



UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO  
RECINTO UNIVERSITARIO DE MAYAGÜEZ  
DECANATO DE ESTUDIANTES

---

DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA Y SERVICIOS PSICOLÓGICOS

## **PROTOCOLO DE TELESERVICIOS**

**DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA Y SERVICIOS PSICOLÓGICOS (DCSP)**

**ABRIL 2020**

## Tabla de Contenido

Introducción.....	3
Justificación.....	3
Propósito.....	3
Definiciones.....	4
Aspectos Éticos.....	5
Asuntos Legales.....	6
Flujograma.....	8
Descripción del Proceso de Teleservicios.....	9
Beneficios del Programa.....	10
Riesgos.....	10
Limitaciones.....	11
Requisitos para Participar de Teleservicios.....	11
Criterios de Inclusión.....	12
Criterios de Exclusión.....	12
Interrupción por Fallas Técnicas.....	12
Programas y Medios Utilizados.....	13
Servicios Disponibles.....	13
Procedimiento.....	14
Acuerdos de Horarios.....	16
Derechos y Responsabilidades del Estudiante.....	17
Documentación y Manejo de Información Confidencial.....	17
Nota de Seguridad en las Tecnologías.....	18
Manejo de Crisis y Emergencias.....	18
Tarifas.....	18
Anejo A: Consentimiento Informado.....	19
Anejo B: Notificación de Política de Privacidad.....	24
Anejo C: Guía para el Manejo de Crisis o Emergencias Durante el Ofrecimiento de Servicios a Distancia.....	27
Anejo D: Directorio de Recursos.....	34
Referencias.....	37
Colaboradores.....	40

## **Introducción<sup>1</sup>**

El Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos (DCSP) desarrolló el Protocolo de Teleservicios para que sea utilizado como guía cuando se ofrecen servicios a distancia. El documento contiene lo siguiente: aspectos éticos y legales de los servicios a distancia; flujograma de los servicios; beneficios, riesgos y limitaciones; requisitos para recibir servicios en línea; criterios de inclusión y exclusión; manejo ante fallas técnicas; programas y medios utilizados para ofrecer servicios; procedimiento para casos nuevos y de seguimiento; acuerdos de horario; derechos y responsabilidades de los estudiantes; documentación y manejo de información confidencial. Este es el resultado de un esfuerzo colaborativo entre los profesionales de las distintas disciplinas que laboran en el DCSP.

## **Justificación**

En respuesta a la orden ejecutiva OE 2020 – 023 declarando cuarentena nacional por la pandemia del COVID-19 (enfermedad infecciosa causada por el coronavirus SARS-CoV-2) y ante el cierre de todas las unidades del sistema UPR, el DCSP de la Universidad de Puerto Rico, Mayagüez (UPRM), identificó como alternativa la prestación de servicios profesionales a distancia.

## **Propósito**

El objetivo principal de este protocolo es establecer las bases para garantizar la continuidad de los servicios de Consejería Profesional, Psicología Clínica y Trabajo Social Clínico, de manera remota. Esta modalidad de servicios ha sido recomendada por diversas organizaciones profesionales, como: *American Counseling Association*, *American Psychological Association* y *National Association of Social Workers*. De la misma manera, organizaciones científicas y de renombre como: *Centers for Disease Control (CDC)* y *World Health Organization (WHO)* sugirieron el uso de las tecnologías para continuar las diversas labores, sin tener contacto directo con el público. De esta forma, se protege tanto a los profesionales del DCSP como a los estudiantes.

---

<sup>1</sup> **Nota aclaratoria:**

A los efectos de evitar la repetición de la exposición escrita de este documento, se utilizarán formas genéricas para identificar a las personas del género masculino y femenino; excepto aquellos casos en los que es necesario señalar, que la supresión de uno no significa la disminución del otro. La Ley de Derechos Civiles de 1964, autoriza el uso de términos genéricos para hacer referencia a supervisores, directores, consejeros, maestros, padres, estudiantes y cualquier otro, que incluya ambas categorías.

## Definiciones Operacionales

El Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos establece las siguientes definiciones para efectos del Protocolo de Teleservicios:

- **Cernimiento:** evaluación inicial realizada para determinar elegibilidad de servicios en el DCSP.
- **Confidencialidad:** establece como principio que los datos o la información no se ponen a disposición o se divulgan a personas o procesos no autorizados.
- **DCSP:** se refiere al Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos.
- **Estudiante:** se refiere a persona matriculada en la UPRM que solicita o recibe los servicios de Consejería Profesional, Psicología o Trabajo Social en el DCSP.
- **Intervención:** acción organizada y desarrollada por un profesional que tiene como objetivo ayudar a los estudiantes a superar situaciones que afectan su calidad de vida.
- **Jurisdiccional:** territorio dentro del cual el Consejero Profesional, Psicólogo o Trabajador Social Clínico está autorizado para ejercer su profesión.
- **Privacidad:** ámbito de la vida privada que se tiene derecho a proteger de cualquier intromisión.
- **Profesional:** se refiere a un Consejero Profesional, Psicólogo o Trabajador Social Clínico del DCSP.
- **Remoto, en línea o a distancia:** se refiere a la prestación de un servicio que se recibe en un lugar diferente al que se encuentra físicamente el profesional que lo ofrece.
- **Seguridad:** medidas administrativas que pretenden proteger la información al utilizar medios electrónicos para el ofrecimiento de servicios a distancia.
- **Servicios externos:** se refiere a agencias, instituciones o profesionales que ofrecen servicios fuera del DCSP.
- **Sistemas de información:** es un conjunto interconectado de recursos de información dentro de un sistema que incluye: *hardware*, *software*, información, datos, aplicaciones, comunicaciones y personas.
- **Teleservicios:** se refiere al ofrecimiento de servicios a distancia utilizando medios electrónicos.
- **UPRM:** Universidad de Puerto Rico, Mayagüez.

## Aspectos Éticos

Las reglas que se mencionan a continuación no determinan acciones específicas, sino más bien, guiar a los profesionales del DCSP en el ofrecimiento de servicios a distancia. Debido a que la tecnología y su aplicabilidad a las profesiones de Consejería, Psicología y Trabajo Social están en constante evolución, estas reglas tampoco incluyen todas las demás consideraciones, leyes y regulaciones vigentes, como tampoco pretende sustituir el juicio de los profesionales del DCSP.

- Regla #1:** Competencia
- Regla #2:** Estándares Éticos y Profesionales
- Regla #3:** Consentimiento Informado
- Regla #4:** Confidencialidad de Datos e Información
- Regla #5:** Seguridad y Transmisión de Datos e Información
- Regla #6:** Eliminación de Datos, Información y Tecnologías
- Regla #7:** Pruebas y Evaluación
- Regla #8:** Práctica Interjurisdiccional

Es imperativo señalar que aunque el protocolo establece las reglas para el ofrecimiento de los servicios a distancia, los profesionales del DCSP también se rigen por los estándares éticos de cada profesión. Estos están contemplados en los siguientes documentos:

- [Asociación Americana de Consejería. \(2014\). ACA Código de Ética. Alexandria, VA: Asociación Americana de Consejería.](#)
- [American Psychological Association. \(2017\). Ethical principles of psychologists and code of conduct \(2002, amended effective June 1, 2010, and January 1, 2017\).   
http://www.apa.org/ethics/code/index.html](#)
- [Colegio de Profesionales del Trabajo Social de Puerto Rico. \(2017\). Código de Ética Profesional. San Juan, Puerto Rico.](#)

## **Asuntos Legales**

### Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico (HIPAA) de 1996

La ley HIPAA requiere que los profesionales de la salud implementen medidas de seguridad para proteger la privacidad y confidencialidad del paciente (cliente) y validar el nivel de comprensión de los clientes sobre los límites de la confidencialidad en las comunicaciones, incluyendo las electrónicas.

### Health Information Technology for Economic and Clinical Health (HITECH) Act. de 2009

La HITECH Act. se enfoca en la regulación de la industria de la informática en el área de la salud, incluyendo los expedientes electrónicos. Esta legislación provee recursos legales específicos para aquellos que no cumplen con los criterios establecidos. Además, tiene requerimientos más estrictos para hacer valer con mayor rigurosidad las disposiciones contempladas en la Ley HIPAA, la filtración de data, la regulación del acceso a los expedientes electrónicos y la regulación de los socios comerciales de proveedores de salud.

