

Consolidación de un centro de atención psicológico desde el laboratorio de Psicología de la Universidad Mariana

Karla Dayana Erazo Rosero

Estudiante del Programa de Psicología
Universidad Mariana

Juan Pablo Herrera Santacruz

Asesor. Docente Programa de Psicología
Universidad Mariana

Introducción

El presente documento se encuentra orientado a brindar una información frente al proceso de consolidación de un centro de atención psicológica, desde el laboratorio de psicología, en la Universidad Mariana, para ello se tuvo en cuenta aspectos como: la Resolución 00002003 de 2014 que establece los procedimientos y condiciones que se requieren para habilitar los servicios relacionados con la salud (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014); además para dicho proceso se ejecutó un estudio de factibilidad con la finalidad de conocer la perspectiva de la población empresarial de la ciudad de San Juan de Pasto frente a la creación de un nuevo centro de atención psicológica. Se planteó una serie de posibles servicios que serían ofertados desde dicho centro, esto mediante un formato diligenciado por los docentes del programa de psicología de la Universidad Mariana, que facilitó la elección del mismo.

Metodología

Se realizó una búsqueda de información en fuentes primarias como secundarias, lo que facilitó seleccionar la información sobresaliente de las diferentes bases de datos, Google académico, biblioteca Universidad Mariana, Instituto Departamental de Salud de Nariño, Docentes del programa de Psicología, entre otras.

Desarrollo del tema

Inicialmente se describirán los términos principales del tema, de manera conceptual.

La Resolución 00002003 de 2014 especifica cuáles son los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud.

Artículo 2. La presente resolución aplica a:

2.1. Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

2.2 Los Profesionales Independientes de Salud.

2.3. Los Servicios de Transporte Especial de Pacientes (...)

Artículo 3. Condiciones de habilitación que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud (...), para su entrada y permanencia en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud.

3.1. Capacidad Técnico-Administrativa.

3.2. Suficiencia Patrimonial y Financiera.

3.3. Capacidad Tecnológica y Científica

Artículo 6. Requisitos para la inscripción y habilitación de servicios de salud (...). Los Prestadores de Servicios de Salud que se inscriban y habiliten servicios en salud (...) deberán cumplir lo siguiente:

6.1 Determinar los servicios a habilitar, de acuerdo con el REPS, incluyendo la complejidad y el tipo de modalidad en la que va a prestar cada servicio.

6.2 Realizar la autoevaluación y la posterior declaración en el REPS.

6.3 (...). Diligenciar el formulario de inscripción disponible en el aplicativo del REPS.

6.4 Radicar el formulario de Inscripción ante la Entidad Departamental o Distrital de Salud respectiva y los demás soportes definidos en el Manual de Inscripción.

Artículo 13. *Visita de Verificación Previa.*

13.3 La inscripción de una nueva Institución Prestadora de Servicios de Salud, visita que se realizará por parte de la Entidad Departamental o Distrital de Salud, dentro de los seis (6) meses siguientes a la presentación de la solicitud. Se entiende solicitada la visita con la presentación del formulario de inscripción en las condiciones definidas en el numeral 6.4 del artículo 6 de la presente resolución. (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014, pp. 1-7).

Para realizar lo que se menciona anteriormente se debe seguir con Chapola ruta de inscripción, que la da el Instituto Departamental de Salud de Nariño, donde se da a conocer los formularios los cuales se los debe diligenciar cuando el proyecto ya este realizado de forma completa.

Subdirección de calidad y aseguramiento.

Habilitación.

Inscripción.

Registro.

Usuario: se debe crear un usuario fácil de recordar.

Contraseña: se debe crear una contraseña, fácil de recordar.

Ingresar datos (profesional independiente y/o ips).

Nota: esta contraseña y este usuario sirven por única vez para el ingreso al formulario de inscripción.

Aceptar, regrese a la página inicial, digite nuevamente la clave y contraseña que creó.

Ingresar. El software le presenta el formulario para diligenciamiento de los datos tales como datos del prestador, sede, servicios, capacidad instalada, según el prestador. Una vez diligencie la información en cada campo se graba y se verifica el título información grabada.

Imprimir: El sistema le genera el formulario. Se oprime clic derecho o control P y se selecciona imprimir.

Instrumento de autoevaluación. Se autoevalúa únicamente los estándares propios de los servicios habilitados y se presenta de forma física.

Se radican todos los documentos en la Oficina de Habilitación de Prestadores de la Subdirección de Calidad y Aseguramiento, ubicada en el cuarto piso del IDSN, para su validación en el software. (Corte Constitucional República de Colombia, 2008).

