



BIENESTAR UNIVERSITARIO

2025

UNIVERSIDAD ECCI BIENESTAR UNIVERSITARIO PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN SALUD MENTAL

Para la Universidad ECCI la atención y acompañamiento a los casos que afecten la salud mental es prioritario, por ello se cuenta con el protocolo que documenta aspectos esenciales para la prevención, gestión y manejo de situaciones relacionadas con la salud mental.

1. ALCANCE

Para delimitar el marco de aplicación del protocolo, se especifica a quiénes está dirigido y en qué contextos se implementa. Se abordan los aspectos personales, espaciales y funcionales, con el propósito de asegurar que la atención en salud mental llegue de manera oportuna y adecuada a todos los integrantes de la comunidad universitaria. A continuación, se describen los principales aspectos:

Personal. Se incluirán todas aquellas personas que mantengan una relación formal o contractual con la Universidad, tales como estudiantes, profesores, personal administrativo y demás vinculados mediante diversas modalidades contractuales.

Espacial. El alcance comprende todos los espacios físicos donde se desarrollan las actividades universitarias. Esto incluye las instalaciones de cada sede, salones, laboratorios, áreas administrativas, académicas de cada sede, tanto en modalidad presencial como virtual.

Funcional. Se tendrá en cuenta el impacto que los hechos puedan generar en la comunidad universitaria, especialmente en aquellos casos en que se vea comprometida la convivencia y la cohesión entre sus miembros.

2. MARCO CONCEPTUAL

Se deben establecer los conceptos claves que se describen dentro del protocolo, permitiendo identificar y abordar de manera precisa los desafíos que se presentan en el ámbito de la salud mental.

Salud mental. Se concibe como un estado dinámico que se refleja en el comportamiento diario y en la calidad de las relaciones interpersonales, permitiendo a los individuos y a la colectividad utilizar de forma óptima sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para desenvolverse en la vida, desempeñarse profesionalmente, mantener relaciones significativas y contribuir al bienestar comunitario (Ley 1616 de 2013).

Trastorno mental. Hace referencia a la alteración en los procesos cognitivos y afectivos que se desvía de lo considerado normal dentro del grupo social de referencia del individuo. Esta alteración se manifiesta a través de dificultades en el razonamiento, comportamientos atípicos, problemas para interpretar la realidad y para adaptarse a las condiciones de la vida (Ley 1616 de 2013).

Crisis psicológica. Se entiende como el momento crítico en la vida de una persona en el que se ve forzada a enfrentar un conflicto inaplazable de diversa índole, para el cual sus mecanismos habituales de resolución resultan insuficientes. En este contexto, el individuo experimenta una pérdida del control emocional, generando sentimientos de impotencia e ineficacia frente a la presión del tiempo (Cerezo, 2005).

Gestión emocional. Es el proceso por el cual una persona regula sus emociones de forma adaptativa, utilizando dichos sentimientos para favorecer la toma de decisiones y enfrentar las situaciones cotidianas. Este proceso abarca la habilidad para identificar, valorar y expresar emociones, acceder a sentimientos que respalden el pensamiento, comprender en profundidad las emociones y regularlas para promover el crecimiento personal y cognitivo (Mayer, 1997).

Psicoeducación. Se define como la intervención que permite a los consultantes adquirir las herramientas necesarias para enfrentar adecuadamente situaciones que puedan afectar su salud mental. Su objetivo es orientar e identificar de manera integral problemas o patologías, fomentando la comprensión, aceptación y manejo conjunto del problema y su tratamiento. Este enfoque integra aspectos psicológicos—relacionados con emociones, pensamientos y conductas—y elementos educativos, que implican la adquisición de nuevos conocimientos sobre el problema y su abordaje (Bulacio et al., 2004; Cummings, 2008).

Urgencia psiquiátrica. Se caracteriza por situaciones críticas en las que se observa una alteración significativa en el afecto, el pensamiento o la conciencia, lo que impacta de manera notable el comportamiento de la persona. Estas condiciones pueden derivarse de enfermedades psiquiátricas, lesiones orgánicas cerebrales, intoxicaciones con sustancias psicoactivas o traumas físicos y emocionales que afectan agudamente la estabilidad mental (Gómez Restrepo et al., 2018).