### Family Educational Rights and Privacy Act (FERPA) de 1974

La Ley (FERPA) requiere que "los empleados de las instituciones educativas protejan la privacidad de todos los registros de los estudiantes del acceso no autorizado, pérdida accidental y destrucción" (Dart et al., 2016, p. 350). FERPA define dos tipos de registros: registros educativos y de tratamiento. Los *registros educativos* se definen en términos generales como aquellos que son: directamente relacionados con un estudiante o son mantenidos por una agencia educativa, institución o una agencia que actúa en representación de ésta (Reglamento de la Ley de Derechos y Privacidad, 2009, 34 CFR § 99.3).

En instituciones postsecundarias, los *registros médicos y de tratamiento psicológico* de estudiantes elegibles están excluidos de la definición de "registros educativos" si se elaboran, mantienen y solo se usan en relación con el tratamiento del estudiante, divulgado solo a personas que proporcionan el tratamiento (Ley de Derechos Educativos y Privacidad de la Familia Reglamento, 2009, 34 CFR § 99.3).

### LEY 408: LEY DE SALUD MENTAL DE PUERTO RICO de 2000

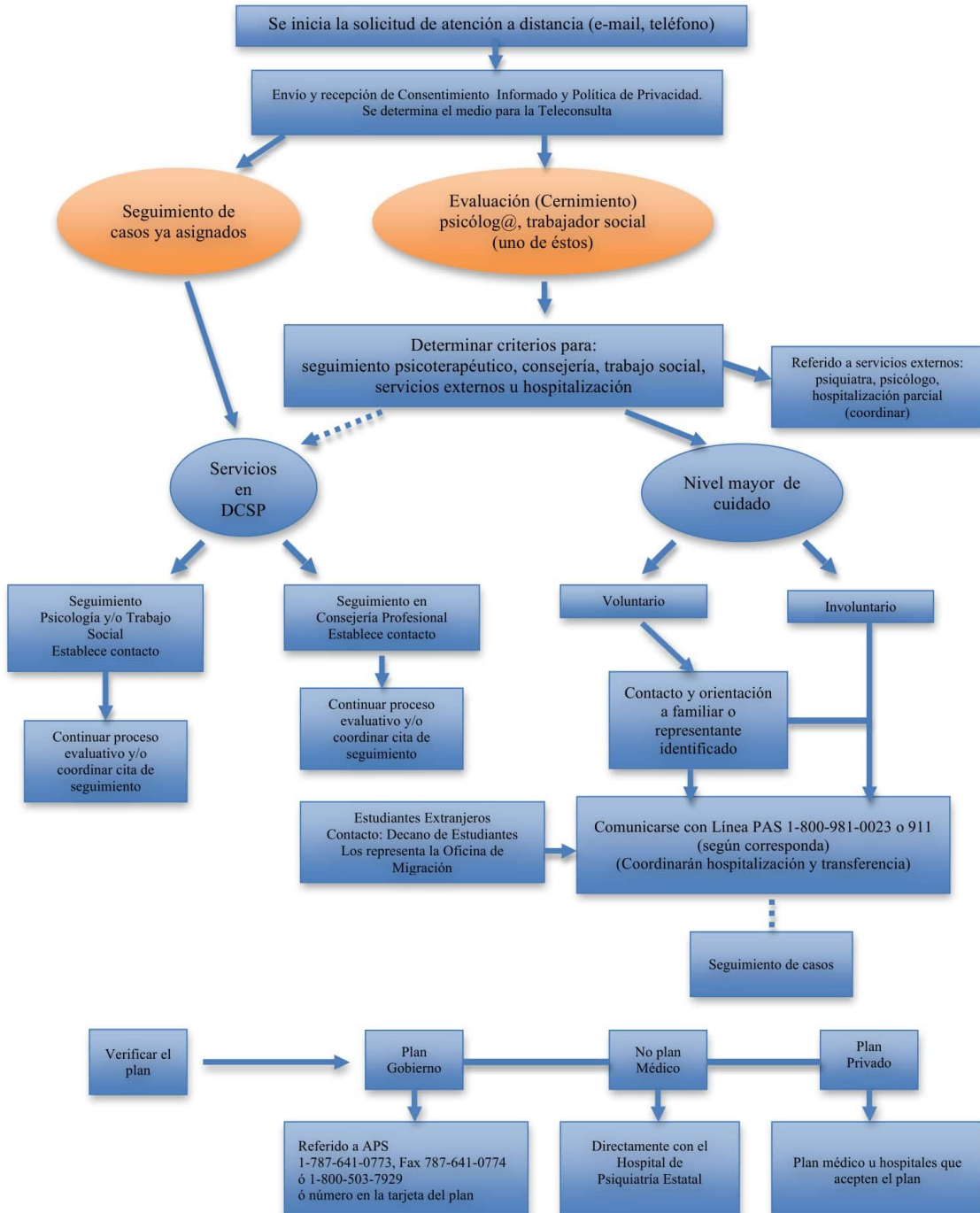
La Ley de Salud Mental de Puerto Rico establece unos lineamientos bajo los cuales se deben regir los profesionales e instituciones que ofrecen servicios de salud mental. La Ley pretende garantizar un servicio de alta calidad, proteger a quienes sufren trastornos mentales, consignar de manera inequívoca

los derechos a recibir servicios de salud mental, proveer guías precisas a los profesionales de la salud mental sobre los derechos de las personas que reciben servicios de salud mental, determinar los procesos necesarios para salvaguardar los derechos que mediante la Ley se establecen, resaltar y establecer los principios básicos y los niveles de cuidado en los servicios prestados, y honrar los derechos constitucionales.

LEY NÚM. 194 DEL AÑO 2000: CARTA DE DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DEL PACIENTE DEL de 2000

La Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente exige que se tenga disponible información completa, fidedigna y veraz a los usuarios y consumidores de los servicios de salud, procurando que la población que utiliza tales servicios lo haga con plena conciencia de sus derechos y deberes, de sus prerrogativas y responsabilidades, bajo las alternativas disponibles. De esta manera, se promueve la utilización más eficiente de los recursos disponibles.

**FLUJOGRAMA DE SERVICIOS DE TELECONSULTA**  
**Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos**





### **Descripción del Flujograma de Teleservicios:**

1. Se recibe la solicitud para atención a distancia.
2. Se establece el contacto con el solicitante vía telefónica o e-mail. Se le envía el Consentimiento Informado y Política de Privacidad para ser firmados (autorización para el inicio del servicio). Se orienta respecto al proceso y el servicio.
3. Se determina según la solicitud si pasará a:
  - a. cernimiento (evaluación inicial).
  - b. seguimiento de consejería, psicología o trabajo social.
  - c. orientación en el área académica u otras.
4. Los casos nuevos pasarán a un proceso de cernimiento, según la información obtenida se determinará el criterio para:
  - a. atención psicológica, consejería o trabajo social.
  - b. referido a servicios externos.
  - c. referido a un nivel mayor de cuidado.
5. Los casos que puedan ser atendidos en el DCSP (nivel ambulatorio) serán asignados para recibir los servicios de consejería profesional, psicología o trabajo social.
6. En caso de que el estudiante requiera un referido externo para servicios psiquiátricos o psicológicos, se le ayudará en la coordinación de los mismos.
7. En caso de que el estudiante requiera una hospitalización parcial (nivel intermedio de cuidado) se realizará el referido y la coordinación de los servicios.
8. En caso de que el estudiante requiera una hospitalización total (nivel mayor de cuidado), se llamará a la línea PAS para gestionar dicho proceso y se informará al familiar identificado por el estudiante.
9. En casos donde exista un alto riesgo o conducta agresiva se llamará directamente al 9-1-1 para la coordinación de los servicios e intervención en el mismo. Además, el profesional del DCSP se comunicará con un recurso de apoyo identificado por el estudiante en el Consentimiento Informado.
10. En los casos de referido externo, por situaciones de crisis o emergencia, se realizará una llamada de seguimiento al estudiante para evaluar su progreso.

## **Beneficios del Programa**

Los beneficios en el ofrecimiento de teleservicios son los siguientes:

- Continuidad de los servicios, aun cuando la UPRM esté cerrado por motivos de emergencia u otras circunstancias.
- Evitar la exposición al contagio del virus por parte de estudiantes y personal.
- Proveer a los estudiantes acompañamiento psicosocial ante eventos que pueden resultar altamente estresantes.
- Brinda la posibilidad al estudiante de que pueda conectarse a través de equipos electrónicos.

