

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PD-36
		Versión: 01
		Página 1 de 7

HERRAMIENTA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA INMEDIATA - HAPI

SARA SALDARRIAGA ACEVEDO

ssarahsalda@gmail.com

Resumen: La página web “Herramienta de Atención Psicológica Inmediata” es un desarrollo tecnológico que proporciona información acerca de los diferentes fenómenos psicosociales como: depresión, abuso sexual, consumo de sustancias psicoactivas y suicidio, con el fin de orientar el tipo de servicio y procesos que se dan desde el área de la salud mental. En el presente trabajo de grado se presenta la construcción del modelo de negocio para la página web “Herramienta de Atención Psicológica Inmediata”. A través de la metodología Canvas, se identifica como esta página web brinda apoyo metodológico frente las diferentes inquietudes que puedan surgir en el ejercicio clínico.

Palabras claves: *Buenas prácticas, rutas de ayuda, metodología Canvas, desarrollo tecnológico, fenómenos psicosociales.*

Abstract: The web page "Herramienta de Atención Psicológica Inmediata" (Immediate Psychological Attention Tool) is a technological development that offers information about different psychosocial phenomena such as: depression, sexual abuse, consumption of psychoactive substances and suicide, in order to guide the type of service and processes that are given from the mental health area.

In the present thesis, the construction of the business model for the web page "Herramienta de Atención Psicológica Inmediata (Immediate Psychological Attention Tool)" is presented. Through the Canvas methodology, it is identified how this webpage provides methodological support regarding the different concerns that may arise in the clinical practice.

Key words: *Good practices, support (help) routes, Canvas methodology, technological development, psychosocial phenomena.*

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad los pensum académicos de las Universidades que ofrecen la carrera de psicología, están enfocados en las diferentes corrientes epistemológicas, pero falta propiciar más espacios que posibiliten el fortalecimiento de la atención en crisis y en algunos casos de la debida activación de ruta de ayuda en los pacientes o consultantes, mediante la cual se busque el restablecimiento de derechos a los cuales se tiene acceso como persona.

A través de este desarrollo tecnológico, se espera contribuir oportunamente en la calidad y capacidad resolutoria de los profesionales para que dichos conocimientos puedan aportar significativamente en el diagnóstico, atención y prevención de las diferentes problemáticas psicosociales, donde prime la salud mental y física de cada uno de los pacientes que acuden al servicio de psicología, promoviendo así una atención con calidad, compromiso social y humano

2. SECCIONES DEL ARTÍCULO

2.1 Planteamiento del problema

Mediante los indicadores básicos de Salud Departamentales y la Encuesta Nacional de Salud Mental, se observó como el objeto de interés en cuanto a la salud, es el incremento de enfermedades por problemas y trastornos mentales; entre ellos se encuentran la depresión, asuntos claves con relación al comportamiento, los altos índices de suicidio, consumo de alcohol, sustancias psicoactivas y no menos importante, las relacionadas con las diferentes formas de violencia que puedan incidir en el bienestar de la persona en general.

La preocupación por la Salud Mental, se acrecienta debido a los altos índices de trastornos mentales y problemas psicosociales iniciados a temprana edad, es por ello, que una prevención en las primeras etapas de vida del ser humano se convierte indispensable para reducir la afectación. Para este estudio es importante poner sobre relieve aquellos problemas de carácter preocupante para la sociedad en temas de salud mental, pero más importante es aún, apuntar hacia toda la población que está en riesgo, y quienes por temas de

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PD-36
		Versión: 01
		Página 2 de 7

inseguridad, vergüenza o desconocimiento no buscan ayuda.

Las personas en su gran mayoría, dejan de ser productivas a nivel personal, social y laboral; adicional a ello son las familias, quienes en muchas ocasiones no tienen las herramientas necesarias para enfrentar una u otra situación, sin que sus acciones en muchas situaciones sean percibidas de forma agresiva e invasiva, motivo que los lleva a depositar toda su confianza y esperanza en los profesionales de la salud los cuales, pueden sentirse inseguros y poco capacitados y preparados para enfrentar el campo laboral y lo que este medio requiere.