Consejería psicológica. Es un proceso dirigido a la atención oportuna de problemas psicológicos de baja complejidad. Se brinda asesoría y orientación adecuada para el manejo de situaciones que puedan generar crisis (Ley 1616 de 2013)

3. PRINCIPIOS



Los lineamientos éticos y normativos que guían la aplicación del protocolo, se describen en este numeral. Se destacan valores fundamentales que aseguran que cada intervención se lleve a cabo con el más alto grado de respeto, equidad y transparencia, protegiendo la integridad y los derechos de cada miembro de nuestra comunidad.

Confidencialidad. La Universidad se compromete a salvaguardar la identidad de todas las personas que participen en las actividades relacionadas con la salud mental, ya sean estudiantes, docentes o personal administrativo. Se solicitará el consentimiento expreso del individuo para activar cualquier procedimiento, salvo en situaciones donde exista un riesgo inminente para la persona o para la comunidad, o en casos de emergencia médica.

Honor a la verdad. Se espera que todos los miembros de la comunidad universitaria actúen con la mayor sinceridad y transparencia, manteniendo un compromiso constante con el respeto mutuo en todas sus interacciones.

Universalidad. Se garantiza que todos los integrantes de la comunidad UniECCIsta tienen el derecho de participar en las actividades de salud promovidas por la Universidad, sin excepción ni discriminación.

4. SERVICIOS



En la Universidad ECCI se prestan los siguientes servicios:

Atención a casos reportados por admisiones. Teniendo en cuenta la pregunta realizada en admisiones frente a condiciones de salud (Física y mental del aspirante) se envía a Bienestar dichos aspirantes para valoración, ya sea de servicio médico o de consejería psicológica, dependiendo del caso se solicitan valoraciones médicas de EPS y se involucra a la familia, dirección de programa y profesores en el proceso, el aspirante puede o no quedar en seguimiento (dependiendo del caso) y se emiten recomendaciones para ingreso (Desde Bienestar Universitario se propende por salvaguardar la integridad física, mental y emocional tanto del aspirante como de los demás miembros de la comunidad universitaria).

Consejería Psicológica individual. Espacio de escucha y asesoría psicológica (para estudiantes, profesores, administrativos y familiares) en casos de baja complejidad. Para ello el integrante UniECCIsta solicita el espacio presencial o virtual según su disponibilidad.

Atención Psicológica Grupal y Grupos de apoyo. Espacio de escucha y asesoría familiar y de parejas en casos de baja complejidad cuyo motivo de consulta se encamine en la mejora de las dinámicas en las relaciones, dicha atención se da según la pertinencia del caso evaluado por el psicólogo.

Intervención en Crisis. Atención prioritaria y de urgencia donde se realiza contención emocional frente a la situación presentada (técnicas adecuadas para la regulación emocional e intervención en crisis), según lo evaluado por el psicólogo después de la intervención, la persona puede ser remitida a EPS por medio de interconsulta de urgencia, se puede activar protocolo (CAIVAS, CAVIF, SECRETARIA DE LA MUJER, SECRETARIA DE SALUD o ICBF) o se deja en seguimiento con el servicio de Consejería Psicológica de Bienestar Universitario (La persona puede llegar al servicio por sus propios medios o ser remitida por servicio médico, profesores o compañeros).

Activación de Protocolos. Se realiza en los casos que se evidencie vulneración de derechos o riesgo en la integridad del paciente o terceros.

- CAIVAS – Casos de Violencia Sexual (Mayores de edad).
- CAVIF – Casos de Violencia Intrafamiliar (Sin menores de edad involucrados).
- SECRETARIA DE LA MUJER – Casos de vulneración de los derechos de las mujeres por cualquier tipo de violencia.
- SECRETARIA DE SALUD (123) – Evidencia de riesgo en la integridad de la persona.
- ICBF – Casos de Violencia Intrafamiliar (Con menores de edad involucrados) o casos de vulneración de derechos y demás tipos de violencia que involucren menores de edad.
- Línea Calma – Atención psicológica para hombres.
- Seguro Estudiantil – Dependiendo de la situación y pertinencia del caso particular.