## **Riesgos**

Algunos de los riesgos al ofrecer teleservicios son:

- Pérdida de la confidencialidad, la seguridad y la privacidad de la información compartida durante las intervenciones en línea, al utilizar medios electrónicos.
- Virus informáticos, piratas informáticos, robo de dispositivos tecnológicos, daños a los discos duros o unidades portátiles, fallas de los sistemas de seguridad, software defectuoso y facilidad de acceso a archivos electrónicos no seguros, mal funcionamiento o tecnología desactualizada y mercadotecnia personalizada.
- Incapacidad de validar con certeza la identidad del estudiante.
- El profesional no puede garantizar que el espacio donde se encuentra el estudiante mientras recibe los servicios es apropiado o confidencial para tales fines.
- La posibilidad de que *hackers* intercepten las comunicaciones o accedan a información sensitiva e identificable del estudiante.
- Que el receptor de una comunicación asincrónica no sea a quien el profesional tenía la intención de contactar.
- Que la intervención del profesional sea grabada o divulgada por el estudiante o una tercera persona.
- Que al utilizar equipos tecnológicos personales, que a su vez estén sincronizados con otros aparatos electrónicos, se vea comprometida la seguridad de la información confidencial del estudiante.

## **Limitaciones**

Algunas limitaciones al ofrecer teleservicios:

- El uso de medios electrónicos no es recomendable para la administración de pruebas, inventarios o escalas psicológicas.
- Que el estudiante o el profesional no posea equipos tecnológicos e internet.
- Interrupción del internet o la plataforma virtual.
- Falta de dominio de los equipos tecnológicos y la navegación en la web.
- Dificultad en la observación de expresiones, gestos o comunicaciones no verbales en los procesos de intervención.
- Carencia de recursos para prestar servicios a estudiantes sordos y ciegos (cuando presentan ambas limitaciones).
- Dificultad en la canalización de servicios e identificación de recursos de apoyo ante crisis emocional o emergencia durante la intervención.
- Restricción legal sobre el ofrecimiento de servicios a distancia fuera de la jurisdicción de Puerto Rico.
- Reserva de algunos estudiantes al preferir intervenciones presenciales.

## **Requisitos para Participar de Teleservicio**

- Completar y firmar el Consentimiento Informado para Servicios a Distancia.
- Acceso a internet y a algún medio electrónico: computadora, celular, tableta o iPad.
- Tener acceso a *Google Chrome* desde el equipo electrónico.
- Estar matriculado en el Universidad de Puerto Rico, Mayagüez (UPRM) durante el semestre en curso.
- Estar ubicado en Puerto Rico al recibir los servicios.
- Tener un espacio disponible para recibir el servicio donde se provea y se proteja la confidencialidad, privacidad y seguridad de las personas y de la información dialogada.
- Presentar identificación oficial con foto para validar identidad, tales como: ID de estudiante, licencia de conducir, pasaporte o *Real ID*.

### **Criterios de Inclusión**

- El estudiante ya había comenzado un proceso individual de manera presencial con uno de los profesionales del DCSP.
- El estudiante desea y expresa estar de acuerdo en continuar el proceso a través de teleservicios.
- El tipo de problema o situación que presenta el estudiante no requiere de estrategias presenciales específicas.
- La razón por la cual solicita los servicios no está relacionada con: violencia, graves conflictos con la familia o la pareja, problemas de control de impulsos, adicciones, pérdida de realidad, muy bajo estado de ánimo, trastornos alimenticios severos o cualquier otra problemática que el profesional a cargo considera que existe riesgo por no tener un mayor control y seguimiento de forma presencial.

### **Criterios de Exclusión**

- El espacio y los medios electrónicos con los que cuenta el estudiante no permiten una comunicación adecuada, ni garantizan la protección de los datos, la seguridad y la confidencialidad.
- Cuando sea necesario evaluar el riesgo debido a que la situación del estudiante ha cambiado: no hay avances clínicos, su estado ha empeorado, se encuentra en una situación de crisis, presenta intentos recientes de suicidio, ideación homicida, hospitalización psiquiátrica reciente o procesamiento psicótico reciente, bipolaridad, abuso de alcohol o drogas, trastornos alimenticios severos, violencia de género, víctima o victimario de agresión sexual, depresión mayor u otros.
- La información ofrecida por el estudiante es incongruente, se sospecha de engaño o no se puede corroborar la información provista.
- El estudiante no se encuentre en Puerto Rico al momento de recibir los servicios del DCSP.
- El estudiante no acepte los términos establecidos en el Consentimiento Informado para Servicios a Distancia.

### **Interrupción por Fallas Técnicas**

Al hacer uso de la tecnología siempre existe la posibilidad de que ocurran fallas técnicas o que se experimente interrupción en el servicio. En aras de continuar brindando el servicio pese a las dificultades que puedan surgir, el profesional acordará con el estudiante un medio alternativo para culminar con el proceso ya comenzado. Algunos de ellos pueden ser: llamada telefónica, correo electrónico o mensaje de texto.

## **Programas y Medios Utilizados**

- I. Programas
  - a. Hangouts Meet de Google
  - b. Acrobat Reader
- II. Medios utilizados
  - a. Videoconferencia
  - b. Llamada telefónica
  - c. Mensaje de texto
  - d. Correo electrónico institucional

## **Servicios Disponibles**

- I. Consejería Profesional
  - a. Orientación Educativa/académica
  - b. Orientación Vocacional/carrera
  - c. Consultoría Psicoeducativa
  - d. Apoyo socioemocional
  - e. Seguimiento a estudiantes en probatoria
  - f. Seguimiento de casos activos
- II. Psicología y Trabajo Social Clínico
  - a. Consultoría
  - b. Apoyo psicosocial
  - c. Cernimiento de casos
  - d. Seguimiento a casos activos
  - e. Coordinación de servicios
  - f. Psicoeducación
  - g. Asesoría

## Procedimiento

### I. Caso nuevo:

- a. El estudiante o la persona que refiere el caso debe escribir un correo electrónico a [dcsp@uprm.edu](mailto:dcsp@uprm.edu) con la siguiente información: nombre, número de estudiante, número telefónico, programa de estudio y el servicio que solicita.
- b. El personal designado del DCSP canalizará la solicitud para realizar la entrevista de cernimiento.
- c. El profesional al que se le asigne la entrevista de cernimiento acordará con el estudiante, vía correo electrónico o teléfono, la fecha y hora de la cita. Enviará al estudiante, vía correo electrónico, el Consentimiento Informado y la Notificación de Política de Privacidad (ver Anejos A y B). El estudiante debe responder al correo electrónico certificando el recibo de los documentos y aceptando las condiciones de los servicios, antes de la primera sesión. Estos documentos serán discutidos con el estudiante y se aclararán dudas durante la primera sesión. En caso de que el estudiante no acepte los términos de los servicios, se ofrecerá información sobre recursos fuera de la institución que puedan satisfacer la necesidad presentada.
- d. Antes de comenzar la entrevista de cernimiento, el profesional debe:
  - i. Indicar lo siguiente: “No autorizo la grabación parcial o total de la sesión”.
  - ii. Solicitar la dirección donde se encuentra el estudiante al momento de la entrevista de cernimiento, para validar que se ubica en Puerto Rico.
  - iii. Solicitar que provea contacto cercano en caso de emergencia: nombre, número de teléfono y relación.
  - iv. Se orientará al estudiante de los riesgos y las limitaciones de los servicios en línea.
- e. El profesional determinará si el estudiante es elegible para los servicios del DCSP. De lo contrario, se discutirá con el estudiante los recursos disponibles dentro y fuera de la UPRM para recibir servicios. Una vez se haya identificado la mejor alternativa, el profesional servirá como enlace para que el estudiante logre acceder a los mismos.
- f. Los casos que cumplan con los criterios de inclusión del DCSP serán referidos vía correo electrónico al profesional correspondiente. En la comunicación se incluirá Cernimiento a Distancia realizado al estudiante.

II. Casos asignados:

- a. Se repasará la información provista en el formulario de Cernimiento a Distancia.
- b. De ser necesario, se discutirá el caso con la persona que evaluó el mismo.
- c. Indicar lo siguiente: “No autorizo la grabación parcial o total de la sesión”.
- d. Solicitar la dirección donde se encuentra el estudiante al momento de la entrevista de cernimiento, para validar que se ubica en Puerto Rico.
- e. Repasar los límites de confidencialidad, riesgos y limitaciones de ofrecer servicios en línea.
- f. Evaluar si el espacio donde se encuentra el estudiante es apropiado para recibir servicios. De ser necesario, el profesional ofrecerá recomendaciones.
- g. Ofrecer recursos, materiales y contactos auxiliares en caso de crisis emocional (ver Anejo D).
- h. Identificará con el estudiante medios de comunicación alternos, tales como: llamadas, mensajes texto o correos electrónicos, en caso de que las comunicaciones fallen o se interrumpan.
- i. Identificará y acordará con el estudiante señales o claves que indiquen si no pueden dialogar al momento o se encuentran en una situación de peligro, emergencia o amenaza.
- j. Acordará con el estudiante fechas, horas y medio de comunicación para llevar a cabo los procesos de intervención.

