



**GOBIERNO  
DE JALISCO**  
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE SALUD  
OPD. SERVICIOS DE  
SALUD JALISCO

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.

## A U T O R I Z A C I Ó N

RÚBRICA

DOCUMENTÓ: L.C.P. EDUARDO HERNÁNDEZ RAMÍREZ  
COORDINADOR DE REGISTROS HOSPITALARIOS CEB

RÚBRICA

Vo. Bo.: LIC. VANESA ALEJANDRA VELAZCO COLORADO  
PSICÓLOGA

RÚBRICA

APROBÓ: LIC. MYRTA FAVIOLA DÍAZ CASTRO  
JEFA DE PSICOLOGÍA CAISAME, ESTANCIA BREVE.

RÚBRICA

DR. EDUARDO VALLE OCHOA  
DIRECTOR DEL CAISAME ESTANCIA BREVE

RÚBRICA

AUTORIZÓ: DR. DANIEL OJEDA TORRES  
DIRECTOR DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL

### CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD MENTAL, ESTANCIA BREVE.

CÓDIGO: DOM-P035-I5\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 14 DE ENERO DEL 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2011  
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 20 MAYO 2011  
COPIA No.: \_\_\_\_\_

Sello	<b>DOCUMENTO DE REFERENCIA</b>
El Presente procedimiento <u>Si</u> cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.	
Sello	

Este documento es vigente y está actualizado porque responde a las necesidades actuales de la unidad, y no hay uno nuevo que lo sustituya.

Responsable de la información: Centro de Atención Integral de Salud Mental Estancia Breve  
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos  
Fecha de Publicación 20 mayo 2011

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.



CÓDIGO: DOM-P035-I5\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 14 DE ENERO DEL 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2011

## Objetivo

Apoyar a los usuarios a dar pasos concretos para enfrentar la crisis, ayudándolos a controlar sus sentimientos y a comenzar el proceso de solución de sus problemas, esto a través de intervenciones psicológicas breves (primeros auxilios psicológicos) y de canalización de los servicios de salud mental.

## Alcance

**Límites del procedimiento:** Inicia desde la toma de la llamada hasta la derivación del usuario para su atención psiquiátrica o alguna otra institución de acuerdo a la necesidad del usuario.

**Áreas que intervienen:** Línea de servicio de Intervención en crisis, coordinación de psicología.

## Políticas

1. Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia para todos los Centros de Responsabilidad y Contraloría Interna.
  - Un procedimiento **actualizado** es aquel que está vigente y responde a las necesidades actuales de la Institución
  - Un procedimiento es **vigente** mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto se sigue aplicando aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad.
  - Un procedimiento es **obsoleto** cuando su contenido ya no responde a las necesidades actuales de la Institución y éste se encuentra en desuso o existe uno nuevo.
2. Es responsabilidad de los psicólogos realizar los registros correspondientes en la ficha de identificación electrónica por cada llamada recibida.
3. El psicólogo de la línea de intervención en crisis debe recibir llamada telefónica de manera amable y expresando lo siguiente: “saludo... Intervención en crisis a sus órdenes en que le podemos servir.
4. Es responsabilidad del psicólogo que identifica casos de violencia familiar, llenar los formatos correspondientes.
5. El psicólogo debe entregar los formatos correspondientes a la coordinación de psicología.
6. El psicólogo clínico en turno debe evitar proporcionar datos personales de sus compañeros de trabajo hacia el exterior.
7. Es responsabilidad del personal de intervención en crisis evitar salir la autorización previa de su jefe en turno, de su jefe en turno, de su área de trabajo de acuerdo a las condiciones generales de trabajo.

## Definiciones:

**Psicólogo** Profesional especializado en la conducta humana.

**Usuario** Persona que llama a la línea telefónica del servicio de intervención en crisis.

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.