Interconsultas. Documento que se entrega a la persona para que acuda de manera urgente a su servicio prestador de salud (EPS), se realizan en los casos de mediana y alta complejidad debido a la necesidad de intervención interdisciplinaria (Psicología, Psiquiatría y Neuropsicología, de acuerdo con lo que determinen los profesionales).

Abordajes y Talleres (Presenciales y Virtuales). Talleres de prevención, promoción y sensibilización en diferentes temas de salud mental, según la necesidad de los miembros de la Universidad o a la programación semestral de las mismas.

Trabajo articulado con Entidades externas. Se trabaja con entidades como Secretaría de la Mujer, Secretaría de Salud, entre otras, en beneficio de la Comunidad universitaria con el objetivo de realizar prevención en diferentes temas:

- Embarazos tempranos
- Consumo de sustancias psicoactivas
- Alimentación
- Salud Mental
- Relaciones intrafamiliares
- Relaciones de pareja
- Cáncer
- Violencias de Género

Para la prestación del servicio, se cuenta con siete (7) formatos predefinidos, atendiendo lo definido en la política de calidad. Los formatos que se utilizan son:

- FR-BU-019 Consentimiento informado para consejería psicológica
- FR-BU-025 Autorización de acompañamiento psicológico familiar
- FR-BU-027 Compromiso para la atención psicológica
- FR-BU-029 Contrato conductual de no consumo
- FR-BU-030 Contrato conductual de no suicidio
- FR-BU-031 Compromiso con mi integridad - no autoagresiones
- FR-BU-028 Cierre de caso

5. RUTA DE ATENCIÓN

Ante una crisis emocional, cualquier integrante de la comunidad universitaria debe seguir lo descrito en la Figura 1. Grafica ilustrativa de la ruta de atención

Guía para la identificación y acción para profesores o administrativos

Evaluación Inicial del Caso. Cuando una persona muestra signos de crisis emocional o malestar psicológico, es crucial actuar con rapidez y claridad para determinar la gravedad de la situación y la respuesta adecuada. Esta evaluación inicial permite distinguir entre una emergencia inmediata, una necesidad de apoyo urgente o un caso que puede esperar atención programada.

Observar y establecer contacto. Si identifica a alguien con malestar emocional, acercarse con una actitud empática y de escucha activa. Se pueden hacer las siguientes preguntas de forma abierta y sin presionar:

- "¿Puedo ayudarte en algo?"
- "Te noto diferente, ¿quieres contarme cómo te sientes?"
- "¿Has pensado en buscar apoyo?"

Evitar juicios o minimizar el sentir de la persona. Si la persona no quiere hablar en ese momento, se debe respetar su espacio y permanecer atento a cambios en su estado emocional.

Figura 1. Grafica ilustrativa de la ruta de atención



UNIVERSIDAD ECCI

RUTA DE ATENCIÓN UNIECCISTA - (RAU)

PARA SOPORTE EMOCIONAL

Ante alguna situación de crisis emocional, todos podemos ser parte activa brindando un soporte básico en Primeros Auxilios Psicológicos, es por esto que se pone a su disposición la ruta de atención UNIECCISTA - RAU para atender los casos de crisis emocional en la Comunidad Universitaria:

Quando evidencie lo siguiente:

- Respiración agitada.
- Llanto repentino.
- Temblor o rigidez corporal.
- Ideas de desesperanza.
- Dificultad para expresarse.
- Cambios repentinos en su forma de actuar.



¿Cómo actuar?

- Invitar a la persona afectada a un lugar tranquilo y diferente al entorno donde presentó la crisis.
- Permitir la expresión emocional, tener escucha activa y mantener el contacto visual.
- Guiarlo a realizar una respiración profunda contando lentamente hasta 10.