El Colegio Colombiano de Psicólogos (Colpsic) y Médicos Sin Fronteras (MSF) mediante el documento “*Salud Mental y Atención Primaria en Salud: Una necesidad apremiante para el caso colombiano*”, pone en evidencia las limitaciones que tiene el sistema de salud debido al desconocimiento del rol que cumple la APS y cómo este sistema podría funcionar adecuadamente si se contara con la capacitación y/o formación en APS a nivel de pregrado y postgrado; con el fin de poder generar mecanismo de referencia y contra referencia en cuanto a los procesos ejecutados.

2.1.1 Justificación El presente proyecto, pretende mejorar los modos de atención psicosocial brindados en los diferentes entornos a los cuales la población afectada recurre en el valle de aburra, a través de un aplicativo web, para de este modo, contemplar la posibilidad de crear un repositorio que facilite el acceso a la información, más exactamente a cada una de las guías de atención psicológicas requeridas según el momento vivenciado.

Mediante los reportes expedidos por el Colegio Colombiano de Psicólogos, en el año 2016 se puede observar que el rol de la APS en el ámbito de la salud está restringido en tanto que la formación en nivel de pregrado y posgrado es escasa. Lo que impide de alguna manera que se desarrolle una capacidad resolutoria que aporte en gran medida al cuidado, promoción y prevención de las enfermedades. Una adecuada capacitación de los estudiantes, garantiza en gran medida una atención dirigida al proceso social, económico y

cultural frente a los cuales apunta el APS, donde la igualdad de oportunidades y el cuidado integral de la salud es para todos y por todos.

Este proyecto se valora como viable en tanto presenta una propuesta innovadora frente a la implementación de un recurso informativo gratuito que pone al servicio de los psicólogos, un repositorio donde se podrá tener acceso a guías en primeros auxilios psicológicos según el impacto psicoemocional, así como también le permitirá conocer las diferentes rutas de ayuda que puede activar en caso de requerirse del apoyo de otras áreas de la salud o en algunos casos de áreas afines como la jurídica; por otra parte, la promoción y prevención son temas que están presentes, ya que por medio de una buena difusión se espera que los altos índices de trastornos como la depresión, anorexia, bulimia, ideación suicida y otros factores psicosociales como: abuso de sustancias psicoactivas, abuso sexual, maltrato familiar. Entre otros puedan bajar de forma considerable.

2.1.2. Marco de antecedentes Como dice la (OMS, 2013). Plan de acción sobre salud mental 2013-2020, parte de la función esencial de la salud mental en la vida de las personas y como está hace posible que se potencialicen y sean superados los eventos de estrés surgidos en la vida normal de cada uno, así como también se pueda trabajar de forma productiva y se pueda hacer aportaciones en pro de la comunidad. Aunque este plan reconoce la salud mental como eje fundamental para la vida del ser humano, también considera que el camino trazado tiene muchos aspectos que deberán de ser resueltos en tanto que los servicios como la atención primaria en salud mental, la violación de derechos humanos y la discriminación de las personas con algún trastornos o problema psicosocial se hace evidente y hace parte de los aspectos que troncan de alguna forma la atención, prevención y promoción de los mismos. El plan está enfocado para ser estudiado, estructurado y ejecutado a partir de la totalidad del ciclo vital, adicional a ello, pretende alcanzar la equidad mediante la cobertura de los servicios sanitarios a nivel universal.

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PD-36
		Versión: 01
		Página 3 de 7

OMS, 2013). *Plan de acción sobre salud mental 2013-2020*

Reconoce la salud mental como eje fundamental para la vida del ser humano, así mismo considera que el camino trazado tiene muchos aspectos que deberán de ser resueltos en cuanto a los servicios de atención primaria en salud mental, la violación de derechos humanos y la discriminación de las personas con algún trastorno o problema psicosocial.

(OPS, 2014). *En su plan de Acción sobre Salud Mental 2015-2020*

Reconoce como la prevalencia de los trastornos mentales y por uso de sustancias psicoactivas es alta en todo el mundo y como está contribuye de manera fundamental en la morbilidad, la discapacidad y la mortalidad prematura. El escaso o nulo servicio que se tiene pone en evidencia el papel de la atención en el ámbito de la salud mental, en cuanto a la limitada capacitación que obtiene el personal de la salud. En los últimos tres años, se ha observado un cambio gradual en 15 países, los cuales mediante el uso de guías de intervención del mhGAP, están capacitando al personal logrando así mejores resultados a nivel de atención y respuesta de la población.

