

INSTITUTO MUNICIPAL DE LA  
JUVENTUD DE SAN PEDRO  
GARZA GARCÍA

MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS DE  
**ATENCIÓN**  
**PSICOLÓGICA**



# ÍNDICE

---

<b>Introducción</b>	3
<b>Objetivo general</b>	4
<b>Objetivos específicos</b>	4
<b>Normas generales de operación</b>	5
<b>Normas generales</b>	5
<b>Módulo 1: Atención psicológica en el Centro San Pedro Joven</b>	7
Introducción	7
Procedimientos de atención psicológica en el centro San Pedro joven	8
<b>Módulo 2: Atención psicológica en Instituciones Educativas</b>	10
Introducción	10
Procedimientos de atención psicológica en Instituciones Educativas	11
<b>Módulo 3: Acompañamiento psicológico en línea</b>	13
Introducción	13
Procedimientos de atención psicológica en línea	14
<b>Convenios</b>	16
<b>Instituciones para canalizaciones</b>	16

<b>ANEXOS</b>	17
<b>Anexo 1.</b> Entrevista Inicial	17
<b>Anexo 2.</b> Reporte de consulta	20
<b>Anexo 3.</b> Ficha de canalización	21
<b>Anexo 4.</b> Carta responsiva de atención psicológica	22
<b>Anexo 5.</b> Reglamento y Acuerdo de confidencialidad	23

# INTRODUCCIÓN

---

El Instituto Municipal de la Juventud de San Pedro, realizó un estudio con una muestra representativa de jóvenes residentes del municipio de San Pedro, en la que se abordaron aspectos relacionados con la salud mental de la juventud sampetrina. . En cálculos obtenidos de la Encuesta de Cohesión Social para la Prevención de la Violencia y la Delincuencia (ECOPRED, 2014), se estima que 16.8% de la juventud en Nuevo León pierden el control fácilmente. En contraparte, el estudio realizado en el municipio de San Pedro solo el 11.48% de la juventud responde que no se siente tener el control de sus emociones, también mostró que es mayor la proporción de mujeres (14.73%), con este sentir que la de los hombres (7.76%). En relación con la edad, se observa que mientras aumenta la edad, la juventud reporta tener un mayor control de sus emociones: 16.84% de la juventud de 12 a 14 años no tiene control sobre sus emociones, 12.5% del grupo de 15 a 19 años, 9.17% del grupo de 20 a 24 años y 7.19% del grupo de 25 a 29 años. El Instituto Municipal de la Juventud de San Pedro Garza García ofrece el servicio de atención psicológica a todos los jóvenes de entre 12 y 29 años de manera gratuita con el fin de apoyar y facilitar su proceso terapéutico para alcanzar un mejor control emocional, de manera que el presente manual se considera un elemento indispensable, ya que presenta información detallada y ordenada que contiene todas las instrucciones, responsabilidades y procedimientos que se realizan en el área de Atención Psicológica. Debido a las diversas problemáticas que presentan los jóvenes es necesario facilitar intervenciones en salud mental que respondan a necesidades de crecimiento personal, rendimiento académico, dificultades emocionales, cognitivas y conductuales específicas como depresión, ansiedad, trastornos de la conducta alimentaria, estrés, manejo de la agresión, violencia intrafamiliar, abuso sexual, abuso y/o dependencia de sustancias psicoactivas, entre otras.

# OBJETIVO GENERAL

El presente manual tiene como principal objetivo orientar y facilitar el ejercicio de la atención psicológica, con el fin de homologar los procesos, documentos y funciones propias del área de psicología; y así brindar una atención oportuna a los jóvenes de nuestro municipio.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir las labores y responsabilidades del personal encargado de la atención psicológica
- Facilitar el cumplimiento de las funciones del área de atención psicológica
- Disminuir la probabilidad de errores en el proceso de la atención

# NORMAS GENERALES DE OPERACIÓN

---

## NORMAS GENERALES

El terapeuta en todo momento ejercerá sus funciones de acuerdo al código ético que demanda su profesión. El número de sesiones de atención psicológica por joven dependerá de cada caso particular, considerando aproximadamente “10 sesiones continuas”, con el objetivo de garantizar la disponibilidad y atención necesaria a cada una de las y los jóvenes que lo requieran.

