

## BUENA PRÁCTICA ORGANIZACIONAL

### Prevención y promoción de la Salud Mental, atención psicosocial (telepsicología) y mediación experiencial grupal para la Plataforma Humana Unadista.

#### Vigencia en la que se otorga el Reconocimiento:

2024

#### Nombre del Líder e integrantes de equipo de la Práctica:

Paola Milena Durán González [paola.duran@unad.edu.co](mailto:paola.duran@unad.edu.co)

Margarita Rosa Ahumada Gutiérrez [margarita.ahumada@unad.edu.co](mailto:margarita.ahumada@unad.edu.co)

Yira Diana Patiño Gutiérrez [yira.patino@unad.edu.co](mailto:yira.patino@unad.edu.co)

Elvia Rocio Villamil Polanco [elvia.villamil@unad.edu.co](mailto:elvia.villamil@unad.edu.co)

Lucia Catalina Martínez Ruiz [lucia.martinez@unad.edu.co](mailto:lucia.martinez@unad.edu.co)

#### Ciudad / Municipio:

Bogotá con cobertura nacional

#### Sede / Unidad / Programa:

Sede nacional JCM

### Información General de la Práctica

#### Nombre de la Práctica

Prevención y promoción de la Salud Mental, atención psicosocial (telepsicología) y mediación experiencial grupal para la Plataforma Humana Unadista

#### Área geográfica en que se ha desarrollado la practica

Nivel nacional todas las zona

## Énfasis temático de la Práctica

Bienestar

## Fecha de inicio de implementación

3/8/2020

### A. CONSISTENCIA

#### ¿Cuál fue el problema o la necesidad que origino la práctica?

La práctica se origina a partir de las necesidades de atención para la salud mental y emocional de la Plataforma Humana que se veía afectada por las diferentes situaciones que emanaron a partir de la pandemia por Covid-19 y así poder contar con un espacio de atención psicológica como medida de promoción y prevención de la salud mental de manera remota, dando alcance a las necesidades emocionales a nivel nacional para docentes, administrativos y contratistas de apoyo a la gestión, con herramientas y estrategias para mitigar el impacto negativo en la salud mental

#### Objetivo(s) de la práctica

Atender las necesidades de salud mental de la Plataforma Humana Unadista, brindando un servicio gratuito, de calidad y profesional de teleorientación psicológica que incorpora acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. Brindar herramientas para la promoción y prevención de la salud mental a través de experiencias significativas grupales, que permitan la expresión de emociones y afrontamiento de situaciones que puedan llegar afectar de manera negativa el bienestar integral de la Plataforma Humana, mitigando los factores de riesgo psicosocial

#### ¿Cómo se desarrolló e implementó la práctica?

Para el desarrollo de la practica en su primera etapa agosto 2020 – abril 2022, se empleó el recurso humano propio (líder de riesgo psicosocial), el recurso de reporte síntomas Covid de la UNAD como base y un teléfono celular o la plataforma zoom o meet para realizar las teleorientaciones psicológicas y las experiencias significativas grupales se realizaban de manera virtual. A partir de abril de 2022 se incrementó el recurso humano, vinculando a un docente por cada zona, de profesión psicólogo y con especialización, pertenecientes a la ECSAH para el proyecto de psicología de la Gerencia de Talento Humano, quienes realizan las

orientaciones individuales que les son asignadas y también ejecutan las experiencias grupales de promoción y prevención de la salud mental. En el mes de agosto de 2022 se incorpora el recurso tecnológico de la plataforma de los CAP UNAD para lograr las atenciones a través de esa herramienta y el correo electrónico psicologoalamano@unad.edu.co. Así mismo, las experiencias significativas grupales, inician su desarrollo in situ en cada uno de los nodos de las zonas, con el ejercicio que realizan los docentes de la ECSAH que hacen parte del proyecto de telepsicología de la Gerencia de Talento Humano, fomentando los criterios de actuación de fractalidad y reticularidad. En el mes de marzo de 2023 se socializa a la Plataforma Humana Unadista, la plataforma de teleorientación Doctor 7 <https://cap.unad.edu.co/landing>, para el agendamiento de las orientaciones psicosociales por parte de los profesionales en psicología de la ECSAH, contando así, con un recurso que cumple con estándares de calidad para telepsicología y manejo de la información.