CÓDIGO: DOM-P035-I5\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 14 DE ENERO DEL 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2011

## Definiciones:

<b>Área de trabajo</b>	Se designa al espacio en donde se encuentra ubicada las líneas telefónicas asignadas al servicio, y que se encuentran ubicadas dentro del edificio administrativo de SALME.
<b>Actividades diarias</b>	Se refiere a las funciones que el psicólogo debe de realizar en su área laboral, presentarse en el área de trabajo en el horario asignado, informar acerca de las incidencias significativas del turno anterior, contestar las llamadas que ingresen a través de las líneas del área de trabajo, llenar correctamente la ficha de identificación de intervención en crisis vía telefónica, dar aviso a la coordinación de psicología de CAISAME Estancia Breve cualquier eventualidad en el área de trabajo.
<b>Base de datos</b>	Programa en el cual se escriben la información de las llamadas que ingresan al servicio de intervención en crisis, se realiza esta actividad con referencia al Manual técnico de llenado de ficha de identificación el cual se encuentra en los anexos.
<b>Intervención en crisis</b>	Atención psicológica breve y de emergencia dirigida a asistir al usuario en el manejo de una crisis o conflicto emocional.
<b>Primeros auxilios psicológicos</b>	Intervención psicológica en el momento de la crisis, ayuda breve e inmediata de apoyo y rescate de la persona para restablecer su estabilidad emocional.
<b>Crisis</b>	Estado temporal de trastorno y desorganización caracterizado por una incapacidad para manejar emocional y cognitivamente situaciones particulares.
<b>Información</b>	Se refiere al otorgamiento de los datos que el usuario requiera para tener acceso a los servicios de salud mental, así como de los servicios médicos o legales, estos pueden ser nombres de instituciones, ubicación, teléfonos, horarios, costos, etc.
<b>Orientación</b>	Sugiere alternativas de atención para el usuario o familiar que lo requiera y/o alternativas de apoyo psicológico.
<b>Canalización</b>	Derivación del usuario a institución o servicio que el psicólogo determine qué es el apropiado para el caso que expone en usuario.
<b>Llamada falsa</b>	Llamada que ingresa a las líneas del servicio de intervención en crisis y que pueden ser llamadas que el objetivo es hacer una broma al personal, puede ser que sea mal direccionada, que requiera hablar a otra instancia, que el usuario se equivoque en la marcación o que el usuario haga silencio.

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.



CÓDIGO: DOM-P035-I5\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 14 DE ENERO DEL 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2011

## Definiciones:

- Ideación suicida** Pensamientos intrusivos y repetitivos sobre la muerte auto-infringida, sobre las formas deseadas de morir y sobre los objetos, circunstancias y condiciones en que se propone morir.
- Riesgo suicida** Posibilidad de que una persona atente deliberadamente en contra de su vida, dicho riesgo se ha categorizado en RS0, RS1, RS2, RS3 y RS4 (ver anexo).
- Ideación homicida** Pensamientos dirigido a terminar con la vida de otro ser viviente.
- Violencia** Comportamiento deliberado que provoca o puede provocar daños físicos o psicológicos a otras personas.
- Directorios de canalización** Compendio en donde está concentrada la información acerca de instituciones, servicios, direcciones, etc.

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.



CÓDIGO: **DOM-P035-I5\_001**  
 FECHA DE EMISIÓN: **14 DE ENERO DEL 2011**  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: **15 DE MARZO DE 2011**

