



## **1. Objetivo y Alcance**

Establecer los lineamientos necesarios para brindar una atención adecuada y eficaz a los Usuarios que consulten por estados de ansiedad que les estén causando dificultades en su vida diaria.

El servicio abarca desde la solicitud de la cita para la asesoría psicológica, la asignación de cita y seguidamente la asesoría psicológica, Seguimientos psicológicos y cierre de caso, si es necesaria la remisión para valoración de medicina general por el médico adscrito a Bienestar universitario. La población beneficiaria de este servicio es toda la comunidad universitaria (Estudiantes de pregrado, Docentes y administrativos) de la Universidad de Pamplona.

## **2. Responsables**

Los responsables de hacer cumplir lo establecido en el presente documento son: el Director del centro de Bienestar universitario y los profesionales en psicología asignados al centro de Bienestar Universitario modalidad presencial.

## **3. Definiciones**

### **3.1. Trastorno de ansiedad:**

Es el término general que abarca varias formas diferentes de un tipo de enfermedad mental, caracterizada por miedo y ansiedad anormal y patológica.

### **3.2. Ansiedad:**

Abarca cuatro aspectos que un individuo puede experimentar: aprehensión mental, tensión física, síntomas físicos y ansiedad disociativa.

### **3.3. Trastorno de ansiedad generalizada:**

Es una enfermedad crónica común caracterizado por ansiedad de larga duración y que no se centra en algún objeto o situación particular, al contrario que en las fobias. Las personas que padecen de ansiedad generalizada experimentan miedos y preocupaciones persistentes no específicos, muy focalizados en asuntos cotidianos.

### **3.4. Trastorno de pánico:**

Una persona sufre ataques breves de intenso miedo y terror, a menudo acompañado de síntomas como temblores, agitación, confusión, mareos, desvanecimiento, náuseas y dificultad para respirar. Estos ataques de pánico, que se definen como el miedo o malestar que se presenta repentinamente, y con picos en menos de diez minutos, puede

Elaboró		Aprobó		Validó	
Firma Ruby Jaimes Ramírez		Firma German Granados Villamizar		Firma María Victoria Bautista Bochagá	
Fecha 20 septiembre 2013		Fecha 20 septiembre 2013		Fecha 26 septiembre 2013	

	<b>Manejo en Asesoría Psicológica para Ansiedad</b>	<b>Código</b>	TBU-11 v.00
		<b>Página</b>	2 de 5

durar varias horas y puede ser desencadenada por el estrés, el miedo, o incluso el ejercicio. La causa específica no siempre es evidente.

### **3.5. Trastorno de pánico con agorafobia:**

Es una variante que suele ir asociado con el trastorno de pánico. Una persona experimenta un ataque de pánico inesperado, y a continuación, tiene temor a la posibilidad de volver a tener otro ataque. La persona teme y evita cualquier situación que podría inducir a un ataque de pánico. La persona nunca o rara vez podrá salir de casa con tal de evitar un posible ataque de pánico que cree que es un terror extremo ineludible.

### **3.6. Las fobias o trastornos fóbicos:**

Corresponden a la mayor y más amplia categoría de los trastornos de ansiedad; incluye todos los casos en que se desencadena miedo y ansiedad por algún estímulo o situación específica. Las víctimas suelen anticipar las consecuencias terribles del encuentro con el objeto de su miedo, que puede ser cualquier cosa, desde un animal, objeto, persona, situación particular, o un fluido corporal. Los afectados entienden que su miedo es irracional, no proporcional al peligro potencial real, pero se ven abrumados por el miedo que se escapa a su control.

### **3.7. Trastorno de ansiedad social:**

También conocido como fobia social, se caracteriza por un intenso, crónico y persistente temor, acompañado de conductas de evitación, ha ser juzgado, avergonzado, humillado o hacer el ridículo en situaciones de interacción social. Este temor puede ser específico para situaciones sociales especiales (como hablar en público) o, generalmente, experimentarse en la mayoría (o todas) de interacciones sociales. La ansiedad social específica a menudo manifiesta síntomas físicos tales como rubor, sudoración, temblor, taquicardias y dificultad para hablar. Al igual que el resto de trastornos fóbicos, los que sufren de ansiedad social a menudo tratan de evitar la fuente de su ansiedad; y en el caso de la ansiedad social se torna particularmente problemático, y en casos graves puede llevar a la exclusión social.