- Los jóvenes residentes del municipio de San Pedro pueden solicitar atención psicológica las veces que lo requieran, aun cuando hayan desertado o finalizado otro tratamiento psicoterapéutico. Para esto deberán cumplir con los respectivos procedimientos y requisitos de acceso al servicio.
- De creerse necesario, el o la terapeuta puede considerar la posibilidad de incluir en algunas sesiones del proceso terapéutico, a otros significativos como pareja o familia del paciente.
- El tiempo promedio para las sesiones de terapia individual es de cuarenta a cuarenta y cinco minutos, según se vaya desarrollando.

- El período en el que se brindará atención psicológica se ajustará al período de trabajo, respetando los recesos administrativos.
- El programa será evaluado por los profesionales correspondientes del equipo de trabajo, esto para su continuo mejoramiento y los resultados se comunicarán a la coordinación correspondiente y a su vez a la directiva del Instituto para su conocimiento y lo que corresponda.

# MÓDULO 1:

## ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN EL CENTRO SAN PEDRO JOVEN

---

### INTRODUCCIÓN

Atención Psicológica en el Centro San Pedro Joven es un proyecto del programa de Salud Mental que se ofrece a las juventudes de nuestro municipio mediante la atención de apoyo psicológico de manera presencial en nuestras instalaciones, brindando una atención oportuna, de calidad y gratuita.

El objetivo primordial es lograr la prevención y atención en temas psicológicos de los jóvenes, ya sea por problemas sociales, escolares, familiares o personales, todo esto con el fin de incrementar la calidad de vida y fomentar la atención a la salud mental en nuestra comunidad, así como el desarrollo y fortalecimiento de habilidades psicológicas personales.

El Programa de Atención Psicológica está abierto a cualquier miembro de la juventud de nuestro municipio entre los 12 y 29 años de edad, que acuden directamente a las oficinas del Centro San Pedro Joven en un horario de 9 am a 5 pm.



# PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN EL CENTRO SAN PEDRO JOVEN

1

**Solicitud de atención psicológica:** Para recibir la atención que brinda el Instituto, el o la joven solicita por medio de llamada telefónica o personalmente una cita de valoración con un(a) psicólogo(a), la cual será programada por la persona encargada en base a la disponibilidad del joven y del psicólogo(a).

2

**Entrevista inicial:** El terapeuta realiza una entrevista semi-estructurada que explora el motivo de consulta y estado actual de la situación de la o el joven que solicita el servicio. En caso de que se identifique una situación crítica se canalizará a otro centro de atención psicológica. (Anexo 1)<sup>1</sup>

3

**Evaluación:** Durante las siguientes sesiones el o la joven, guiado/a por el terapeuta, expondrá su dificultad de forma detallada, intentando explorar las posibles causas que han dado origen al motivo de su consulta.

4

**Diagnóstico:** Por diagnóstico se entiende que el o la joven recibirá una explicación de por qué se ha producido su disfunción o dificultad y por qué se está manteniendo en la actualidad.

5

**Intervención:** En esta fase es fundamental la cooperación activa de él o la joven, su implicación de manera activa en las tareas que sean asignadas por el terapeuta y su constante trabajo a lo largo del proceso de terapia.

6

**Seguimiento:** Durante el seguimiento las sesiones cada vez son más espaciadas y el terapeuta se asegura de que los cambios que han tenido lugar en el o la joven se mantienen, en este sentido, la terapia tiene también una función preventiva de nuevos problemas.

<sup>1</sup> En caso de ser menor de edad llenar Carta responsiva de atención psicológica (Anexo 4)

# MÓDULO 2:

## ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS

---

### INTRODUCCIÓN

Atención Psicológica en las Instituciones Educativas es una extensión del proyecto de Atención Psicológica, el cual se dirige directamente a estudiantes de secundarias y preparatorias de nuestro municipio. Cuyo objetivo primordial es acercar a las juventudes una oportunidad de atención psicológica gratuita y de calidad en su mismo espacio educativo, fomentando la importancia de la convivencia en sociedad y la atención de la salud mental de los estudiantes, así como el desarrollo y fortalecimiento de habilidades psicológicas personales.

El Programa de Atención Psicológica en Instituciones Educativas está abierto a cualquier Centro de Estudios del Municipio de San Pedro en nivel secundaria y preparatoria, que busque mejorar la salud mental de sus estudiantes.

# PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS <sup>2</sup>

1

**Contacto con escuelas:** Se comunica con la institución específica para presentar el programa de Salud Mental y así agendará una fecha para canalizaciones de alumnos que presenten alguna problemática.