(Deloitte, 2017), *Perspectiva global 2017 del cuidado de la salud*

Revela, como las organizaciones del cuidado de la salud necesitan hacer un mejor trabajo de gestión del riesgo clínico y financiero; integrando a esto la atención a la salud mental y conductual, así como también los servicios sociales; para así, pasar de un modelo de solución a uno que logre fomentar la atención preventiva y personalizada de todas aquellas personas que requieren de algún tipo de atención psicosocial.

¿Cómo lograrlo? Personal de la salud con conocimientos fortalecidos en atención primaria basados en posibles manuales y metodologías, que permitan generar campañas de educación enfocadas a mejorar los conocimientos de la salud y del cuidado de la misma. Es así como entonces promover y educar siempre será el punto más relevante

Hoy por hoy, los estudiantes de pregrado no reciben cursos enfocados en APS, así como tampoco, conocen las diferentes rutas de ayuda que se pueden activar en algunos casos donde la problemática psicosocial requiere de la asistencia o ayuda de otro profesional sea de la salud o de otras áreas afines.

2.1.3. Bussines model canvas

Creado por Alex Osterwalder e Yves Pigneur en 2009, y es traducido como lienzo de modelo de negocios, el cual describe “las bases sobre las que una empresa crea, proporciona y capta valor” (Osterwalder & Pigneur, 2011, pág. 14). El lienzo actúa como una plantilla de gestión estratégica que se encuentra a su vez conformada por nueve módulos, los cuales alimenta y dan vida no solo al lienzo sino a la idea de negocio.

Se escoge este tipo de metodología, ya que este trabajo de grado no corresponde a una investigación sino a un desarrollo tecnológico el cual, tiene información sustentada desde el área de la psicología con respecto a problemáticas psicosociales; todas y cada una de las guías de atención, así como los flujogramas fueron diseñados desde unos supuestos teóricos previamente desarrollados por otras entidades como la OMS, la OPS. Entre otros. Para poder desarrollar un repositorio adecuado para el almacenamiento de la información, se utiliza el modelo de Bussines Model Canvas, a partir del cual se trabajan unas estrategias de diseño, segmentación de mercado, a partir del cual se da cuenta del tipo de usuario al que va dirigida la página web, seguidamente se trabaja una propuesta de valor, es decir lo que se ofrecerá y como se realizará para que el público dirigido pueda tener acceso a ello y confiar en lo que allí se sustenta.

2.1.4. Resultados: Se desarrolló el producto utilizando una metodología Bussines model canvas, la cual facilito la gestión y diseño del proyecto realizando las entregas en periodos de tiempos reducidos. Este tipo de modelo está dividido en nueve procesos, a través de los cuales se eligen, asociados, publico objetivo, recursos y actividades a realizar para el previo desarrollo de la página Web la cual, está desarrollada bajo la

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PD-36
		Versión: 01
		Página 4 de 7

plataforma HTML5 de Wix.com, la página cuenta con un menú de accesibilidad a través del cual se tiene acceso a cinco pestañas.

Las “Guías” contiene la presentación de las guías de atención de: ideación suicida, abuso sexual, depresión y consumo de sustancias psicoactivas; fenómenos psicosociales relevantes encontrados en la última Encuesta Nacional de Salud Mental realizada por (Minsalud & Colciencias, Encuesta Nacional de Salud Mental, 2015), en 32 departamentos de Colombia, mediante la encuesta, se logró determinar que las personas en la actualidad tienen mayor afectación a nivel, personal, social, laboral y familiar debido a alto índice de los fenómenos psicosociales. Las tasas en cada uno de estos fenómenos son representativas con respecto a la cantidad de población encuestada la cual corresponde a 1752 personas. En población de 12 a 17 años se encuentra que cerca del 19.7% manifiesto en el momento cuatro o más síntomas de depresión, en cuanto a los SPA, se encontró que: el 5.8% de los adolescentes habían fumado cigarrillo o sus derivados alguna vez, con respecto al consumo de alcohol un 20.4% puntuó; alto, lo que significaba que eran consumidores constantes. En cuanto a la población de 18 a 44 años el 80.2% manifiesto entre uno y tres síntomas depresivos, y con relación al consumo de SPA, se tiene que: un 15.9% consumió cigarrillo o algún derivado alguna vez, el 45.8% fueron en algún momento consumidores de bebidas alcohólicas, de los cuales, el 42.5% lo había hecho en los últimos 12 meses y un 6.0% lo hacía cada semana y se evidencia mayor consumo en un 21.8%. Este tipo de encuestas no solo evidencias un alto índice de consumo, sino la relación estrecha que existe entre la depresión, el consumo de SPA y como está contribuye de manera fundamental en la morbilidad, discapacidad y mortalidad prematura donde se habla propiamente de la conducta suicida, como un fenómeno psicosocial con características asociadas a altos índices de depresión y consumo. (OPS, 2014).