III. Casos de seguimiento (los incisos de la **a – h** se llevarán a cabo cuando desde el inicio el caso no se haya atendido de forma virtual):

- a. Indicar lo siguiente: “No autorizo la grabación parcial o total de la sesión”.
- b. Solicitar la dirección donde se encuentra el estudiante al momento de la entrevista de cernimiento, para validar que se ubica en Puerto Rico.
- c. Solicitar que provea contacto cercano en caso de emergencia: nombre, número de teléfono y relación.
- d. Repasar los límites de confidencialidad, riesgos y limitaciones de ofrecer servicios en línea
- e. Evaluar si el espacio donde se encuentra el estudiante es apropiado para recibir servicios. De ser necesario, el profesional ofrecerá recomendaciones.
- f. Ofrecer recursos, materiales y contactos auxiliares en caso de crisis emocional (ver Anejo D).

- g. Identificará con el estudiante medios de comunicación alternos, tales como: llamadas, mensajes de texto o correos electrónicos, en caso de que las comunicaciones fallen o se interrumpan.
- h. Identificará y acordará con el estudiante señales o claves que indiquen si no pueden dialogar al momento o se encuentran en una situación de peligro, emergencia o amenaza.
- i. Identificar si las necesidades del estudiante han cambiado desde la última reunión. De ser así, se modificará el plan de intervención, los acuerdos y las normativas para los procesos a seguir.

### **Acuerdos de Horarios**

Los profesionales del DCSP ofrecerán servicios virtuales por acuerdo previo con el estudiante durante los siguientes horarios:

<b>Día</b>	<b>Horario de servicio</b>	<b>Observaciones</b>
lunes	8:30 a.m. – 12:00 p.m.	
	1:00 p.m. – 4:00 p.m.	
martes	8:30 a.m. – 12:00 a.m.	
	1:00 p.m. – 4:00 p.m.	
miércoles	8:30 a.m. – 12:00 p.m.	
	1:00 p.m. – 4:00 p.m.	
jueves	8:30 a.m. – 10:00 a.m.	
	1:00 p.m. – 4:00 p.m.	
viernes	8:30 a.m. – 12:00 p.m.	Periodo de documentación, creación de material, reuniones y mejoramiento profesional.
	1:00 p.m. – 4:00 p.m.	

**\*El horario de servicio puede variar de acuerdo a las necesidades del DCSP, las responsabilidades de los profesionales y al calendario académico de la UPRM.**



## **Derechos y Responsabilidades del Estudiante**

### **I. Derechos**

- a. A recibir un servicio de excelencia.
- b. A no ser discriminado por razón alguna.
- c. A ser tratado con respeto.
- d. A participar de una comunicación libre y abierta con el profesional de ayuda.
- e. A la confidencialidad y privacidad.

### **II. Responsabilidades**

- a. Cumplir con las citas y ser puntual.
- b. En caso de que no pueda asistir, excusarse con un mínimo de 24 horas de anticipación y solicitar una nueva cita mediante correo electrónico.
- c. Dialogar de forma sincera sobre las situaciones que le preocupan.
- d. Comprometerse con el proceso de ayuda.
- e. Procurar estar en un espacio privado, sin distracciones y con iluminación adecuada para la sesión.
- f. Leer la carta de Derechos del Paciente que aparece en la página electrónica oficial del DCSP.

## **Documentación y Manejo de Información Confidencial**

### **I. Manejo de documentación y confidencialidad**

- a. El profesional tendrá la responsabilidad de establecer el mejor manejo, disposición y protección de la información de los casos que atiende, cumpliendo con la ley HIPAA.
- b. El profesional que tenga acceso al programa Titanium, seguirá los procedimientos preestablecidos en el mismo, sobre el manejo y almacenamiento de la información. Utilizará las plantillas de datos sociodemográficos, cernimiento, evaluación y seguimiento, correspondientes a su área.

### **II. En caso de no tener acceso a Titanium o que surjan otras dificultades con el programa, existen dos alternativas para documentar:**

- a. El almacenamiento electrónico de la documentación.
  - i. La documentación guardada electrónicamente deberá ser encriptada en documentación PDF y se recomienda que sea en un disco externo a la computadora. El profesional tiene que asegurarse de que otras personas no puedan tener acceso al disco de almacenamiento.
- b. El almacenamiento en papel.

- i. En caso de documentar en papel, el profesional deberá tener un archivo de seguridad para guardar los documentos.

### **Nota de Seguridad en las Tecnologías**

El personal del DCSP se acoge a la [Política de Privacidad](#) que la compañía *Google* provee para la plataforma de videoconferencias *Hangouts Meet* de *Google*. Para más detalles, puede acceder a la [página electrónica oficial del DCSP](#).

### **Manejo de Crisis y Emergencias**

El DCSP provee a sus profesionales una Guía para el Manejo en Caso de Crisis y Emergencias (ver Anejo C)

### **Tarifas**

Los servicios del DCSP son gratuitos para todos los estudiantes que se encuentren matriculados en la Universidad de Puerto Rico, Mayagüez.



## CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA SERVICIOS A DISTANCIA<sup>2</sup>

El servicio a distancia es un medio de comunicación para brindar diversos tipos de ayuda mediante algún equipo electrónico, dependiendo de las circunstancias, disponibilidad y necesidades de cada uno de los estudiantes y del personal del Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos (DCSP). Existe la posibilidad de utilizar los servicios a distancia en circunstancias inusuales o de emergencias en nuestro país, en la universidad, o situaciones muy particulares como las que hemos vivido (por ejemplo: huracanes, terremotos, enfermedades de alto riesgo y contagio, ya sean epidemias o pandemias, u otros). Esta comunicación puede ser posible dependiendo de la disponibilidad del servicio eléctrico en la isla y de la señal necesaria en los equipos electrónicos para que se pueda utilizar, entre otros requisitos que se mencionarán más adelante.

Para que puedas recibir estos servicios a distancia se requiere tu autorización escrita en este documento y llenar los espacios en blanco que están luego de este párrafo. Antes de firmarlo, debes leer el documento y aclarar todas las dudas con tu profesional de la salud que te está atendiendo (Consejero Profesional, Psicólogo Clínico o Trabajador Social Clínico).

Yo, \_\_\_\_\_, con número de estudiante \_\_\_\_\_,  
Nombre completo, con los dos apellidos  
con \_\_\_\_ años de edad, y en pleno uso de mis capacidades mentales, doy mi consentimiento

para participar de los servicios a distancia con los profesionales de salud mental del DCSP.

Reconozco los **beneficios** de este servicio, algunos de los cuales serían:

- Continuidad de los servicios cuando en la Universidad de Puerto Rico – Recinto de Mayagüez (RUM) esté cerrada por motivos de alguna emergencia u otras circunstancias muy particulares.
- Provee apoyo psicosocial a los estudiantes ante eventos que pueden resultar altamente estresantes y que no se tenga acceso a la RUM.

### <sup>2</sup> Nota Aclaratoria:

A los efectos de evitar la repetición de la exposición escrita de este documento, se utilizarán formas genéricas para identificar a las personas del género masculino y femenino, excepto aquellos casos en los que es necesario señalar, que la supresión de uno no significa la disminución del otro. La ley de Derechos Civiles de 1964, autoriza el uso de términos genéricos para hacer referencia a supervisores, directores, consejeros, maestros, padres, estudiantes y cualquier otro, que incluya ambas categorías.

**Nota de Reconocimiento:** En el desarrollo de este Consentimiento Informado se utilizó diversos documentos oficiales y guías de las diferentes asociaciones profesionales que representan al personal del DCSP. Además, se utilizó modelos de otras instituciones en Estados Unidos, España y en Puerto Rico, incluyendo el de la UPR-Recinto de Humacao y sugerencias del equipo de trabajo del DCSP, UPR-Recinto de Mayagüez. Todo este esfuerzo fue en aras de lograr un documento representativo de la información relevante y necesaria para poder ofrecer un servicio de excelencia.