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD	
1.	Psicólogo de turno.	Determina la actividad a realizar:	
		<b>¿Actividad?</b>	<b>Entonces.</b>
		Actividades diarias	<b>Aplica actividad siguiente.</b>
		Atención a la línea telefónica	<b>Aplica actividad 06.</b>
2.	Psicólogo turno siguiente.	Preséntate en tu área de trabajo en el horario asignado, solicita informes de incidencias a la hora del enlace de turno.	
3.	Psicólogo de turno.	Determina si existe incidencias pendientes:	
		<b>¿Incidencias?</b>	<b>Entonces.</b>
		Si	Informa sobre las incidencias significativas o algún seguimiento pendiente por acotar al psicólogo del siguiente turno, <b>aplica siguiente actividad.</b>
		No	Notifica que no se presento alguna incidencia, <b>aplica actividad 05.</b>
4.	Psicólogo turno siguiente.	Reciba notificación de incidencias, revisa las llamadas anteriores, efectúa seguimiento de las llamadas. <b>Fin de procedimiento.</b>	
5.	Psicólogo de turno.	Recibe notificación, procede a atender el teléfono.	
6.		Contesta llamada telefónica con “Saludo..... Intervención en crisis a sus ordenes en que le podemos servir”.	
7.	Psicólogo de turno.	Abre el sistema y llena los datos de turno, operador, registro, anota la información del identificador de llamadas, detecta que tipo de servicio requiere de acuerdo a la conversación con el usuario:	
		<b>¿Tipo de Actividad?</b>	<b>Entonces.</b>
		Orientación	<b>Aplica siguiente actividad.</b>
		Intervención en crisis	<b>Aplica actividad 10.</b>
		Información	<b>Aplica actividad 25.</b>
		Llamada falsa	<b>Aplica actividad 27.</b>
		Llamada del 066	<b>Aplica actividad 30.</b>

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.



CÓDIGO: DOM-P035-I5\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 14 DE ENERO DEL 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2011

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD									
8.	Psicólogo de turno.	Escucha problemática del usuario, proporciona orientación o sugerencias de los lugares adecuados para recibir la atención a su problemática, detecta si el usuario requiere servicio de intervención en crisis o canalización:									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Actividad?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Canalización</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>Intervención en crisis</td> <td><b>Aplica actividad 10.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Actividad?	Entonces.	Canalización	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	Intervención en crisis	<b>Aplica actividad 10.</b>			
		¿Actividad?	Entonces.								
Canalización		<b>Aplica siguiente actividad.</b>									
Intervención en crisis		<b>Aplica actividad 10.</b>									
9.		Llena base de datos de acuerdo a la ficha de identificación del manual técnico, registra en base de datos las indicaciones o alternativas de sugerencia a dónde acudir a recibir la atención adecuada al usuario, guarda registro y cuelga.  <b>Fin de procedimiento.</b>									
10.		Escucha a usuario, brinda intervención adecuada, verifica si el usuario llamo anteriormente en la base de datos.									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Llamo anteriormente?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><b>Aplica actividad 12.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Llamo anteriormente?	Entonces.	Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	<b>Aplica actividad 12.</b>			
		¿Llamo anteriormente?	Entonces.								
Si		<b>Aplica siguiente actividad.</b>									
No		<b>Aplica actividad 12.</b>									
11.	Identifica las indicaciones emitidas al usuario con anterioridad para su seguimiento.										
12.	Determina la actividad a realizar:										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Actividad?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Primeros auxilios psicológicos</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>Canalización</td> <td><b>Aplica actividad 15.</b></td> </tr> <tr> <td>Información</td> <td><b>Aplica actividad 25.</b></td> </tr> <tr> <td>Orientación</td> <td><b>Aplica actividad 08.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Actividad?	Entonces.	Primeros auxilios psicológicos	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	Canalización	<b>Aplica actividad 15.</b>	Información	<b>Aplica actividad 25.</b>	Orientación	<b>Aplica actividad 08.</b>
	¿Actividad?	Entonces.									
	Primeros auxilios psicológicos	<b>Aplica siguiente actividad.</b>									
	Canalización	<b>Aplica actividad 15.</b>									
Información	<b>Aplica actividad 25.</b>										
Orientación	<b>Aplica actividad 08.</b>										

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.