¡Es Importante!

- Acompañar a la persona afectada a BIENESTAR UNIVERSITARIO para la atención profesional.

(Si en Bienestar persisten los síntomas se informará a la familia y se activará la ruta de atención con entidades externas).



• Si el personal de Bienestar Universitario no se encuentra, se debe activar de manera inmediata la línea 123 (solicitar en ésta la unidad móvil de salud mental).



Para tener en cuenta:

- Evite el contacto físico.
- No dar opiniones o juicios de valor.
- Identificar que en el espacio no hayan elementos con los cuales pueda hacerse daño la persona.
- Informa al correo Bienestar Universitario para el debido acompañamiento.



Bienestar Universitario: bienestar@eccu.edu.co
Pbx: (601)3537171 Ext. 138 - 181 - 221 - 232

Evaluar el Nivel de Riesgo. Identificar el grado de urgencia es fundamental para determinar qué hacer.

a) Riesgo Bajo (Malestar Emocional con Posible Seguimiento).

Síntomas

- Estrés, ansiedad leve o episodios de tristeza, pero sin signos de peligro inminente.
- Preocupaciones relacionadas con estudios, relaciones o conflictos interpersonales.
- Necesidad de hablar y ser escuchado, pero sin síntomas graves.

Acciones recomendadas

- Brindar escucha empática y apoyo emocional.
- Sugerir estrategias de autocuidado (descanso, técnicas de respiración, escritura terapéutica, actividad física).
- Recomendar espacios de Consejería Psicológica o talleres de bienestar emocional.
- Acompañar a Bienestar Universitario o recomendar agendar cita.
- Hacer seguimiento si hay un patrón de malestar prolongado o recurrente – Reportar en el instrumento de casos especiales.

b) Riesgo Moderado (Apoyo Urgente, pero No Emergencia Inmediata)

Síntomas

- Crisis emocional intensa sin intención clara de suicidio.
- Ansiedad severa, angustia desbordada, llanto persistente.
- Dificultad para regular sus emociones, pero aún conserva cierto autocontrol.
- Expresión de pensamientos negativos recurrentes, sensación de vacío o agotamiento
- Episodios de consumo de sustancias con alteraciones emocionales.

Acciones recomendadas

- Escuchar activamente y validar sus emociones.
- Contactar a familiar o amigo de confianza.
- Acompañar a Bienestar Universitario o recomendar agendar cita.
- Invitar a usar la Línea 106 o la Ruta de Salud Mental en Bogotá.

c) Riesgo Alto (Emergencia Inmediata)

Síntomas

- Expresión directa de ideas suicidas o intención de hacerse daño.
- Conducta desorientada, delirante o agresiva.
- Crisis severa con llanto incontrolable, desesperanza extrema o falta de reacción.
- Después de un evento traumático reciente (abuso, violencia, intento de suicidio).
- Episodio de consumo problemático de sustancias que ponga en peligro su integridad.

Acciones Recomendadas

- No dejar sola a la persona.
- Contactar a un familiar o amigo de confianza
- Acompañar a Bienestar Universitario - buscar asistencia médica urgente si hay signos de autolesión o intoxicación, o Llamar a Línea 123 (emergencias) o Línea 106 (salud mental 24/7 en Bogotá).

Claves para una Evaluación Rápida y Efectiva

- Mantener la calma: No reaccionar con alarma excesiva, transmitir seguridad.
- Tomar en serio cualquier señal de crisis: Nunca minimizar el malestar de alguien.
- No prometer confidencialidad absoluta: Si hay riesgo, la seguridad es prioritaria.
- Si se tiene dudas, buscar apoyo: Es mejor prevenir que ignorar señales de crisis.

6. ESPACIOS DE DESARROLLO DE SANA CONVIVENCIA Y FORTALECIMIENTO SOCIOEMOCIONAL



El bienestar integral de la Comunidad Universitaria impulsa el fortalecimiento de los hábitos de vida de todas las personas, sus redes de apoyo y demás áreas de ajuste, integrando así los servicios de Bienestar Universitario. El portafolio de Bienestar Universitario en su completitud, contribuye a la gestión adecuada del tiempo libre y al desarrollo de competencias que redunden en una adecuada salud mental.