Por otro lado, Duque (1987), afirma que para realizar proyectos de factibilidad se debe hacer un estudio de factibilidad, el cual se usa para recolectar datos burdos de la administración, y estos a la vez permiten tomar una decisión sobre si debe continuar con el estudio del sistema.

Los datos para el estudio de factibilidad, pueden ser recolectados por medio de entrevistas, (el tipo de entrevista requerido está directamente relacionado con el problema u oportunidad que está siendo sugerido). La determinación de factibilidad en general de un proyecto solicitado, está en los objetivos organizacionales; posterior a ello, se determina el negocio hacia los objetivos de alguna forma. Los objetivos del proyecto deben ser calificados por medio de entrevistas con la persona, grupo o departamento que lo propone.

La determinación de recursos para el estudio de factibilidad sigue el mismo orden, en el cual se encuentran relacionados tres áreas de factibilidad, así:

- Factibilidad técnica: el analista debe encontrar si los recursos técnicos actuales pueden ser mejorados o añadidos, de forma que compensen la petición bajo consideración.

- Factibilidad económica: los recursos básicos a considerar son: el tiempo propio y del equipo de sistemas, el costo de hacer un estudio de sistema completo, el costo del tiempo de los empleados del negocio, el costo estimado del hardware y el costo estimado del software y/o desarrollo de software.

- Factibilidad operacional: depende de los recursos humanos disponibles para el proyecto, e involucra proyectar si el sistema operará y será usado una vez esté instalado.

- Evaluación de factibilidad: la factibilidad del proyecto no es una decisión tomada por el analista del sistema, sino por la administración. Las decisiones están basadas en los datos de factibilidad recolectados en forma experta y profesional, y presentada por el analista.

Por último, se debe tener en cuenta los portafolios de servicios que se prestarán desde el centro de atención psicológico, los cuales se basan en cuatro áreas:

Ser humano trabajo y organización

Dentro de esta área se tiene en cuenta:

- Diseño e implementación de un modelo de gestión humana por competencias.

- Diagnóstico organizacional: Análisis de la plataforma estratégica, prácticas centradas en la persona y la organización.

- Selección de personal: mediante técnicas novedosas y que generan valor agregado a la organización como el *Assessment Center*.

- Desarrollo e implementación de procesos de capacitación, formación y desarrollo: construcción de procesos de formación de los colaboradores que faciliten el fortalecimiento de competencias individuales y el desa-

rrrollo de procesos de aprendizaje organizacional.

- Evaluación del desempeño: valoración del desempeño de los colaboradores con perspectivas de construcción de planes de fortalecimiento y desarrollo de competencias, mediante diferentes estrategias: metodología de 180° y 360°.

- Diseño de programas de salud en el trabajo: La finalidad de la salud en trabajo consiste en lograr la promoción y el mantenimiento del más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todos los trabajos; protegerlos en su empleo contra riesgos resultantes de agentes perjudiciales a su salud a través del diagnóstico de riesgo psicosocial.

- Bienestar laboral: A través de ZOL (Zonas de orientación laboral) y ZOE (Zonas de escucha), espacios de formación y escucha donde el trabajador podrá trabajar las emociones positivas en pro del bienestar individual y de la organización.

- Análisis, evaluación, intervención e implementación de planes de mejoramiento del clima organizacional: diagnóstico de las percepciones que tienen los trabajadores frente a la organización, así mismo, de la subjetividad laboral, percepciones y necesidades propias de los colaboradores basados en instrumentos validados y estandarizados en empresas colombianas.

- Cambio de estructura organizacional: acompañamiento y consultoría en procesos de reorganización y fortalecimiento de la estructura organizacional.

- Plan de carrera: acompañamiento continuo y oportuno al personal y especial a cargos de éxito en la organización, para implementar procesos de desarrollo de cargos, para incrementar y mantener reconocimiento hacia la persona, la tarea y la contribución hacia la organización.

- Planes de retiro: acompañamiento a los colaboradores que están en procesos de reubicación, despidos, retiros o jubilaciones, por medio de

herramientas y procesos de *out placement*, que permitan reducir el impacto que estas situaciones laborales en las personas.

- **Team Building:** Grupos de encuentro lúdico en las empresas o fuera de ellas como en campo abierto, donde se desarrollan fortalezas, a través de juegos y lúdicas, encaminadas a disminuir el estrés, las tensiones y propiciar mejores equipos de trabajo, por medio de creación de alianzas.
- Planes de estímulos y recompensas: creación de programas que permitan a los colaboradores aumentar su motivación laboral, por medio del análisis y la utilización detallada de los incentivos que se adecuan más a las necesidades de los colaboradores.