### **Describe los recursos que fueron utilizados para a implementación de la práctica (humanos, técnicos y financieros), especificando los recursos propios y/o recursos externos**

Se emplearon recursos humanos, en este caso 8 profesionales en psicología especialistas de la ECSAH, practicantes. A nivel técnico se incorporó la plataforma virtual para telepsicología de los CAP UNAD

### **¿Cuáles fueron las lecciones aprendidas?**

Se encontró en el desarrollo de la práctica como lección aprendida consolidar los motivos de consulta, validar herramientas psicoeducativas para aprovechamiento de estrategias al realizar las teleorientaciones psicológicas, que puedan ser útiles para los consultantes sin generalizar las situaciones por las cuales acudieron al acompañamiento. También se puede tener como lección aprendida, que algunas acciones para mitigar los factores de riesgo psicosocial, están asociados a temas intralaborales, que requieren de un ajuste desde la parte administrativa y que pueden contemplarse como acciones a mediano y largo plazo, sin embargo se promueve herramientas para afrontar y continuar con un manejo adecuado de las situaciones intralaborales, extralaborales y de salud que acogen a la Plataforma Humana, sin que estas situaciones causen mayor afectación en las personas. A pesar de que existe un

formato de consentimiento informado que garantiza la confidencialidad, muchos consultantes muestran resistencia a compartir algunas experiencias negativas de su proceso laboral por temor a que estas sean expuestas, también se evidenció que algunos consultantes reprograman las citas en varias oportunidades por responsabilidades laborales, dicha situación alarga el proceso e impide una nueva asignación, teniendo en cuenta que tampoco desean abandonar el proceso. Es importante que desde cada uno de los Centros se otorgue mayor relevancia a los encuentros de intervención psicosocial, contando con el apoyo de los directores de zona y centro para promover y facilitar la participación de la Plataforma Humana en estos espacios.

## b) RESULTADOS DESTACADOS

### **Describe los resultados alcanzados en términos cualitativos (señalando el antes y el después de la implementación)**

Antes de la implementación de la practica no se contaba con teleorientación psicosocial para la Plataforma Humana Unadista, por lo cual no se cuentan con datos previos al desarrollo de esta. Luego de la implementación se puede destacar el impacto positivo en el manejo de la salud mental y emocional de la Plataforma Humana, el cual se ve reflejado a través de algunos testimonios que se obtuvieron con la aplicación de la encuesta de satisfacción realizada a los usuarios del servicio. A continuación, se exponen algunos de estos: “cuando me llamaron a participar en el programa de atención psicosocial, uff , llore muchísimo la verdad no sabia si era de alegría, en fin , yo tendría atención en mi salud mental y era en la universidad, realmente no lo podía creer, desde ese mismo momento me di cuenta que era lo único que tenía, lo que me podía sacar del agujero negro en el que me encontraba, bajo estas circunstancias empecé el tratamiento, oh por Dios, es lo mejor que me ha pasado en esta etapa de mi vida, porque en varios fines de año, salía para un hospital o para una clínica y yo lo fui normalizando, estoy definitivamente muy agradecida por toda la atención, escucha, me sentí reconocida, me dieron la atención que necesitaba para ir sanando gradualmente, fue hermoso saber que si es necesaria, muy necesaria la atención en salud mental, porque nos ayuda a entender, a conocernos más y sobre todo contribuye a generar autorregulación en la productividad con el espacio laboral de quienes somos atendidos, de acuerdo a lo anterior