Aunque los profesionales del DCSP toman medidas cautelares para garantizar la confidencialidad, privacidad y seguridad de la información compartida durante las intervenciones en línea, existe el riesgo de la pérdida de la misma al utilizar medios tecnológicos.

Reconozco los **riesgos** de este servicio, algunos de los cuales serían:

- Amenazas en el intercambio de los datos, como: virus informáticos, piratas informáticos, robo de dispositivos tecnológicos, daños a los discos duros o unidades portátiles, fallas de los sistemas de seguridad, programas (*softwares*) defectuoso y facilidad de acceso a archivos electrónicos no seguros, mal funcionamiento o tecnología desactualizada, mercadotecnia (*marketing*) personalizado derivado de las comunicaciones por correo electrónico.
- Cuando las personas se contactan por llamadas, textos, correos electrónicos, entre otros, podría ser difícil validar la identidad de la otra persona.
- No puede garantizar que el espacio donde me encuentre mientras recibo los servicios es apropiado, seguro o confidencial para tales fines.
- Existe la posibilidad de que *hackers* intercepten las comunicaciones y/o accedan a información sensible e identificable.
- Puede ocurrir que el receptor de una comunicación asincrónica, como: mensaje de texto, correo electrónico, chat, entre otros, no sea quien el profesional tuvo la intención de contactar.
- La intervención podría ser grabada intencionalmente o no intencionalmente por alguien e incluso divulgarla.
- Utilizar equipos tecnológicos personales que podrían estar sincronizados a su vez con otros aparatos electrónicos, inclusive conectados al internet vía *Wi-fi* lo que es un riesgo para la seguridad de información confidencial.
- El canal no se presta para la administración de pruebas, inventarios o escalas psicológicas.
- Interrupción del internet o las plataformas virtuales.

### **Requisitos para Recibir Servicios en Línea**

- Acceso a internet y a algún medio electrónico, como: computadora, celular, tableta o iPad.
- Estar matriculado en el Recinto Universitario de Mayagüez (RUM) durante el semestre en curso.
- Estar ubicado dentro de los límites geográficos de Puerto Rico al recibir los servicios por parte de los profesionales del Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos (DCSP).

- Tener un espacio disponible para la sesión virtual donde se provea y proteja la **confidencialidad, privacidad y seguridad** de las personas y de la información dialogada.
- Antes de comenzar cada intervención debo informar a mi profesional de la salud el lugar específico (dirección completa) donde se realizará la intervención a distancia. Si llegase a ocurrir algún cambio de lugar lo informaré con anticipación.
- Tendré iluminación apropiada y estaré libre de ruidos o distracciones que puedan interferir con la transmisión.
- Descargaré y probaré el *software* con anterioridad a la sesión programada.
- Tendré disponible alguna identificación con foto oficial para validar identidad, tales como: ID de estudiante, licencia de conducir, pasaporte o *Real ID*.
- Bajo ninguna circunstancia grabaré la sesión, a menos que medie una autorización escrita de ambas partes (estudiante y profesional de la salud) por algún motivo particular del tratamiento.
- El programa que utilizaré para la video conferencia será Google Meet.
- El lugar donde me ubicaré para recibir la ayuda será uno privado, seguro y confidencial.
- Estaré a tiempo para la sesión a distancia, preferiblemente 10 minutos antes.
- En caso de que la conexión en el equipo electrónico se interrumpa o se desconecte durante la sesión, intentaré reconectarme de inmediato. Si no se logra la reconexión mi profesional de salud y yo intentaremos reprogramar la sesión a través de la comunicación por correo electrónico o vía telefónica.
- Intentaré utilizar auriculares como medida adicional de privacidad.
- Si en algún momento el profesional de la salud o yo consideramos que no se debe continuar la intervención a distancia, ya sea por motivos de seguridad o algún otro motivo se dialogará al respecto, siempre buscando el bienestar de todas las personas en el proceso.

Certifico que he leído en detalle este documento, he sido informado, entiendo los beneficios, riesgos y requisitos de estos servicios a distancia mediante algún equipo electrónico. Aún así, acepto los términos mencionados anteriormente y los requisitos para recibir los servicios a distancia. Por la presente, doy mi consentimiento voluntario para ser partícipe de este servicio mediante medios virtuales con mi profesional de la salud. Libero a la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Mayagüez (RUM), y a mi profesional de salud de toda responsabilidad en caso de que una parte externa logre acceso a mi información personal o confidencial. Este consentimiento estará vigente por el término en que me encuentre recibiendo los servicios del DCSP del RUM, a menos que yo retire explícitamente mi consentimiento para el servicio a distancia. En caso de surgir cualquier inconveniente, mi profesional de la salud y yo trabajaremos para encontrar una alternativa adecuada.

---

Nombre del estudiante

---

Nombre del profesional

---

Firma del estudiante

---

Firma del profesional

---

Fecha

---

Fecha

Nota: En caso de que yo sea un menor de edad, se requiere la firma de autorización del padre o tutor legal en esta sección.

---

Nombre del padre o tutor

---

Parentesco

---

Firma del padre o tutor

---

Fecha

**Para Uso Oficial**

Contactos en caso de emergencia, relación o parentesco y números de teléfono

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Dirección física del estudiante en la que se encuentra durante la sesión a distancia.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Nota:** En caso de haber un cambio en alguna de las secciones antes mencionadas, favor de indicarlo con anticipación.

\_\_\_\_\_

Fecha de nacimiento y edad del estudiante

\_\_\_\_\_

Plan médico

\_\_\_\_\_

Reside con

\_\_\_\_\_

Firma del estudiante

\_\_\_\_\_

Fecha



UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO  
RECINTO UNIVERSITARIO DE MAYAGÜEZ  
DECANATO DE ESTUDIANTES

DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA Y SERVICIOS PSICOLÓGICOS

## NOTIFICACIÓN DE POLÍTICA DE PRIVACIDAD

Esta notificación describe cómo la información de Salud Mental o Educativa acerca de ti puede ser utilizada, divulgada y cómo puedes tener acceso a esta información. Por favor revísala con cuidado. El personal de salud mental y ayuda profesional están regidos por normas éticas, leyes federales, estatales y sus respectivas asociaciones profesionales para mantener la confidencialidad y asegurar la privacidad de la información oral, escrita y electrónica de salud mental y educativa. Aunque el Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos (DCSP) no es una “entidad cubierta”, nosotros seguimos las mejores prácticas incorporadas en las obligaciones impuestas por HIPAA, al controlar la divulgación y diseminación de la información confidencial de salud mental y educativa.

### Derechos de Confidencialidad

El personal de salud mental y ayuda profesional debe preservar la confidencialidad de la información obtenida de un cliente en los procesos de enseñanza, práctica (psicoterapia y consejería), o investigación. Esto significa que todas las comunicaciones entre un cliente y el personal de salud mental y ayuda profesional están protegidas por ley y que no puede ser liberada a ninguna persona, dentro o fuera de la universidad sin el consentimiento escrito. Las excepciones a la regla incluyen, aquellas donde el personal a cargo determine que puede haber potencial de peligrosidad para ti u otra persona (automutilación, atentar contra tu vida o la vida de otra persona) abuso sexual o si una orden del juez indica que tu expediente debe ser entregado. Además, el/la Director/a de tu profesional, está también obligado/a, a mantener la confidencialidad muy estrictamente.

### ¿Cómo Mantenemos tu Privacidad?

Al DCSP se le requiere por ley mantener la privacidad de toda la información recibida durante los procesos de consejería, psicoterapia, pruebas, sesiones de grupo, enseñanza e investigación, la cual se considera confidencial. Nosotros no daremos ninguna información obtenida sin tu consentimiento escrito. Esto incluye información enviada vía fax y correo electrónico.

Además, nuestros expedientes electrónicos cumplen con los estándares de seguridad de la ley HIPAA y los físicos se encuentran bajo llave en los lugares designados para estos fines. Nadie tiene acceso a los expedientes excepto tu profesional de salud mental y Director/a del DCSP o agencia acreditadora previamente autorizada. Tu expediente de salud mental está separado de los expedientes académicos y éstos no son compartidos con otras dependencias, dentro y fuera de la universidad, a menos que usted lo autorice o sea parte de tu tratamiento.

