

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN ATENCIONES INDIVIDUALES

*Marchena, E.; Senín, C.; Romero, C.; Hervías, F.; Araujo, A.; López, M.M.;  
Navarro, M .J.; Menacho, I. y Gutiérrez, C.*

Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Cádiz

[sap@uca.es](mailto:sap@uca.es)

Desde el año 2004 hasta la actualidad, el Servicio de Atención Psicológica y Psicopedagógica de la UCA se ha encargado de ofrecer asesoramiento psicológico y psicopedagógico individual al alumnado universitario (<sup>1</sup>Marchena et al., 2009). Sus actuaciones se enmarcan en la atención, la orientación y el asesoramiento psicológico sobre ansiedad ante los exámenes, habilidades de comunicación, mejora de autoestima, motivación, así como, terapia breve de corte cognitivo-conductual ante los diferentes problemas de índole psicopatológica. Entre las diferentes actividades desarrolladas, se ha informado y orientado a 8434 estudiantes, y ofreciendo asesoramiento psicológico como “actividad especializada” a 181 alumnos en 503 sesiones individualizadas. Coordinamos proyectos que tienen cada vez mayor difusión y aceptación en los diferentes centros de nuestra universidad, como es el caso del “Proyecto de Tutoría entre Iguales”, el “Programa de Apoyo al Aprendizaje” y actividades de “Prevención en Drogodependencias”.

Una asistencia psicológica de calidad significa disponer de procedimientos eficaces y eficientes que puedan ser llevados a cabo por profesionales bien formados. La investigación y el estudio nos proporcionan los medios para diseñar, someter a prueba y validar dichos procedimientos (<sup>2</sup>Botella, C. et al. 2009). El uso de protocolos en los servicios de asesoramiento universitarios puede proporcionar orientaciones, principios y pautas de actuación que nos permita aumentar la eficacia de los procedimientos sistemáticos utilizados, y contrastar el logro de los resultados psicológicos buscados.

---

<sup>1</sup> Marchena Consejero, E., Rapp García, C., Hervías Ortega, F., Navarro Guzmán, J.I., Alcalde Cuevas, C., Aguilar Villagrán, M., Menácho Jiménez, I. (2009). El servicio de asesoramiento psicológico. *Acción psicológica*, Vol. 6, no.1, pp. 73-85.

<sup>2</sup> Botella, C., Baños, R., García, A. y Queros, S. (2009). El Servicio de Asistencia Psicológica de la Universitat Jaume I. *Acción psicológica*, Vol. 6, no.1, pp. 87-96.

El SAP se pone a disposición de la comunidad universitaria para realizar una atención personalizada y singular del estudiante que requiera de una intervención y/o asesoramiento específico. Para solicitar esta prestación se sigue un protocolo que nos permite una actuación más racionalizada. El objetivo general de este modelo de protocolo responde a establecer un tratamiento ordinario o extraordinario de pautas homogéneas de actuación ante las demandas de atención psicológica y psicopedagógica de los estudiantes universitarios.

En este póster presentamos un esquema básico del protocolo de actuación elaborado por el SAP de la UCA. El proceso ordinario, es común para todo el alumnado que solicite atención individualizada sin carácter de urgencia. Cualquier posible usuario puede solicitar ayuda llamando al número de teléfono del SAP, escribiendo a una dirección de correo electrónico o acudiendo en persona al propio servicio. Sin embargo, requiere que el estudiante elabore una petición a través del CAU (<http://bit.ly/irxcM3>) de nuestra universidad de forma on-line, al que se le responde adjuntando una FICHA DE ACOGIDA y el documento por escrito de CONSENTIMIENTO INFORMADO previo a la actuación psicológica y en el que el estudiante da su conformidad de forma voluntaria y recibe la suficiente información sobre el asesoramiento psicológico que va a recibir y las limitaciones.

En la primera sesión, los profesionales del SAP contrastan la información recogida en la ficha de acogida con el estudiante, complementando esta información con una ENTREVISTA CONDUCTUAL (modelo adaptado de la entrevista conductual de R. Fernández Ballesteros). En dicha entrevista se intentará determinar el motivo de consulta con más exactitud. El objetivo básico es dilucidar si en el SAP se puede proporcionar o no el asesoramiento que requiere la persona que solicita la ayuda.

La evaluación psicológica se desarrolla a partir de esta primera sesión con ayuda de un conjunto de instrumentos psicométricos (NEO-FII, SCL-90, CORE-OM, STAI). Dichas pruebas nos permitirán conocer, describir y comprender la conducta y los problemas del usuario con el fin de abordar un modelo explicativo de su comportamiento y realizar un proceso de asesoramiento e intervención adaptado a la problemática particular de cada estudiante. Una vez finalizado el asesoramiento se llevará a cabo un CUESTIONARIO DE

EVALUACIÓN para determinar la satisfacción del estudiante y la mejoría conseguida.

El proceso extraordinario responde a los casos que, por su especial relevancia, pueden entrañar riesgos para la integridad psíquica o física del estudiante, o se considere necesario iniciar un protocolo con carácter de urgencia.

**PALABRAS CLAVES:** Protocolo, jóvenes universitarios, asesoramiento psicológico, evaluación psicológica, asistencia psicológica.