2

**Primera sesión de canalización:** Se presenta ante el alumno una entrevista semi-estructurada la cual abarca datos generales y se describen las emociones significativas que presentó el alumno durante su entrevista. (Anexo 1)

3

**Evaluación de caso:** Una vez terminada la entrevista, se evalúan las respuestas del alumno y se analiza dependiendo su situación familiar, social y personal a que institución de atención psicológica, será asignado.

4

**Canalización a institución recomendada:**

Se agenda fecha con los coordinadores de la escuela para entrega de formato de canalización y se comunica con la institución de atención psicológica asignada para previo conocimiento de la situación del estudiante. (Anexo 3)

5

**Reunión con padres de familia:**

Se realiza una reunión para explicar el procedimiento de la atención psicológica que se llevará a cabo y pedir su firma para el reglamento y carta responsiva, así como la entrega del formato de canalización con firma del terapeuta y alumno.

6

**Seguimiento de proceso terapéutico:**

A todos los alumnos canalizados tanto en Centro San Pedro Joven como en otras instituciones de atención psicológica se llevará a cabo un seguimiento de sus sesiones para conocer el desarrollo de su proceso terapéutico.

<sup>2</sup>Al tratarse de menores de edad se tiene que proceder al llenado del Anexo 4

# MÓDULO 3:

## ACOMPañAMIENTO PSICOLÓGICO EN LÍNEA

---

### INTRODUCCIÓN

Acompañamiento Psicológico en línea es una adaptación del proyecto de Atención Psicológica que nace debido a la pandemia por Covid - 19, el cual ofrece a las y los jóvenes de nuestro municipio un espacio de calidad, personal, gratuito y a distancia para cada persona que así lo requiera.

Este servicio se ofrece mediante videollamada o llamada telefónica dependiendo de la disposición y posibilidad de cada joven. Tiene como objetivo el continuar con la atención a la salud mental aún en tiempos difíciles, mejorar la calidad de vida y contribuir al desarrollo y fortalecimiento de habilidades psicológicas personales.

El Programa de acompañamiento psicológico en línea está abierto a cualquier miembro de la juventud sampetrina entre los 12 y 29 años de edad, que soliciten a través de nuestras redes sociales o vía telefónica un acompañamiento psicológico en línea.

# PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LÍNEA

1

**Solicitud de atención psicológica:** Para recibir la atención que proporciona el Instituto, el o la joven solicita por medio de la página de “Juventud San Pedro” que se encuentra en redes sociales una cita de valoración con un(a) psicólogo(a), la cual será agendada por la persona encargada en base a la disponibilidad del joven y del psicólogo(a).

2

**Entrevista Inicial:** El terapeuta realiza una entrevista semiestructurada, por medio de llamada telefónica o video llamada, solo se permitirá mensajes de texto cuando se indique no tener privacidad en su hogar, dependiendo de él o la joven que medio desea utilizar. Este proceso explora el motivo de consulta y estado actual de la situación de la o el joven que solicita el servicio. (anexo 1)

3

**Evaluación:** Durante las siguientes sesiones el o la joven, guiado/a por el terapeuta, expondrá su dificultad de forma detallada, intentando explorar las posibles causas que han dado origen al motivo de su consulta.

4

**Diagnóstico:** Por diagnóstico se entiende que el o la joven recibirá una explicación de por qué se ha producido su disfunción o dificultad y por qué se está manteniendo en la actualidad.

5

**Intervención:** En esta fase es fundamental la cooperación activa de él o la joven, su implicación de manera activa en las tareas que sean asignadas por el terapeuta y su constante trabajo a lo largo del proceso de terapia

6

**Seguimiento:** Se indica a él o la joven la facilidad de adelantar sesiones o programarlas según su disponibilidad además de brindar el apoyo cualquier día de la semana. El terapeuta se asegura de que los cambios que han tenido lugar en el o la joven se mantienen, en este sentido, la terapia tiene también una función preventiva de nuevos problemas.