### **3.8. Trastorno obsesivo-compulsivo:**

Es un tipo de trastorno de ansiedad caracterizado sobre todo por la presencia de obsesiones (imágenes o pensamientos angustiosos, persistentes e intrusivos) y compulsiones (insta a realizar determinados actos o rituales)

### **3.9. Trastorno de estrés post-traumático:**

Es un trastorno de ansiedad que se traduce a partir de una experiencia traumática. El estrés postraumático puede ser el resultado de experimentar situaciones extremas, como una guerra, desastres naturales, violaciones, secuestros, abuso infantil, acoso o incluso un accidente grave. También puede resultar por una exposición prolongada en el tiempo a



un estrés crónico. Los síntomas comunes incluyen hipervigilancia, escenas retrospectivas rememorando el acontecimiento traumático (flashbacks), conductas de evitación, ansiedad, ira y depresión. Hay una serie de tratamientos que constituyen la base del plan de atención para las personas que sufren trastorno de estrés postraumático. Estos tratamientos incluyen varias formas de psicoterapia, como la terapia cognitivo-conductual (TCC), terapias grupales y el apoyo de familiares y amigos.

Las demás definiciones que aplican para el presente procedimiento se encuentran contempladas en la **Norma NTC ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario**.

#### **4. Contenido**

<b>Nº DE ACTIVIDAD</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>TIEMPOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FORMATOS</b>
1	<b>CITA PARA ASESORIA PSICOLOGICA:</b>			
1.1	<b>FBU - 07 Solicitud de consulta</b> para la asesoría psicológica en la oficina de calidad de vida, luego el usuario procede a hacer presencia en el consultorio psicológico para la asesoría psicológica, y atender la cita asignada para el día siguiente a la solicitud.	15 minutos	Secretaría de calidad de vida y Psicólogos de Bienestar Universitario	FBU-07 "Solicitud de Consulta"
2	<b>RECEPCION:</b>			
2.1	La psicóloga da la Bienvenida al usuario y le solicita diligenciar <b>FBU-43 "Control de Asistencia Individual</b> , seguidamente se diligencia la Historia clínica para asesoría psicológica <b>FBU-04 "Asesoría Psicológica</b> , a su vez se identifica los eventos que ocasionen el malestar al usuario, se establece el tiempo en él tiene de presentar el malestar y sus posibles mantenedores y la reacción ante la misma situación,	10 minutos	Psicólogos de Bienestar Universitario	FBU-43 "Control de Asistencia Individual"  FBU-04 "Asesoría Psicológica"
3	<b>SINTOMAS Y TRATAMIENTO</b>			
3.1	Se continua con el diligenciamiento de <b>FBU 04 "Asesoría Psicológica"</b> .  Para la identificación de la problemática se aplica de la escala de ansiedad que presenta el usuario se utiliza el cuestionario clínico estandarizado de detección como la Escala de Ansiedad Zung Self-Rating Anxiety Scale que se utiliza para detectar los síntomas de ansiedad, y se continua con la evaluación formal para el diagnóstico de un posible trastorno de ansiedad o solo un estado de ansiedad procediendo al tratamiento psicológico y para llegar al manejo adecuado de este.	30 minutos	Psicóloga de Bienestar Universitario	FBU-04 "Asesoría Psicológica"  FBU-44 "Seguimiento Psicológico"