CÓDIGO: DOM-P035-I5\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 14 DE ENERO DEL 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2011

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD										
13.	Psicólogo de turno.	Escucha al usuario de manera activa, realiza contención de llamada, analiza las dimensiones del problema, sondea posibles soluciones, inicia pasos concretos, verifica el proceso, detecta motivo de crisis:										
		<table border="1"> <tr> <th>¿Motivo de crisis?</th> <th>Entonces.</th> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>Violencia</td> <td><b>Aplica actividad 18.</b></td> </tr> <tr> <td>Ideación suicida</td> <td><b>Aplica actividad 21.</b></td> </tr> <tr> <td>Ideación homicida</td> <td>Solicita al usuario información de algún familiar y notifica a este del estado emocional del usuario y <b>aplica actividad 21.</b></td> </tr> </table>	¿Motivo de crisis?	Entonces.	Otros	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	Violencia	<b>Aplica actividad 18.</b>	Ideación suicida	<b>Aplica actividad 21.</b>	Ideación homicida	Solicita al usuario información de algún familiar y notifica a este del estado emocional del usuario y <b>aplica actividad 21.</b>
		¿Motivo de crisis?	Entonces.									
		Otros	<b>Aplica siguiente actividad.</b>									
		Violencia	<b>Aplica actividad 18.</b>									
Ideación suicida	<b>Aplica actividad 21.</b>											
Ideación homicida	Solicita al usuario información de algún familiar y notifica a este del estado emocional del usuario y <b>aplica actividad 21.</b>											
14.	Define el motivo de llamada, llena la ficha en el apartado motivo de llamada.											
15.	Informa al usuario donde puede acudir a recibir la atención adecuada.											
16.	Selecciona en la base de datos la pestaña correspondiente, selecciona algunas de las opciones y/o el uso de los directorios telefónicos de las instituciones a remitir para la canalización a la institución pertinente.											
17.	Llena base de datos de acuerdo a la ficha de identificación del manual técnico, registra en base de datos la canalización de acuerdo a lo que el usuario solicita.  <b>Fin de procedimiento.</b>											
18.	Proporciona la intervención adecuada al usuario, llena la ficha de acuerdo al manual técnico, elabora el formato de <b>“aviso al ministerio público”</b> (ver anexo 2) y <b>“Hoja de registro de atención por violencia y/o lesión”</b> (ver anexo 3), entrega dicho formato a la coordinación de psicología del CAISAME estancia breve.  <b>Nota:</b> En caso de tratarse de la jornada acumulada deberá entregar a las 48 horas siguientes y de la jornada normal a las 24 horas siguientes.											
19.	Coordinador de Psicología.	Recibe formato aviso al ministerio público y hoja de registro de atención por violencia y/o lesión, deriva a intervención en crisis de consulta externa.										
20.	Persona intervención en crisis consulta externa.	Recibe Formatos y <b>aplica manual de procedimiento de intervención en crisis de consulta externa.</b>										

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.



CÓDIGO: DOM-P035-I5\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 14 DE ENERO DEL 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2011