Una vez identificados los tipos de problemas psicosociales más relevantes, se procede con la investigación de las guías previamente elaboradas por entidades como la OMS, OPS o Minsalud. Por cada problemática psicosocial, se seleccionaron cuatro guías, en decir que en total se suman 16

documentos base para la elaboración de las guías que acompañan el desarrollo Web. A partir de estos documentos, se logran identificar puntos de correlación enfocados a definiciones y teorías que sustentan la problemática psicosocial, así mismo la evidencia de buenas prácticas se hacen presente en los documentos, pero elementos clave con respecto a la atención de la población, las técnicas de intervención a nivel individual y grupal, así como las diferentes rutas de activación de ayuda, son elementos que se alejan entre unas guías y otras, lo que evidencia dificultad para el prestador de salud al momento de buscar una guía que sea práctica, eficiente y eficaz para la prestación del servicio.

Una vez identificados los puntos de convergencia y los ítems aislados entre unos y otros, se procede con la elaboración de cada una de las guías que soportan este desarrollo Web. Tales guías corresponden a las problemáticas psicosociales de: depresión, suicidio, abuso sexual y consumo de sustancias psicoactivas.

2.1.4.1. Tipos de conducta suicida

Es una guía conformada por 6 capítulos, se resalta a través de ella los factores que influyen y son asociados a la conducta suicida, se hace especial relevancia sobre todo en los factores precipitantes y protectores, ya que son a partir de estos donde se puede trabajar la prevención y la atención y diagnóstico oportuno, seguidamente, se especifica a grosso modo la responsabilidad y funciones de ejecución del psicólogo y como este hace su aporte al bienestar desde una primera entrevista seguido de unos instrumentos de evaluación y unas recomendaciones que permiten la derivación del paciente a otras entidades que pudiesen apoyar el proceso de una forma eficiente y eficaz, esto en caso de determinarse que la salud del paciente está en riesgo.

2.1.4.2. Guía para detección, atención, diagnóstico y prevención oportuna para el abuso infantil

Es una guía conformada por diez capítulos, es una guía que trae a mención aspectos que pueden ser relevantes con respecto al agresor, en tanto que generan todas unas características propias de lo que hasta el momento las teorías han construido

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PD-36
		Versión: 01
		Página 5 de 7

con respecto a este tipo de población, ello permite hablar de una clasificación y permite también mencionar por qué ocurre el silencio en los menores de edad y en qué momentos y debido a que factores el secreto entre abusado abusador se rompe. Una vez detectado esto, la guía permite conocer un poco acerca de las posibles respuestas que puede dar la familia con respecto a la problemática psicosocial y como se puede contribuir al bienestar familiar, seguidamente, se tienen en cuenta la valoración del riesgo y la elaboración clínica a partir del mismo y, por último, se evidencia la activación de rutas de ayuda para el restablecimiento de derechos del niño, niña o adolescente.

2.1.4.3. Guía para detección, atención, diagnóstico y prevención oportuna de la depresión

Es una guía abordada mediante 12 capítulos, se resaltan temas importantes con respecto a la comorbilidad que se puede presentar en algunos pacientes y como el saber previo de esta condición permite un diagnóstico oportuno, así mismo se resaltan con mayor importancia los criterios diagnósticos avalados en la actualidad por el CIE 10 y el DSM 5. Una vez identificados los criterios se esbozan de manera general los elementos clave a tenerse presente al momento de la entrevista clínica y seguido de ello, se mencionan a groso las teorías explicativas, así como los instrumentos de evaluación y los criterios de remisión, los cuales están dirigidos a las rutas de activación de ayuda.