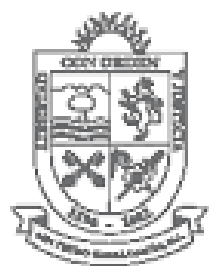
# CONVENIOS

## INSTITUCIONES PARA CANALIZACIONES

<b>NOMBRE</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>ENFOQUE</b>
Centro de Atención Psicológica (CAP)	Cromo #121, Col. Unidad San Pedro, 66200 San Pedro Garza García, N.L.	Atención psicológica general.
Centro Atención Integral Para Adolescentes (CAIPA)	Calle Cobalto y Platino s/n, San Pedro 400.	Atención a menores de entre 12 - 18 años
Centro Atención Primaria en Adicciones (CAPA)	Calle Plomo s/n esq. con Uranio, San Pedro 400	Adicciones
Viccali A.C	Calle Aluminio s/n esq. con Tungsteno, San Pedro 400	Apoyo a personas en situación de violencia
Puerta Violeta/ Alternativas Pacíficas	Ignacio Zaragoza 555, Centro, Monterrey, N.L.	Apoyo a mujeres en situación de violencia o abuso
Centro de Atención Familiar (CAFAM)	Dr. Coss No. 239 sur, Centro de Monterrey	Asesoría social, terapia psicológica, asesoría legal y asistencia primaria en relación a violencia familiar
Centro de Salud y Desarrollo (CESADE) Garza Ayala	Av. Lic. Verdad #1007, Zona Los Sauces	Orientación psicológica y familiar

# ANEXOS

## ANEXO 1. ENTREVISTA INICIAL



Instituto Municipal de la Juventud  
de San Pedro Garza García

**Folio:**

**Fecha:** / /

**Pre-valoración**

### Datos Generales

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

**Edad:** \_\_\_ **Sexo:** \_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_ **Celular:** \_\_\_\_\_

**Institución Educativa:** \_\_\_\_\_

**Municipio:** \_\_\_\_\_

### Padres o tutores

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

**Edad:** \_\_\_ **Sexo:** \_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_

**Parentesco:** \_\_\_\_\_ **Ocupación:** \_\_\_\_\_

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

**Edad:** \_\_\_ **Sexo:** \_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_

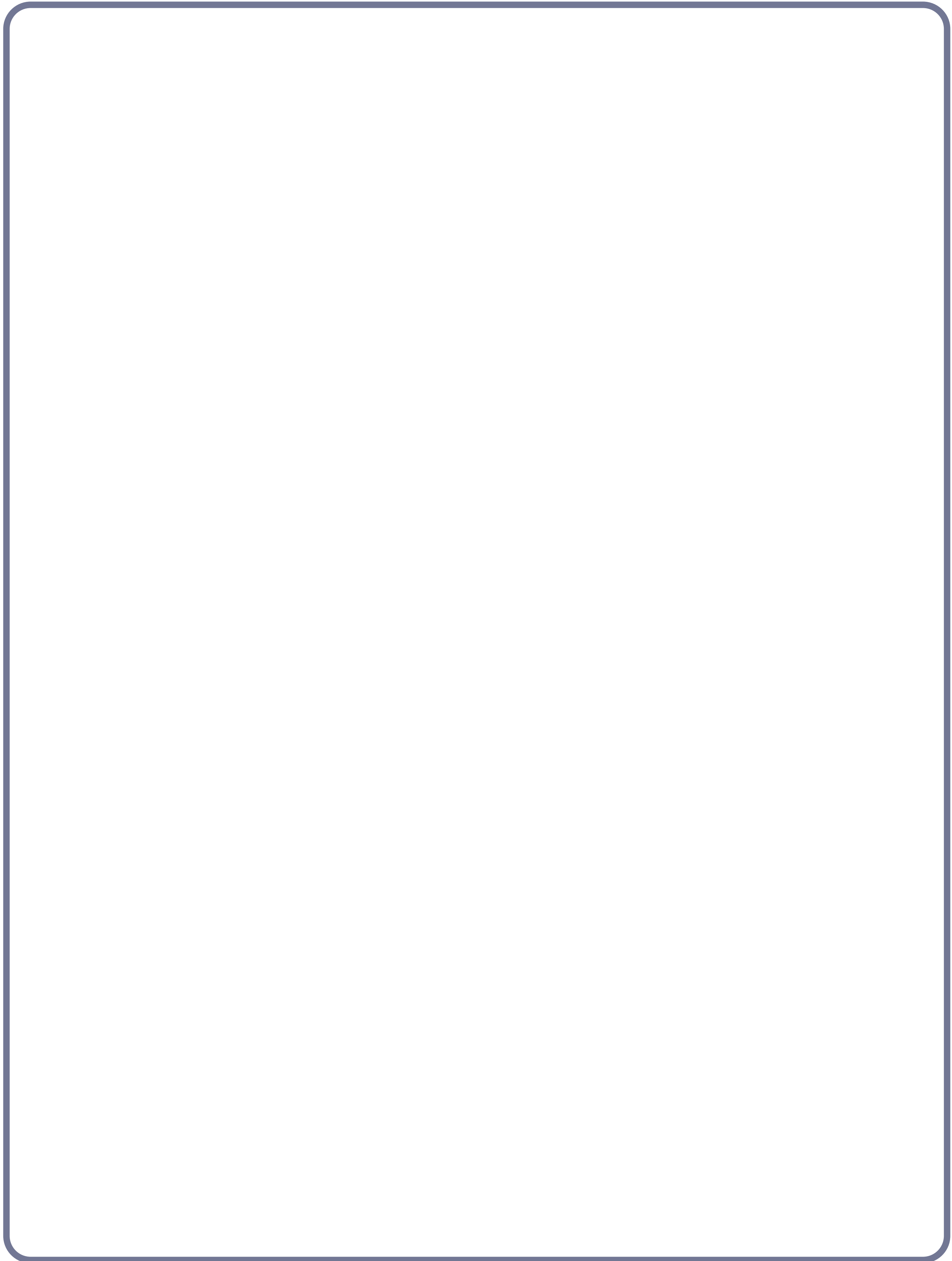
**Parentesco:** \_\_\_\_\_ **Ocupación:** \_\_\_\_\_