### Usos y Divulgación Permitidos sin tu Consentimiento Escrito

Pueden surgir situaciones donde no se necesita autorización escrita para divulgar la información a las personas apropiadas dentro y fuera de la universidad:

- **Tratamiento:** podemos utilizar o divulgar información a tu médico o psiquiatra para proveer, coordinar o manejar servicios relacionados con tu tratamiento y salud. Esto puede incluir el Departamento de Servicios Médicos.
- **Peligrosidad:** Si existe un peligro claro e inminente para que te hagas daño a ti u a otra persona. La ley dispone que se pueda proveer información a otras partes que participarán en el proceso de intervención. Esto puede incluir el notificar en los casos de menores de edad, a los padres, agencia o persona custodia. En todos los casos de emergencia, se buscará identificar a una persona responsable que represente al estudiante y apoye en los procesos de atención. También podrá avisarse en los casos donde exista una amenaza a la vida de otra persona.



- **Abuso físico, sexual, negligencia o violencia doméstica:** Si existe causa razonable para creer que un niño/a o persona menor de 21 años, ha sido abusada física, sexual o emocionalmente, o si hay alguna razón para creer que estos actos puedan ocurrir, se podría obligar a dar información a las autoridades pertinentes.
- **Vistas judiciales:** Si la corte o tribunal ordena el someter copia de los expedientes o el testimonio del profesional de salud mental o de ayuda (no incluye solicitudes realizadas por los abogados).
- **Situaciones de emergencias:** Nosotros podemos divulgar información si necesitas tratamiento de emergencia y no podemos obtener tu consentimiento.

### **Autorización para la Divulgación y Cambios a tu Información de Salud Mental y Educativa**

#### **Como cliente del DCSP tienes derecho a:**

- **Requerir restricciones:** Tienes el derecho determinar específicamente, que información se puede divulgar, a otra persona, facilidad, organización, etc., con tu permiso escrito, así como lo que se deba restringir. La información que solicitas divulgar, deberá ser incluida en el documento de **Autorización para la Divulgación de Información**, firmada por ti.
- **Revocar autorización:** Si has dado un permiso escrito para revelar información tuya a una tercera persona tienes el derecho a revocar el acuerdo en cualquier momento excepto cuando se haya tomado alguna acción al respecto.
- **Enmendar:** Si estás preocupado de que alguna información que tengamos acerca de ti, esté incorrecta o incompleta, nos puedes solicitar el enmendar esa información. Debes hablar con tu profesional de salud mental o ayuda profesional para requerir la enmienda. Esto no incluye: información que no fue creada por nosotros, que no es parte de los expedientes, no es parte de la información que se te permita inspeccionar o copiar, o la cual se considere exacta y completa. En los casos donde se deniegue tu solicitud se hará por escrito y tú tienes el derecho de enviar una comunicación de reconsideración. Se te podrá enviar por escrito las razones por las cuales no se considera el proceder con la solicitud, con una copia para ti.
- **Delimitación del envío de información confidencial:** Si deseas que información confidencial referente a tu caso sea enviada a alguna institución, profesional de ayuda, departamento de universidad, etc., tienes el derecho a solicitarlo. Debes llenar el documento de Autorización para la Divulgación de Información e indicar el medio por el cual sea enviado, por ejemplo: correo electrónico, correo ordinario, fax o que tú lo entregarás, entre otros.
- **Procesos de ayuda y copias:** Tienes el derecho a tener conocimiento de información que puede ser utilizada en las decisiones acerca de tu tratamiento. Nosotros podríamos copiar ciertos documentos para ti que pueden ser parte de tu tratamiento o proceso de ayuda, para tu éxito en el RUM. La misma puede ser solicitada a tu profesional de ayuda; en algunos casos deberás llenar una solicitud de autorización para dicha gestión. Esto no incluye las notas correspondientes a cada área profesional (consejería o psicoterapia).
- **Delimitación del envío de información confidencial:** Si deseas que información confidencial referente a tu caso sea enviada a alguna institución, profesional de ayuda, departamento de universidad, etc., tienes el derecho a solicitarlo. Debes llenar el documento de Autorización para la Divulgación de Información e indicar el medio por el cual sea enviado, por ejemplo: correo electrónico, correo ordinario, fax o que tú lo entregarás, entre otros.
- **Quejas o preguntas:** Si tienes alguna queja o pregunta referente a nuestros servicios, puedes hacérselo saber a tu profesional de ayuda o al Director/a del DCSP. Esto lo puedes realizar mediante un formulario que se te provee en la misma oficina. No se tomará ninguna represalia por someter una queja.
- **Proceso de intervención y las tecnologías:** el personal del DCSP no autoriza la grabación parcial o total de las intervenciones que se realizan durante Consejería Profesional, Psicología Clínica o Trabajo Social Clínico. No obstante, si el proceso requiriera grabación, se administrarían los documentos correspondientes para la autorización del estudiante y el profesional, y se aclararía cualquier duda que surgiera.
- **Copia de esta notificación:** Tienes el derecho de obtener una copia de la notificación de privacidad en cualquier momento.

A los menores de 18 años se les requerirá el consentimiento de los padres o tutores legales para recibir cualquier servicio de salud mental o de ayuda profesional, posterior a 6 sesiones; en situaciones que no sean de emergencia, según establecido por la Ley 408 de Salud Mental.

La misión del DCSP es ayudar a los estudiantes a funcionar efectivamente en la comunidad universitaria. Estamos para ayudarte en tu desarrollo personal, social y académico, así como el logro de tus metas. Cuidamos la confidencialidad y seguridad de nuestros clientes para proteger su privacidad. Si tienes alguna pregunta acerca de la seguridad de tu información confidencial o de cualquiera de nuestros servicios, favor de llamarnos al 832-4040, extensión 3526.

Al firmar a continuación, afirmo que he sido informado/a de los límites de confidencialidad y han respondido a mis preguntas sobre confidencialidad, consulta y terapia en el DCSP.

**Certifico que recibí copia de la Notificación de Política de Privacidad del Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos**

Nombre: \_\_\_\_\_

Número de Estudiante: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO  
RECINTO UNIVERSITARIO DE MAYAGÜEZ  
DECANATO DE ESTUDIANTES

---

DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA Y SERVICIOS PSICOLÓGICOS

## GUÍA PARA EL MANEJO DE CRISIS O EMERGENCIAS DURANTE EL OFRECIMIENTO DE SERVICIOS A DISTANCIA

---

Call Box 9000 Mayagüez, PR 00681-9000  
Tels. (787) 832-4040 exts. 2040, 3372, 3864 ó (787) 265-3864  
Email: [densp@uprm.edu](mailto:densp@uprm.edu)  
Patrono con Igualdad de Oportunidades de Empleo – M/F/V/I

## **Introducción**

Esta guía fue creada siguiendo los requerimientos establecidos por organizaciones profesionales que regulan la práctica de la Consejería Profesional, la Psicología y el Trabajo Social, en Puerto Rico.

La misma tiene como objetivo establecer el procedimiento a seguir por el personal del Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos (DCSP), ante situaciones de crisis o emergencias, cuando se ofrecen los servicios a distancia. Este documento tiene como finalidad proteger la integridad física y emocional de la población estudiantil, acatando las leyes y regulaciones vigentes y asumiendo una conducta éticamente responsable.

## **Leyes Aplicables**

- HIPAA: Health Insurance Portability and Accountability Act. de 1996
- Ley 408: Ley de Salud Mental de Puerto Rico de 2000
- Ley FERPA: Family Educational Rights and Privacy Act. de 1974
- Ley 194: Carta de Derechos y Responsabilidades del Paciente de 2000

## **Metas Fundamentales de la Intervención en Crisis y Emergencias**

- Ofrecer apoyo
- Proteger la integridad física y emocional
- Ser enlace con recursos auxiliares

### **I. Contacto Inicial con el Estudiante**

- a. Antes de la sesión, deberá leer la Entrevista de Cernimiento provista por el evaluador. También, facilitar al estudiante, vía correo electrónico, el Directorio de Emergencias del DCSP.
- b. Comenzará cada sesión indicando lo siguiente: “no autorizo la grabación parcial o total de la sesión”.
- c. Promoverá un ambiente confidencial, empático, seguro, cálido y enmarcado en el respeto.