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
21.	Psicólogo de turno.	<p>Detecta si la ideación es activa o pasiva:</p> <table border="1"> <tr> <td><b>¿Activa o pasiva?</b></td> <td><b>Entonces.</b></td> </tr> <tr> <td>Activa</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>Pasiva</td> <td>Escucha al usuario de manera activa, efectúa contención de llamada, analiza las dimensiones del problema, sondea posibles soluciones, inicia pasos concretos, verifica el proceso, detecta motivo de crisis, <b>aplica actividad 15.</b></td> </tr> </table>	<b>¿Activa o pasiva?</b>	<b>Entonces.</b>	Activa	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	Pasiva	Escucha al usuario de manera activa, efectúa contención de llamada, analiza las dimensiones del problema, sondea posibles soluciones, inicia pasos concretos, verifica el proceso, detecta motivo de crisis, <b>aplica actividad 15.</b>
		<b>¿Activa o pasiva?</b>	<b>Entonces.</b>					
		Activa	<b>Aplica siguiente actividad.</b>					
Pasiva		Escucha al usuario de manera activa, efectúa contención de llamada, analiza las dimensiones del problema, sondea posibles soluciones, inicia pasos concretos, verifica el proceso, detecta motivo de crisis, <b>aplica actividad 15.</b>						
22.		<p>Valora la problemática en base al formato de atención al riesgo suicida para operadores de emergencia y determina si aplica ya sea el RS-0, RS-1, RS-2, RS-3, o RS-4:</p> <table border="1"> <tr> <td><b>¿Aplica?</b></td> <td><b>Entonces.</b></td> </tr> <tr> <td>RS-1, RS-2, RS-3, o RS-4.</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>RS-0.</td> <td><b>Aplica actividad 24.</b></td> </tr> </table>	<b>¿Aplica?</b>	<b>Entonces.</b>	RS-1, RS-2, RS-3, o RS-4.	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	RS-0.	<b>Aplica actividad 24.</b>
		<b>¿Aplica?</b>	<b>Entonces.</b>					
	RS-1, RS-2, RS-3, o RS-4.	<b>Aplica siguiente actividad.</b>						
RS-0.	<b>Aplica actividad 24.</b>							
23.	Comunícate al teléfono 066, informa al operador del 066 sobre los datos del usuario, aplica escala de riesgo, toma datos del operador y pide número de reporte.							
24.	<p>Aplica contención, evalúa las redes sociales de apoyo y aplica RS-0, verifica y determina si el usuario disminuye los riesgos:</p> <table border="1"> <tr> <td><b>¿Disminuye el riesgo?</b></td> <td><b>Entonces.</b></td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica actividad 15.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td><b>Aplica actividad 23.</b></td> </tr> </table>	<b>¿Disminuye el riesgo?</b>	<b>Entonces.</b>	Si	<b>Aplica actividad 15.</b>	No	<b>Aplica actividad 23.</b>	
	<b>¿Disminuye el riesgo?</b>	<b>Entonces.</b>						
	Si	<b>Aplica actividad 15.</b>						
No	<b>Aplica actividad 23.</b>							
25.	Escucha problemática de usuario, proporciona información sobre los servicios que brinda la institución o las instituciones que están relacionadas con el servicio que requiere el usuario.							
26.	<p>Llena base de datos de acuerdo a la <b>ficha de identificación del manual técnico</b>, registra en base de datos la canalización de acuerdo a lo que el usuario solicita.</p> <p><b>Fin de procedimiento.</b></p>							

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.



CÓDIGO: DOM-P035-I5\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: 14 DE ENERO DEL 2011  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2011