2.1.4.4. Guía para detección, atención, diagnóstico y prevención oportuna de consumo de sustancias psicoactivas

Once capítulos hacen parte de esta guía donde se rescatan los factores de riesgo y los factores de protección como las iniciativas más importantes, ya que permiten encaminar el trabajo psicológico a la prevención.

Así mismo, se cuenta con un capítulo que permite conocer los modelos de intervención más utilizados en la actualidad y como estos se concatenan con el tratamiento y valoración

interdisciplinar para que estos a su vez permitan el diseño de un programa personalizado de intervención que garantice la estabilidad psíquica del paciente. Por último, se cuenta con las rutas de ayuda que permiten activar este método de servicio transdisciplinar tan importante para la atención oportuna y eficaz.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Desde el trabajo de grado propuesto, se logró el desarrollo de las primeras cuatro guías metodológicas más representativas en nuestra población, así como también se logra la creación del repositorio para dichas guías, este desarrollo se realiza mediante el motor HTML5 Wix.com, lo que permite que la información este en la nube y sea de fácil acceso en el momento a estudiantes, practicantes y egresados de psicología.

2. Mediante la Herramienta de atención psicológica inmediata (HAPI) se hace posible que el personal de salud que está estudiando y hace parte de centros de practica cuente con una herramienta que permita el acercamiento a la problemática psicosocial, ofreciendo no solo la teoría que sustenta dicha problemática sino las diferentes opciones de respuesta con las que se pueden contar para ofrecer un servicio de calidad que garantice la salud mental de quien consulta. De esta manera se apuesta

3. Hapi, permitirá repensar una nueva forma de trabajo con los pacientes, sus familias o los cuidadores más cercanos, donde los actores principales lleguen a cada uno de los campos de actuación debidamente preparados y seguros para enfrentar todos y cada uno de los desafíos que allí emerjan; la integración de la educación recibida en la universidad y la brindada a través de esta página web, será el soporte sobre el cual, el estudiante, el practicante y el egresado podrán basarse para brindar una atención psicosocial más integral y enfocada en lo humano, la cual tiene el reto de mejorar la calidad de la prestación de los servicios psicológicos brindando con esto nuevas posibilidades no solo de prevención sino de

	ARTICULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-PD-36
		Versión: 01
		Página 6 de 7

mejoría en la salud mental de quienes ya hacen parte de un proceso psicológico.

REFERENCIAS

Alcaldía de Medellín. (2015). Atención con calidad a las personas que presentan conducta suicida. Medellín.

Avila Smirnow, D. (s.f.). *¿Qué es la comorbilidad?*.

Beck, U. (1998). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. Barcelona: Paidós.

Belloch Ortí, C. (s.f.). *Las tecnologías de la información y comunicación (TIC)*.

Cabrero, J. (1998). *Impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en las organizaciones educativas*.

Correa Serna., L. F., Dávila Guerrero., C. E., Burgos Bernal., G., Osorio Saldarriaga., E., & Valderrama Vergara., J. F. (Enero 2017). *Observatorio Nacional de Salud Mental*. ONSM Colombia - Guía Metodológica Actualización. Bogotá D.C.

De la Torre Martí, M., Centro de Psicología Aplicada, C., & Universidad Autónoma de Madrid, U. (2013). *Protocolo para la detección y manejo inicial de la ideación suicida*.

Deloitte. (2017). *Perspectiva Global 2017 del cuidado de la salud*. Ginebra Suiza

Egea Garcia, C., & Sarabia Sanchez, A. (2001). *Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad*. Murcia.

Fernández, E., & Olmedo, M. (1999). *Trastorno del comportamiento perturbador*. Madrid: UNED-FUE.

Garza Mendoza, S. M. (s.f.). *Primeros auxilios psicológicos (PAP)*.

Gomez del campo, J. (1994). *Intervención en las crisis: Manual para el entrenamiento*. México: Manual.

Grupo Gestión Integrada para la Salud Mental. (2017). *Boletín de Salud Mental en niños, niñas y adolescentes*. Bogotá D.C Boletín Salud Mental.

Medina, Pérez, O. A., Díaz Téllez, Á. S., & Rozo, David, A. J. (2014). *Caracterización del suicidio en adolescentes de Antioquia*, Colombia.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo</p>	ARTICULO DEL TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 7 de 7