solo me queda desearles una lluvia de bendiciones porque salvaron mi vida” “soy docente de la escuela de ciencias básicas, tecnología e ingeniería en la zona centro Boyacá, agradezco y relato el espacio de tele acompañamiento brindado por la gerencia de talento humano de la Unad con el apoyo de su escuela de ciencias sociales, artes y humanidades, lo recibí en el momento que más lo necesitaba, allí me ayudaron a enfrentar todos los retos y conflictos generados en estos tiempos que generaron cambios en estos momentos de mi vida. Me dieron herramientas y guía para aceptarlos y superarlos de la mejor manera, son espacios importantes que recomiendo buscar y que deben continuar, gracias” “Quedo altamente agradecida con el de ECSAH y la plataforma humana de la Universidad por el acompañamiento tan valioso que me brindaron para hacerle frente a la situación por la que atravieso. Fue muy importante, valioso, oportuno. Me cambió muchos aspectos personales, sociales, laborales. Me permitió poder ver de la mejor manera posible la situación que enfrento. En conclusión, me devolvió las muchas razones que tengo para seguir mi camino, cumpliendo la misión para la cual fui llamada, de acompañar en sus procesos de formación a estudiantes, para aportar en su cambio de vida y de calidad de vida a través de la educación. Muchas gracias a todos y todas, es una experiencia que jamás olvidaré, de haber recibido este regalo por parte de la Universidad de la que me siento orgullosa de pertenecer”. ““Me ha encantado el espacio y me ha ayudado mucho a mi bienestar. Ojalá se mantenga este ejercicio, pues interrumpirlo sería entorpecer todo un proceso de bienestar”. “Sin duda es una estrategia fundamental para el bienestar de la plataforma humana, agradezco estos espacios de fortalecimiento, sin duda fue muy significativo el acompañamiento, me gustaría seguir contando con este servicio”. “Gracias por el acompañamiento y orientación, ha contribuido a mi bienestar emocional”

### **Describe los resultados alcanzados en términos cuantitativos a través de Indicadores, estadísticas o cifras respaldan la eficacia e impacto de la practica**

Desde que inicio la practica y hasta el mes de noviembre de 2023, se ha logrado prestar tele orientación psicológica a 367 casos por afectación Covid-19, casos remitidos 2, 522 seguimientos, 22 casos por afectación en la salud mental, 703 casos susceptibles (personas con nivel de riesgo alto en la evaluación de riesgo psicosocial) y 297 casos voluntarios. En las

experiencias de mediación experiencial grupal se tuvo una participación así: Año 2020 = 280 participaciones Año 2021= 6286 participaciones Año 2022= 6392 participaciones Año 2023 = 5024 participaciones primer semestre

### **Población Objetivo/ Beneficiarios de la experiencia (haga una descripción cualitativa y cuantitativa)**

La población que se benefició de esta practica han sido docentes, administrativos y contratistas de apoyo a la gestión a nivel nacional, quienes por algún motivo solicitan el apoyo por parte de un profesional en salud mental, o que, por medio de los diagnósticos que se realizan en la universidad, se identifica la necesidad de la orientación psicosocial. Así mismo, se integran en las experiencias significativas grupales a todas las personas de los nodos zonales y en algunos centros donde se ejecutan las actividades con el apoyo de practicantes del programa de psicología

## **ATRIBUTOS DE INNOVACIÓN**

### **¿La práctica se adoptó a partir de un modelo existente?**

No

### **¿Cuáles son los factores de creatividad y/o novedad que incorpora la implementación de la practica?**

Esta práctica de salud mental que se desarrolla en la Unad, aporta al Objetivo de Desarrollo Sostenible ODS 3, que se aprobó por la Asamblea General de Naciones Unidas y que hace referencia a salud y bienestar, cuyo objetivo es “garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas la edades”, proporcionando acciones de promoción y prevención con el servicio de tele psicología gratuito para la Plataforma Humana, promoviendo el bienestar integral e impactando en la calidad de vida con el desarrollo de experiencias significativas para hacerle frente al estrés de la vida diaria y contribuir a la productividad en el contexto laboral y personal. Se establece como una acción interna que aporta al ODS 3 desde el programa de vigilancia epidemiológica psicosocial y el programa de p y p “No estrés mal”. Al mismo tiempo, esta práctica, acoge la telemedicina, desde la incorporación de una plataforma para atención de tele psicología que garantiza el manejo y

