiento de dicha retroalimentación en el momento que lo requiera.

De igual manera, el Servicio de Atención Psicológica SAP y el Consultorio Jurídico de la Universidad Santo Tomás, podrán mantener un control y trazabilidad de los casos derivados, así como conservar una evidencia de dicho proceso.

PANTALLAZO 2

ESPACIO QUE DILIGENCIA LA PERSONA QUE RECIBE LA DERIVACIÓN			
FECHA DE ATENCIÓN	ESTADO O ACTUACIONES	NOMBRE DE QUIEN RECIBE DERIVACIÓN	OBSERVACIONES



En dicha matriz se requiere registrar de manera descriptiva la siguiente información:

- **Fecha de la atención;** entendida como aquella que se registra una vez se haya establecido comunicación con el consultante/usuario.
- **Estado o Actuaciones** realizadas por la dependencia y/o practicante que recibió y atendió la derivación del caso.
- **Nombre del practicante responsable** que recibió y tramitó el desarrollo de la atención del caso.
- En las **observaciones** se harán todos aquellos comentarios pertinentes o que presenten relevancia sobre la atención prestada. Este es el espacio donde se invita a la comunicación y/o retroalimentación interdisciplinaria.

El presente documento se elaboró y ajustó una vez se llegaron a los acuerdos procedimentales pactados entre las Direcciones del Servicio de Atención Psicológica SAP y el Consultorio Jurídico de la Universidad Santo Tomás de la sede de Bogotá.

Cordialmente;

DIRECTORA
SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA SAP
Universidad Santo Tomás

DIRECTOR
CONSULTORIO JURÍDICO
Universidad Santo Tomás