- d. Preguntará al estudiante si se encuentra en Puerto Rico; que indique dirección física y que muestre ID de estudiante, licencia de conducir, pasaporte o *Real ID*.
- e. Preguntará al estudiante por el nombre y número de teléfono de una persona de su confianza, y que éste cerca de su residencia para que sirva de apoyo.
- f. Repasará los límites de confidencialidad, los riesgos y las limitaciones de ofrecer servicios en línea.
- g. Evaluará con la ayuda del estudiante si el espacio donde se encuentra es apropiado para recibir servicios. De ser necesario, ofrecerá recomendaciones (si aplica).
- h. Identificará con el estudiante medios de comunicación alternos, tales como: llamadas, mensajes texto o correos electrónicos, en caso de que las comunicaciones fallen o se interrumpan.
- i. Identificará y acordará con el estudiante señales o claves que indiquen si no pueden dialogar al momento o se encuentran en una situación de peligro, emergencia o amenaza.
- j. Establecerá acuerdos con el estudiante para llevar a cabo los procesos de intervención, en relación a: fechas, horarios, medios u otros.

## **II. Recomendaciones Generales en Caso de Crisis Emocional**

- a. Permitir que el estudiante se exprese sobre la situación que le aqueja.
- b. Promover la expresión de sentimientos, sin limitarle.
- c. Escuchar sin interrumpir o hacer juicios de valor.
- d. Validar sentimientos, enfocándose en la superación del problema mediante la acción
  - i. Ejemplo: “sé que ahora no todo está bien, pero vamos a trabajar para que las cosas mejoren”.
- e. Respetar los momentos de silencio del estudiante
  - i. Ejemplo: “toma tu tiempo...continúa hablando cuando puedas”.
- f. Mostrar interés y proyectarte como un recurso de apoyo
- g. No dejar solo al estudiante en ningún momento.
- h. No prometer cosas que no se pueden cumplir.
- i. Optar por preguntas abiertas:

- i. Ejemplo: ¿cómo eso te hizo sentir?
- j.** No minimizar la situación presentada por el estudiante:
  - i. Ejemplo: “no llores por él...hay otros muchachos de los que te puedes enamorar”.
- k.** No retar a que el estudiante lleva a cabo determinadas acciones
- l.** Evitar comparar al estudiante con otros o comparar su situación con la propia:
  - i. Ejemplo: “a mí me pasó eso y...”
- m.** Evitar las preguntas tipo:
  - i. Bombardeo: secuencia de preguntas cerradas (interrogatorio)
  - ii. Doble: dos o más preguntas antes de que se haya contestado la primera
  - iii. Sugestivas: sugieren el modo de sentir o pensar
  - iv. Selección múltiple: provee varias alternativas para escoger
  - v. Inician con por qué: se pueden percibir como demandas
  - vi. Capciosas: engañar o entrapar para identificar inconsistencias
- n.** Validar y resaltar fortalezas o acciones atinadas del estudiante:
  - i. Ejemplo: “otras personas no se atreven a hablar sobre esto y tú sí...eso toma mucha valentía”.
- o.** Reafirmar durante el proceso que toda gestión realizada busca garantizar su bienestar y seguridad.

### **III. Crisis Emocional**

- a.** Crisis emocional cuando no hay riesgo inminente:
  - i. Permitir que el estudiante se exprese
  - ii. Auscultar si hay peligrosidad:
    - 1. Ideación, amenaza o intento suicida
    - 2. Ideación, amenaza o intento homicida
  - iii. Proveer material informativo y contactos de emergencia
  - iv. Desarrollar con el estudiante un plan de acción en caso de que sufra una crisis emocional:
    - 1. Contactar recursos de apoyo: familia, amigos, vecinos, compañeros, entre otros.

2. Contactar números telefónicos de emergencias
  - a. Línea PAS: 1-800-981-0023
  - b. Línea de emergencia: 9-1-1
3. Tener disponible la tarjeta del plan médico. Al dorso de la tarjeta aparecen contactos para consultas o coordinación de servicios
4. Visitar clínica u hospital de salud mental más cercano
- v. Documentar la sesión y las gestiones realizadas:
  1. Fecha, hora, medio utilizado
  2. Recursos provistos
  3. Verbalizaciones del estudiante
  4. Impresión general del estado emocional en el que se encontraba el estudiante al culminar la sesión
- vi. Solicitar consulta con colegas para discusión de caso (de ser necesario)
- b. Crisis emocional cuando hay riesgo inminente:
  - i. Permitir que el estudiante se exprese
  - ii. Identificar el tipo de riesgo
    1. Ideación, amenaza o intento suicida
    2. Ideación, amenaza o intento homicida
  - iii. Auscultar datos específicos relacionados a la situación
  - iv. Recordar al estudiante los límites de confidencialidad (si es posible)
  - v. Establecer comunicación con el contacto de emergencia provisto por el estudiante:
    1. Informar estado emocional del estudiante y proveer contactos de emergencia.
    2. En caso de que no se logre contactar a la persona designada en casos de emergencia, se llamará al 9-1-1.
  - vi. Canalizar, facilitar y brindar apoyo durante la emergencia dentro de las posibilidades y la pericia profesional.
  - vii. Solicitar al contacto de emergencia que envíe un correo electrónico indicando que: fue orientado sobre el estado emocional del estudiante, se le proveyó material informativo para manejar la situación y se compromete con buscarle ayuda profesional (si es viable).

- viii. Se dará seguimiento al caso dentro de las 72 horas posteriores a la intervención en crisis.
  - 1. Documentar la sesión e incluir la siguiente información:
    - a. Fecha, hora, medio utilizado
    - b. Recursos provistos
    - c. Gestiones realizadas
    - d. Anotar nombres, teléfonos, nombre de agencia, títulos y licencias o placas de personas contactadas
    - e. Verbalizaciones del estudiante
    - f. Impresión general del estado emocional en el que se encontraba el estudiante al culminar la sesión.
  - ix. Solicitar consulta con colegas para discusión de caso (de ser necesario).
  - x. Informar mediante llamada o correo electrónico a la directora indicando el manejo de una situación de crisis.
- c. Emergencia:
  - i. Contactar al 9-1-1 indicando la emergencia
  - ii. Proveer nombre, dirección y toda información importante relativa a la emergencia
  - iii. Establecer comunicación con el contacto de emergencia del estudiante para que sirva como apoyo
  - iv. Canalizar, facilitar y brindar apoyo durante la emergencia dentro de las posibilidades y la pericia profesional
  - v. Se dará seguimiento al caso dentro de las 72 horas posteriores a la intervención en crisis.
  - vi. Documentar la sesión e incluir la siguiente información:
    - 1. Fecha, hora, medio utilizado
    - 2. Recursos provistos
    - 3. Gestiones realizadas
    - 4. Anotar nombres, teléfonos, nombre de agencia, títulos y licencias o placas de personas contactadas
    - 5. Verbalizaciones del estudiante



6. Impresión general del estado emocional en el que se encontraba el estudiante al culminar la sesión
- vii. Solicitar consulta con colegas para discusión de caso (de ser necesario)
- viii. Informar mediante llamada o correo electrónico a la directora indicando el manejo de una emergencia.



UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO  
RECINTO UNIVERSITARIO DE MAYAGÜEZ  
DECANATO DE ESTUDIANTES

---

DEPARTAMENTO DE CONSEJERÍA Y SERVICIOS PSICOLÓGICOS

## DIRECTORIO DE RECURSOS

---

Call Box 9000 Mayagüez, PR 00681-9000  
Tels. (787) 832-4040 exts. 2040, 3372, 3864 ó (787) 265-3864  
Email: [densp@uprm.edu](mailto:densp@uprm.edu)  
Patrono con Igualdad de Oportunidades de Empleo – M/F/V/I

<b>LÍNEAS DE AYUDA</b>	
Línea de emergencia	9-1-1
Línea PAS	1-800-981-0023
Suicide Prevention Life Line	1-888-628-9454
Centro de Ayuda a Víctimas de Violación (CAVV)	1-800-981-5721
Control de Envenenamiento	1-800-222-1222
Programa Siempre Vivas, RUM	787-390-3371
Línea de Orientación: Oficina de la Procuradora de las Mujeres	787-722-2977
Policía de Puerto Rico	787-832-2020
Línea de ayuda para Veteranos	1-866-712-4822 787-622-4822
Línea de Orientación y Apoyo Emocional	1-888-359-7777 787-977-8022
Línea Nacional de Ayuda para las Víctimas de Asalto y Agresión Sexual	1-800-656-4673
Línea de Crisis del Hospital Panamericano	1-800-981-1218
Fundación para la Prevención del Suicidio	787-749-8270
Línea de consulta en crisis de INSPIRA	787-644-0559 787-448-5651