Contextos y cultura

Acompañamiento, atención e intervención psicosocial a víctimas del conflicto armado, jóvenes, grupos sociales y comunidades en general. Capacitaciones, eventos académicos, congresos y consultorías, a través de alianzas con entidades, tales como, Cruz Roja y Gobernación de Nariño.

Investigaciones, productividad, en temas de conflicto armado, violencia juvenil, pandillismo, psicología cultural.

Procesos de enseñanza y aprendizaje

Investigaciones que apunten a la evaluación e intervención dentro de los contextos escolares, que surjan del estudio de las problemáticas más relevantes encontradas, que afectan de una manera considerable la calidad de vida de los miembros de las comunidades educativas.

Asesorías, investigaciones, relacionadas en habilidades para la vida en instituciones educativas, contextos extraescolares y no escolares (contextos deportivos, empresariales, penitenciarios, comunitarios).

Conferencias y seminarios desde un enfoque de las habilidades para la vida, en el cual se enfatiza el desarrollo de destrezas y competencias psicosociales a la población en general.

Cursos de formación, diplomados, talleres, seminarios para maestros, docentes

orientadores y comunidad educativa en general.

Psicología clínica y salud mental

Asesoría, consultoría, investigación, formación (diplomados, cursos, talleres), formulación y gestión de proyectos, promoción de la salud, prevención, evaluación, diagnóstico, pronóstico, tratamiento, rehabilitación para reducir y gestionar riesgos relacionados con la salud mental del individuo y de las colectividades. En aspectos tales como: envejecimiento y vejez, adicciones, evaluación neuropsicológica en niños y adolescentes, conducta suicida.

Discusión

Teniendo en cuenta la Resolución 00002003 de 2014, se realiza la consolidación de un centro de atención psicológico desde el laboratorio de psicología de la Universidad Mariana, a partir de unos factores que dan viabilidad al proyecto, los cuales son: la habilitación por parte del Instituto Departamental de Salud de Nariño (IDSN), infraestructura y espacios acordes para la oferta de servicios, material y equipos actualizados de evaluación, diagnóstico e intervención psicológica, aporte a los procesos de calidad de los programas de la Universidad Mariana, sostenibilidad económica, opciones de mejoramiento: adaptabilidad, funcionamiento y calidad de vida de las personas, grupos y organizaciones.

En el periodo B del 2017 se realizó un estudio de pre factibilidad para la creación de un centro de atención psicológico en la Universidad Mariana, el estudio de factibilidad constituye la información base para la toma de decisiones de invertir en la pequeña instalación; por dicha razón se realiza entrevistas tipo encuesta, al sector económico a 35 empresas, donde el 97.14% de la población toman como positivo la idea de adquirir un servicio de apoyo al desarrollo empresarial, talento humano y motivacional para sus colaboradores, el 100% de la población manifiesta la pertinencia de la apertura de un centro de apoyo para el desarrollo empresarial humano y motivacional, asimismo, el 100% de la población muestra positivismo ante la prestación de servicios de consultoría y asesoría que pueda ejecutar la Universidad Mariana para el desarrollo empresarial, humano y motivacional de los trabajadores.

El centro de atención psicológica, aportara al bienestar y calidad de vida de las personas, por ende, la población encuestada acepta, que el centro opere desde la Universidad Mariana; sin embargo, es factible pensar en un lugar fuera de la universidad, para la prestación de algunos servicios, ya que el estudio demuestra viabilidad de apertura de un centro de atención psicológica en la ciudad, debido a que la perspectiva del sector empresarial fue positiva en un 91%.

De igual manera, el proyecto de consolidación de un centro de atención psicológico que se trabaja desde el laboratorio de psicología de la Universidad Mariana, necesita tener en cuenta el portafolio de servicios que se realizó en conjunto con los docentes del programa de psicología, a partir de las cuatro áreas presentadas en el programa de psicología: ser humano trabajo y organización, contextos y cultura, procesos de enseñanza y aprendizaje, psicología clínica y salud mental.

Los servicios mencionados se los planteó con el fin de ofertarlos a la comunidad externa e interna de la Universidad Mariana, que requiera de alguno de ellos; una vez se de apertura al centro de atención psicológica.

Referencias

- Corte Constitucional República de Colombia. (2008). Chapola Ruta de Inscripción. Recuperado de <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2008/C-064-08.htm>
- Duque, A. y Gonzáles, G. (1987). *La micro y pequeña empresa como campo de acción del nuevo administrador*. Medellín, Colombia: Universidad de Medellín.
- Kendall, K. y Kendall, J. (1997). *Análisis y diseño de Sistemas*. México: Pearson Educación.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2014). *Resolución 00002003 de 2014*. Recuperado de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-2003-de-2014.pdf>