confidencialidad de la información y que es diseñada y funciona exclusivamente para la Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD, a través del siguiente enlace: <https://cap.unad.edu.co/landing>, donde la Plataforma Humana puede acceder al servicio. Es un servicio novedoso porque anteriormente la Unad no contaba con este acompañamiento y ha sido muy bien recibido por la Plataforma Humana, la cual tiene la posibilidad de ser atendidos por un profesional del campo clínico y de la salud con experiencia en psicoterapia ubicado en una zona diferente a la de su centro o CEAD para favorecer la confianza y tranquilidad del proceso, también permite la flexibilidad en los horarios de atención por parte de los psicólogos con el fin de propiciar la participación de los consultantes en el proceso teniendo en cuenta las dinámicas laborales de la UNAD. También incorpora las acciones in situ, desde la expresión de emociones positivas e integración de los equipos de trabajo en experiencias significativas que abordan temas relacionados con la salud mental y los factores de riesgo psicosocial, con el objetivo de promover ambientes armoniosos y saludables, que aportan para seguir consolidando a la Unad uno de los mejores lugares para trabajar en Colombia.

**Describe si para el desarrollo de la práctica se generaron procesos de trabajo en equipo, esquemas de co-creación, participación con servidores públicos, con ciudadanía, unidades, centros regionales o entidades externas.**

Para el desarrollo de la practica se llevo a cabo la articulación con la Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades ECSAH, en un trabajo mancomunado se estableció la ruta para las orientaciones psicológicas, desde la recepción del caso, hasta el cierre. Se crearon en equipo cada uno de los formatos y acciones de psicoeducación que se utilizan en la práctica. Por otro lado, para las experiencias grupales se diseñan guías metodológicas de tal manera que se pueda replicar la actividad a nivel nacional bajo los mismos parámetros

## SUSTENTABILIDAD EN EL TIEMPO Y CAPACIDAD DE TRANSFERENCIA

### **Tiempo de implementación de la práctica**

Mayor a 2 años

### **Describe si la práctica se ha mantenido constante durante el tiempo de implementación y/o si en este momento se encuentra detenida su implementación.**

La práctica no se ha interrumpido desde su implementación, por el contrario se ha ido fortaleciendo tras las oportunidades de mejora que se han identificado en cada periodo.

### **¿La práctica ha sido replicada en otra unidad o centro?**

Si, la practica se replica a nivel nacional en cada zona y centro de la UNAD

### **¿Cuáles son los retos hacia el futuro de la practica?**

Lograr la habilitación de los Centros de Atención Psicológica (CAP) que permitan la atención psicosocial a estudiantes y personas externas que requieran de este servicio, al cual se incorporaran los practicantes del Programa de Psicología de la ECSAH de la UNAD. Continuar fortaleciendo el equipo de profesionales en psicología especialistas para abordar con mayor prontitud las orientaciones psicosociales que parten de los diagnósticos de riesgo psicosocial y salud mental que se desarrollan al interior de la UNAD para la Plataforma Humana. Continuar contribuyendo a la salud mental y integral de la Plataforma Humana Unadista. Aportar al fortalecimiento del ambiente laboral de la Plataforma Humana, con el fortalecimiento de acciones de promoción y prevención de la salud mental

### **¿Qué tan sostenibles en el tiempo pueden permanecer los beneficios o cambios positivos generados?**

Se consideran muy sostenibles en el tiempo los beneficios que de manera positiva impactan la salud mental y bienestar integral de la Plataforma Humana, donde pueden aprovechar el beneficio de contar con profesionales de la salud mental de manera gratuita, que permiten la

apropiación y orientan con diferentes y herramientas a la Plataforma Humana para la autorregulación y manejo de situaciones intralaborales y extralaborales que pueden afectarlos. Con las encuestas de satisfacción de servicio y los testimonios que se obtienen, se puede evidenciar la necesidad del servicio y la gratitud que existe frente a este, así mismo lo importante que es que se mantenga en el tiempo.

## ANEXOS

 PreVENCIÓN y promoción de la Salud Mental.pdf