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

**Edad:** \_\_\_ **Sexo:** \_\_\_ **Teléfono:** \_\_\_\_\_

**Parentesco:** \_\_\_\_\_ **Ocupación:** \_\_\_\_\_

## Familiograma

A large, empty rounded rectangular box with a dark blue border, intended for drawing a family diagram (familiograma). The box is currently blank.

**Antecedentes:**

---

---

---

---

**Observaciones:**

---

---

---

---

**Canalización:**

---

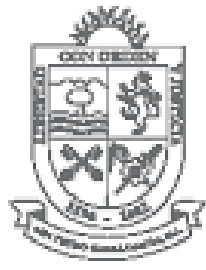
---

---

---

Consulta nuestro aviso de privacidad en:  
<http://www.juventudsanpedro.com/wp-content/uploads/2019/04/AVISO-DE-PRIVACIDAD.pdf>

# ANEXO 2. REPORTE DE CONSULTA



Instituto Municipal de la Juventud  
de San Pedro Garza García

## Atención Psicológica Reporte de consulta

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

-----  
**Nombre y firma del psicólogo**

# ANEXO 3. FICHA DE CANALIZACIÓN



Instituto Municipal de la Juventud  
de San Pedro Garza García

## Formato de Ficha

Folio: \_\_\_\_\_

Fecha: / /

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

Motivo de asistencia:

-----  
-----  
-----  
-----

Observaciones:

-----  
-----  
-----  
-----

Centro de canalización:

-----  
-----  
-----  
-----

-----  
**Firma alumno**

-----  
**Firma terapeuta**

Consulta nuestro aviso de privacidad en:

[http://www.juventudsanpedro.com/wp-](http://www.juventudsanpedro.com/wp-content/uploads/2019/04/AVISO-DE-PRIVACIDAD.pdf)

[content/uploads/2019/04/AVISO-DE-PRIVACIDAD.pdf](http://www.juventudsanpedro.com/wp-content/uploads/2019/04/AVISO-DE-PRIVACIDAD.pdf)

# ANEXO 4. CARTA RESPONSIVA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA



Instituto Municipal de la Juventud  
de San Pedro Garza García

## CARTA RESPONSIVA PARA ATENCIÓN PSICOLÓGICA

San Pedro Garza García a \_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2020

A quien corresponda:

El (la) que aprueba (padre o tutor)

-----  
A través de la presente carta responsiva, hago constar que autorizo a mi hijo (a)

----- de \_\_\_ años inicie su proceso terapéutico con base en la canalización realizada por el terapeuta que presta su apoyo en la Escuela

-----, esto con el fin de alcanzar su bienestar emocional y un crecimiento personal favorable. A partir del análisis realizado se seleccionará una institución que brinde atención psicológica específica con base en las necesidades requeridas del paciente, el cual tendrá un seguimiento por el terapeuta que realiza la canalización sobre su avance terapéutico. Yo como padre o tutor del menor canalizado me comprometo a seguir los lineamientos requeridos por la institución a cargo de la atención psicológica que necesite mi hijo (a), deslindando al Instituto Municipal de la Juventud de San Pedro Garza García del incumplimiento del reglamento por parte del paciente.