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD										
27.	Psicólogo de turno.	Selecciona el botón de llamada falsa, pulsa el botón de registra, anota el número de teléfono del que llaman y detecta el tipo de llamada falsa:										
		<table border="1"> <tr> <td><b>¿Tipo de llamada?</b></td> <td><b>Entonces.</b></td> </tr> <tr> <td>Usuario guarda silencio</td> <td>Deja pasar 5 segundos aproximadamente si el usuario no contesta cuelga el teléfono, guarda el registro. <b>Fin de procedimiento.</b></td> </tr> <tr> <td>Se direcciona mal la llamada.</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>Número equivocado de servicio</td> <td><b>Aplica actividad 29.</b></td> </tr> <tr> <td>Llamada de broma.</td> <td>Registra la llamada y cuelga. <b>Fin de procedimiento.</b></td> </tr> </table>	<b>¿Tipo de llamada?</b>	<b>Entonces.</b>	Usuario guarda silencio	Deja pasar 5 segundos aproximadamente si el usuario no contesta cuelga el teléfono, guarda el registro. <b>Fin de procedimiento.</b>	Se direcciona mal la llamada.	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	Número equivocado de servicio	<b>Aplica actividad 29.</b>	Llamada de broma.	Registra la llamada y cuelga. <b>Fin de procedimiento.</b>
		<b>¿Tipo de llamada?</b>	<b>Entonces.</b>									
		Usuario guarda silencio	Deja pasar 5 segundos aproximadamente si el usuario no contesta cuelga el teléfono, guarda el registro. <b>Fin de procedimiento.</b>									
		Se direcciona mal la llamada.	<b>Aplica siguiente actividad.</b>									
Número equivocado de servicio	<b>Aplica actividad 29.</b>											
Llamada de broma.	Registra la llamada y cuelga. <b>Fin de procedimiento.</b>											
Escucha a través de la línea que sigue la marcación, determina si el usuario se queda callado o manifiesta que requiere marcar a otro numero:												
<table border="1"> <tr> <td><b>¿Usuario?</b></td> <td><b>Entonces.</b></td> </tr> <tr> <td>Guarda silencio</td> <td><b>Aplica actividad 27.</b></td> </tr> <tr> <td>Requiere marcar otro número.</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> </table>	<b>¿Usuario?</b>	<b>Entonces.</b>	Guarda silencio	<b>Aplica actividad 27.</b>	Requiere marcar otro número.	<b>Aplica siguiente actividad.</b>						
<b>¿Usuario?</b>	<b>Entonces.</b>											
Guarda silencio	<b>Aplica actividad 27.</b>											
Requiere marcar otro número.	<b>Aplica siguiente actividad.</b>											
28.		Escucha a través de la línea que sigue la marcación, determina si el usuario se queda callado o manifiesta que requiere marcar a otro numero:										
29.		Informa que está marcando a un numero de intervención en crisis, en caso de que tenga a la mano número telefónico al cual quieren llamar entonces proporciona información, registra llamada y cuelga. <b>Fin de procedimiento.</b>										
30.		Recibe llamada, solicita número de operadora, numero de reporte y datos personales del usuario como son el nombre, teléfono, edad, y sexo, y proporciona tu nombre a la operadora del 066.										
31.	Operadora del 066.	Proporciona datos personales del usuario, numero de reporte, recibe nombre completo de quien recibe la llamada y enlaza la llamada con el usuario.										

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.



CÓDIGO: **DOM-P035-I5\_001**  
 FECHA DE EMISIÓN: **14 DE ENERO DEL 2011**  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: **15 DE MARZO DE 2011**

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD
32.	Psicólogo de turno.	Recibe la llamada del usuario, proporciona los primeros auxilios psicológicos, mantén al usuario en la línea hasta que llegue el servicio de urgencias.  <b>Nota:</b> Si es necesario al terminar la llamada monitorear posteriormente el teléfono del domicilio corroborando las indicaciones proporcionadas.
33.		Verifica si llego algún servicio de urgencias, canalizado por el 066, pregunta el nombre de la persona que queda a cargo del usuario, notifica que queda a sus órdenes.  <b>Nota:</b> En caso de que se requiera, informa a donde debe ser llevado el usuario.
34.		Llena base de datos de acuerdo a la ficha de identificación del manual técnico correspondiente.  <b>Fin de procedimiento.</b>

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	
<b>Asesorado por:</b>	Lic. Laura Leticia Pérez Peralta.
PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN	
•	•

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.



CÓDIGO: DOM-P035-I5\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 14 DE ENERO DEL 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2011

## Documentos de Referencia

Código	Documento

## Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
Anexo 01	Diagrama de Flujo.
Anexo 02	Aviso al ministerio público.
Anexo 03	Hoja de registro de atención por violencia y/o lesión.

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

# PROCEDIMIENTO PARA SERVICIO DE INTERVENCIÓN EN CRISIS POR LA LÍNEA TELEFÓNICA.



CÓDIGO: DOM-P035-I5\_001  
FECHA DE EMISIÓN: 14 DE ENERO DEL 2011  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 DE MARZO DE 2011

# ANEXOS

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
12

*Centro de Atención Integral en Salud Mental, Estancia Breve.*