## Manejo en Asesoría Psicológica para Ansiedad

Código TBU-11 v.00

Página 4 de 5

	<p>Teniendo en cuenta los síntomas que se pueden presentar en un estado de ansiedad como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Palpitaciones en el pecho</li><li>• Dolores en el pecho</li><li>• Mareos o vértigos</li><li>• Náusea o problemas estomacales</li><li>• Sofocos o escalofríos</li><li>• Falta de aire o una sensación de asfixia</li><li>• Hormigueo o entumecimiento</li><li>• Estremecimiento o temblores</li><li>• Sensación de irrealidad</li><li>• Terror</li><li>• Sensación de falta de control</li><li>• Sensación de volverse como loco</li><li>• Temor a morir</li><li>• Transpiración excesiva</li></ul> <p>Se inicia un trabajo de entrenamiento ante el manejo adecuado de sus pensamientos automáticos adicional se utilizaran las técnicas conductuales como son la planificación de actividades, ejercicios manuales, tareas para la casa, relajación, ejercicios de respiración entre otros así mismo el usuario diligenciará el <b>FBU-44 "Seguimiento Psicológico"</b> al iniciar proceso psicológico.</p> <p>Se debe tener claridad en el posible trastorno o si solo se trata de un episodio de ansiedad siendo que cada uno tiene sus propias características y síntomas se requieren tratamientos diferentes.</p> <p>Las emociones presentes en los trastornos de ansiedad van desde el simple nerviosismo a episodios de terror o pánico.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Trastorno de ansiedad generalizada.</li><li>• Trastorno de pánico (con o sin agorafobia).</li><li>• Trastorno obsesivo-compulsivo.</li><li>• Trastorno por estrés postraumático.</li><li>• Trastorno por estrés agudo.</li><li>• Fobia social.</li><li>• Trastorno fóbico</li><li>• Otros trastornos de ansiedad no especificados o producidos por el consumo de sustancias.</li></ul>			
4	<b>SEGUIMIENTO Y CIERRE DE CASO</b>			
4.1	Los trastornos de ansiedad más comunes son la fobia social, el trastorno obsesivo compulsivo, trastorno por estrés postraumático, y el trastorno de ansiedad generalizada, se diligencia el <b>FBU-44 Seguimiento Psicológico</b> .	30 minutos	Psicóloga de Bienestar Universitario	FBU- 44 "Seguimiento Psicológico"  FAC-14 "Medición de la

	<b>Manejo en Asesoría Psicológica para Ansiedad</b>	<b>Código</b>	TBU-11 v.00
		<b>Página</b>	5 de 5

	<p>Se recomienda cita semanal y el usuario diligencia el <b>FBU-14 “Medición de las Satisfacciones del Cliente”</b>.</p> <p>Este protocolo es para dar manejo a los casos nuevos y para los casos antiguos se continúa con psicoterapia pertinente dependiendo de la situación problema o de la evolución del Usuario.</p>			Satisfacción del Cliente
<b>5</b>	<b>CRITERIOS PARA REMISIÓN:</b>			
5.1	si es necesario se remite al médico interno de la universidad se diligencia el <b>FBU-10 “Interconsulta”</b> o el <b>FBU-11 “Remisión”</b> . La valoración pertinente Y manejo médico y valoración psiquiátrica	10 minutos	Psicólogos de Bienestar Universitario	FBU-10 “Interconsulta”  FBU-11 “Remisión”

## 5. Documentos de Referencia

- NTC ISO 9000:2005. Sistema de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario
- NTC GP 1000:2009. Norma Técnica de la Calidad en la Gestión Pública.
- Acuerdo 116 del 18 de Diciembre del 2001: Creación de la Vicerrectoría de Bienestar Universitario.
- Acuerdo 116 del 18 de Diciembre del 2001: Creación del Centro de Trabajo Social, Salud y Calidad de Vida.
- Plan de Desarrollo de la Universidad de Pamplona
- Normas para el manejo de la Historia Clínica. Ministerio de Salud. Resolución 1995 de 1999.
- Resolución 058 de 2007. Ministerio de la Protección Social
- CABALLO, V.E: Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta. Siglo XXI de España. S.A 1993.P.250.
- MARTINEZ, N.D & SANZ, M.Y: Trabajo de diploma, Entrenamiento en Habilidades Sociales Aplicado a Jóvenes tímidos. Universidad de Oriente. CUBA, 2001.p.15.

## 6. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Aprobación	Fecha de Validación

## 7. Anexos.

“No Aplica”