A continuación, algunos cursos puntuales que de manera directa aportan a la salud mental.

Deporte. Promueve el desarrollo de hábitos de sano esparcimiento y refuerzo social adecuado, aptitudes deportivas, aprovechamiento creativo y adecuado del tiempo libre, conservación de cuerpo y mente sanos, como:

- Yoga
- Defensa personal
- Acondicionamiento físico

Cultura. Promueve la participación de la comunidad en los programas artísticos y culturales con miras a estimular la sensibilidad y creatividad coadyuvando en la formación integral de la comunidad ECCI, generando espacios de sano esparcimiento y refuerzo social, algunos de los grupos ofrecidos, en particular:



- Teatro
- Dibujo
- Manualidades

Permanencia. Genera y ejecuta estrategias para garantizar la permanencia del estudiante ECCI comprometidos con su proyecto de vida, algunos de los talleres para dichas estrategias, son:



- Organización de tiempo
- Hábitos y técnicas de estudio
- Manejo de auditorio
- Ansiedad ante parciales
- Canales de aprendizaje
- Espacio abierto para resolver inquietudes a estudiantes y familiares

Servicio Médico y Enfermería. Orienta sus acciones hacia la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, con el fin de mejorar la calidad de vida personal, colectiva e institucional, así mismo, al fomento y a la promoción de hábitos y estilos de vida saludables, algunos de los talleres ofertados para la promoción y prevención de la salud, se describen:

- Asesoría de hábitos de vida saludable y control a la obesidad.
- Asesoría y seguimiento en sexualidad responsable.

Capellanía (Orientación Espiritual). El área de Desarrollo humano de Bienestar Universitario, velará por aspectos de integración, participación y toda actividad que redunde en un clima institucional armónico y agradable desde la espiritualidad y respetando el libre culto.

Brigada de Salud Mental UniECCIsta. Busca crear una red de apoyo institucional alternativa para acompañar y escuchar a cualquier integrante de la Universidad que requiera ayuda y soporte emocional básico.

RAU – Ruta de Atención UniECCIsta (Para soporte Emocional). Ante alguna situación de crisis emocional, cualquier persona puede ser parte activa brindando un soporte básico en Primeros

Auxilios Psicológicos, es por esto que se pone a disposición la ruta de atención UNIECCISTA - RAU para atender los casos de crisis emocional en la Comunidad Universitaria.

7. ESPACIO DE ATENCION A PADRES DE FAMILIA



Bienvenida a padres. Espacio exclusivo para padres de familia de los estudiantes que ingresan nuevos a la Universidad ECCI.

Taller de Padres SENTIRÁ. El último sábado de cada mes, se realiza el taller de padres SENTIRÁ (Sentido de Pertenencia y Redes de Apoyo), un espacio para todos los padres de familia de la Universidad ECCI que quieran adquirir, profundizar, compartir y replantear conocimientos en temas específicos de las dinámicas familiares comunes y las diferentes situaciones que nos rodean, algunos de los talleres ofrecidos son:

- Expresión de sentimientos en familia
- Roles familiares
- Manejo del duelo
- Síndrome de pinocho
- Sensibilización en sustancias psicoactivas
- Tipos de violencia
- Comunicación asertiva en familia
- Resolución de conflictos en familia
- Regulación emocional en familia

Atención a padres en Bienestar Universitario. Los padres de familia que tengan inquietudes, peticiones, observaciones y situaciones entorno a la dinámica académica y administrativa de la universidad, así como situaciones de su dinámica familiar se pueden acercar en cualquier momento a Bienestar Universitario para brindarles la orientación adecuada.

Cursos de formación integral para padres de familia. Los días sábados, los padres de familia tienen un espacio en los cursos de formación integral brindados por Bienestar Universitario.

Danza folclórica
Manualidades
Guitarra básica
Defensa personal

Yoga
Dibujo
Ajedrez