<b>CLÍNICAS DE SALUD MENTAL</b>		
Clínicas Ambulatorias de APS	787-641-9133	Orocovis, Ponce, Manatí, Arecibo, Naranjito, Yauco, Cidra, Toa Baja, Bayamón, Caguas, Guayama, Moca, Mayagüez, San Juan Aguadilla, Carolina y Humacao
Hospital San Juan Capestrano	787-760-0222	Mayagüez, Hatillo, Caguas, Condado, Humacao, Manatí, Ponce, Carolina, Bayamón y Naguabo
Centro de Salud Conductual Menonita- CIMA	787-714-2462	Aibonito
Hospital Panamericano	1-800-981-1218	Cidra, San Juan, Ponce, Bayamón, Caguas, Hato Rey, Humacao, Manatí y Mayagüez
Hospital Metro Pavía- Salud Conductual	787-851-0833	Hato Rey, Utuado, Cabo Rojo y Yauco

<b>ALBERGUES</b>		
Casa de la Bondad	787-486-7201 787-852-7265 787-852-2087	Mujer, violencia doméstica, violencia sexual
Casa Julia de Burgos	787-723-3500 787-548-5290	Violencia doméstica, mujer
CAPROMUNI	787-880-2272	Violencia doméstica, violencia sexual, mujer
Casa de Todos, Inc.	787-734-3132	
Casa Ruth	787-883-1884 787-792-6596	Violencia doméstica, LGBTTIQ, Violencia sexual, mujer
Hogar Nueva Mujer	787-263-6473	
Proyecto Matria	787-704-2222	Violencia doméstica, LGBTTIQ, VIH, Violencia sexual, mujer
Casa del Peregrino	787-891-0059	LGBTTIQ, VIH, mujer, hombre
Hogar Jesús, Inc.	787-826-0924	Hombre
Lucha contra el SIDA, Inc	787-294-1530 787-410-0302	LGBTTIQ, VIH, mujer, hombre, violencia doméstica, violencia sexual
Hogar Fortaleza del Caído	787-876-6208	LGBTTIQ, VIH, mujer, hombre, violencia doméstica y violencia sexual
Casa de Nuestra Gente	787-480-3500 Ext. 3512	LGBTTIQ, VIH, mujer, hombre

## Referencias

- American Counseling Association. (2014). ACA code of ethics. Alexandria, VA: Author.
- American Educational Research Association, American Psychological Association, & National Council on Measurement in Education. (current edition). *Standards for educational and psychological testing*. Washington, DC: American Psychological Association.
- American Psychological Association (2002a). Ethical principles of psychologists and code of conduct. *American Psychologist*, 57, 1060-1073.
- American Psychological Association (2002b). Criteria for practice guideline development and evaluation. *American Psychologist*, 57, 1048-1051.
- American Psychological Association. 2008. Center for Workforce Studies. Recuperado de: <http://www.apa.org/workforce/publications/08-hsp/telepsychology/index.aspx> .
- American Psychological Association (2010). 2010 Amendments to the 2001 “Ethical principles of psychologists and code of conduct.” *American Psychologist*, 65, 493.
- American Psychological Association (2003). Guidelines on multicultural education, training, research, practice, and organizational change for psychologists. *American Psychologist*, 58, 377-402.
- American Psychological Association (2007). Record keeping guidelines. *American Psychologist*, 62, 993-1004.
- American Psychological Association Practice Organization. (2010). Telehealth: Legal basics for psychologists. *Good Practice*, 41, 2-7.
- American Psychological Association Practice Organization. (2012). Social Media: What's your policy. *Good Practice*, Spring/Summer, 10-18.
- Baker, D. C., & Bufka, L. F. (2011). Preparing for the telehealth world: Navigating legal, regulatory, reimbursement, and ethical issues in an electronic age. *Professional Psychology: Research and Practice*, 42 (6), 405-411.
- Canadian Psychological Association: Ethical guidelines for psychologists providing services via electronic media. (2006). Recuperado de: <http://www.cpa.ca/aboutcpa/committees/ethics/psychserviceselectronically/> .
- Carmona Parra , J. A., Tobón Hoyos, F., Jaramillo Estrada , J. C., & Areiza Sánchez , Y. A. (2010). *El suicidio en la pubertad y la adolescencia: un abordaje desde la psicología social*. Medellín, Colombia: Fundación Universitaria Luis Amigó.

- Carmona Parra, J. A., Carmona González, D. E., Maldonado Santiago, N., Rivera Lugo, C., Fernández Arbeláez, O. L., Cañon Buitrago, S. C., . . . Velázquez González, H. J. (2017). *El suicidio y otros comportamientos autodestructivos en jóvenes universitarios de Colombia y Puerto Rico: acciones, interacciones significaciones*. Manizales, Colombia: Universidad de Manizales.
- Duarté-Vélez, Y., Lorenzo-Luaces, L., & Roselló, J. (2012). Ideación suicida: Síntomas depresivos, pensamientos disfuncionales, autoconcepto, y estrategias de manejo en adolescentes puertorriqueños/as, *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 23, 1-17.
- Colegio de Profesionales del Trabajo Social de Puerto Rico. (2017). *Código de Ética Profesional*. San Juan, Puerto Rico.
- Committee on National Security Systems. (2010). *National Information Assurance Glossary*. Washington, DC: Author.
- Higher Education Mental Health Alliance. (2018). College counseling from a distance: Deciding whether and when to engage in telemental health services. Recuperado de: [http://hemha.org/wp-content/uploads/2018/04/HEMHADistance-Counseling\\_FINAL.pdf](http://hemha.org/wp-content/uploads/2018/04/HEMHADistance-Counseling_FINAL.pdf)
- Jiménez Chafey, I. (2008). Conducta e ideación suicida en estudiantes universitarios. *Revista Griot*, 8(4), 5-17.
- Mackenzie, S., Wiegel, J. R., Mundt, M., Brown, D., Saewyc, E., Heiligenstein, E., Harahan, B., & Fleming, M. (2001). Depression and suicide ideation among students accessing campus health care. *American Journal of Orthopsychiatry*, 81(1), 101-107. Recuperado de: <http://revistagriot.uprrp.edu/archivos/2008041403.pdf>
- Morena Rodríguez, R., Peñacoba Puente, C., González-Gutiérrez, J., & Ardoy Cuadros, J. (2003). *Intervención Psicológica en Situaciones de Crisis y Emergencias*. Madrid: Servicio de Publicaciones.
- Ohio Psychological Association: Telepsychology guidelines. (2010). Recuperado de: <http://www.ohpsych.org/psychologists/files/2011/06/OPATelepsychologyGuidelines41710.pdf>
- New Zealand Psychological Association: Draft Guidelines: Psychology services delivered via the Internet and other electronic media. (2011). Recuperado de: [http://psychologistsboard.org.nz/cms\\_show\\_download.php?id=141](http://psychologistsboard.org.nz/cms_show_download.php?id=141) .
- Reed, G. M., McLaughlin, C.J., & Millholland, K. (2000). Ten interdisciplinary principles for professional practice in telehealth: Implications for psychology. *Professional Psychology: Research and Practice*, 31 (2), 170-178.
- Slaikeu, K. A. (2000). *Intervención en crisis: manual para práctica e investigación* (2 ed.). México, D.F.: Manual Moderno.

- U.S. Department of Health and Human Services, Health Resources and Services Administration. (2010). Special Report to the Senate Appropriations Committee: Telehealth Licensure Report. Washington, DC: Author.
- U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. (2011). *A Glossary of Key Information Security Terms*. Washington, DC: Author.
- U.S. Department of Commerce, National Institute of Standards and Technology. (2008). *An Introductory Resource Guide for Implementing the Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) Security Rule*, Washington, DC: Author.
- Vélez-Pérez, D., Maldonado-Santiago, N., & Rivera-Lugo, C. I. (2017). Espectro del suicidio en jóvenes universitarios en Puerto Rico. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 28(1), 34-44.
- World Health Organization. (2014). Preventing Suicide: a global imperative. Recuperado de: World Health Organization [http://www.who.int/mental\\_health/suicide-prevention/world\\_report\\_2014/en/](http://www.who.int/mental_health/suicide-prevention/world_report_2014/en/)

## **Colaboradores**

Prof. Zaida M. Calderón Fontanes

Prof. Lisandra Colón Rivera

Dra. Laura I. Díaz Pagán

Prof. Agnes D. Irizarry Irizarry

Dra. Sheila Y. Maestre Bonet

Dr. Emir S. Rivera Castillo

Dra. Madeline J. Rodríguez Vargas

Prof. Yan Serrano Rosado

**ABRIL 2020**