-----  
**Nombre y firma del psicólogo**

# ANEXO 5. REGLAMENTO Y ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD



Instituto Municipal de la Juventud  
de San Pedro Garza García

## ATENCIÓN PSICOLÓGICA REGLAMENTO

1. El/la paciente debe verificar que sus datos personales sean correctos.
2. El/la paciente tendrá que proporcionar una carta de autorización firmada por sus padres para comenzar su proceso terapéutico.
3. El/la paciente debe de hacerse responsable de su hoja de asistencia a las sesiones.
4. El/la paciente debe de estar en completa disposición de llevar a cabo el tratamiento.
5. Todo lo hablado dentro de la sesión se maneja de manera confidencial entre psicólogo y paciente.
6. En caso que el/la paciente sea menor de edad, a partir de la quinta sesión se dará avance por medio de una reunión a los padres de familia.
7. Cuando a el/la paciente no le sea posible acudir a una cita favor de notificarlo, con la/el terapeuta por lo menos con 48 horas de anticipación.
8. El/la paciente deberá cumplir con la puntualidad del horario de sesión, en dado caso de llegar tarde, se restará del tiempo de su consulta.
9. La ausencia injustificada a tres sesiones seguidas será interpretada como un abandono del tratamiento, por lo cual se le notificará al paciente su retiro de atención psicológica.



10. El/la paciente deberá entregar papelería completa solicitada por el psicólogo.

11. El/la paciente tiene derecho a manifestar inconformidad o queja sobre cualquier aspecto de la atención recibida, de manera verbal o por escrito.

12. El/la terapeuta tendrá que detener el proceso terapéutico ante la primera agresión física por parte del paciente.

-----  
**Nombre y Firma  
Padre o Tutor**

-----  
**Nombre y Firma  
del Paciente**

## **ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD EN EL PROCESO PSICOTERAPÉUTICO**

De una parte el Instituto Municipal de la Juventud de San Pedro Garza García., el terapeuta

\_\_\_\_\_ y por la otra parte el paciente \_\_\_\_\_, declaran:

- Que el paciente ha decidido transmitir información confidencial y personal dentro del marco de la terapia psicológica.
- Que el paciente acepta llevar a cabo la terapia y que entiende el carácter privado de la información que del terapeuta reciba.

El paciente manifiesta su conformidad con los términos siguientes:

**PRIMERO:** Las partes se obligan a no divulgar a terceros la “información confidencial” que reciban de la otra, ya sea de forma oral, visual, escrita o grabada. De lo que se desprende que el paciente se compromete a no grabar, ni divulgar en cualquiera de los formatos existentes ni futuros, ninguna información contenida en las sesiones que para la intervención son necesarias.

Sin embargo, en algunos casos el terapeuta podrá compartirá información dependiendo la complejidad del caso.

**SEGUNDO:** El paciente se compromete a asistir a la sesión solo. A no ser que por indicación terapéutica tenga que ser acompañado de otra u otras personas.

**TERCERO:** Las partes están obligadas a tomar las precauciones necesarias y apropiadas para mantener la confidencialidad de la información intercambiada en la sesión.

**CUARTO:** El paciente está de acuerdo en que la información que reciba del terapeuta es y seguirá siendo propiedad del Instituto Municipal de la Juventud de San Pedro Garza García y por tanto, se compromete a usarla únicamente en el marco terapéutico y/o para el propósito que el terapeuta autorice. Acepta además que este acuerdo tendrá duración indefinida desde su firma.

**QUINTO:** El paciente está informado y acepta que tras una media de tres a seis sesiones, el terapeuta evaluará la demanda y en función de la complejidad de su caso, podrá decidir continuar las sesiones o bien si se observa la necesidad de canalizarlo alguna otra instancia.

**SEXTO:** Paciente y terapeuta convienen que en caso de que la parte receptora incumpla parcial o totalmente con las obligaciones derivadas de este acuerdo y del reglamento, el paciente será responsable de los daños y perjuicios que dicho incumplimiento ocasionará al Instituto Municipal de la Juventud de San Pedro Garza García y a su personal.

Y en prueba de conformidad, firman el presente acuerdo en el lugar y fecha citados.

Firmado en San Pedro Garza García, Nuevo León a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201 \_\_\_\_

-----  
**Nombre y Firma  
Padre o Tutor**

-----  
**Nombre y Firma  
del Paciente**

En caso de ser menor de edad:

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

Firma: \_\_\_\_\_ Parentesco con el

paciente: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono(s): \_\_\_\_\_

-----  
**Nombre y Firma  
Padre o Tutor**

-----  
**Nombre y Firma  
del Paciente**