



Facultad de Medicina



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA CLÍNICA
DEL PROGRAMA DE SALUD MENTAL
DURANTE EL CONFINAMIENTO

El manual de procedimientos del Programa de la Clínica de Psiquiatría y Salud Mental (PCPSM) del Departamento de Psiquiatría y Salud Mental de la Facultad de Medicina de la UNAM, es un instrumento de carácter administrativo que tiene por objetivo estandarizar los procedimientos que se desarrollan, contribuir al cumplimiento de los objetivos establecidos, de las políticas y prioridades de la institución, así como, establecer los criterios científicos, técnicos y administrativos que norman la prestación de los servicios clínicos, con el propósito de mejorar y agilizar la atención. A continuación, se hace una breve introducción y antecedentes. En diciembre del 2019 en Wuhan China se describe la aparición de los primeros casos de una enfermedad que está causando la muerte por Síndrome Respiratorio Agudo Severo (SARS-Cov-2) originado por un nuevo coronavirus; para el 7 de enero del 2020 las autoridades chinas informan de este nuevo Coronavirus

A lo largo de enero se reportan casos en Tailandia, Japón, Corea del Sur y Estados Unidos de tal forma que para el 30 de enero la Organización Mundial de la Salud (OMS) declara el Brote como Emergencia de Salud Pública de Preocupación Internacional.

El 11 de febrero OMS nombra a la enfermedad COVID-19 Los casos siguieron generándose con un impacto tal que, para el 11 de marzo del 2020 la OMS declara PANDEMIA por COVID-19.

Con base en lo mencionado, el mundo ha tenido que generar nuevas estrategias de adaptación y la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) no ha sido la excepción, tras el eslogan de “La UNAM no se detiene” se han implementado nuevas Tecnologías de información y comunicación (TIC), para varios fines como dar clases en línea y en específico en el PCPSM, se implementó la atención de pacientes en línea; esto de la mano del personal del Departamento de Informática Biomédica de la Facultad de Medicina de la UNAM, para el desarrollo y actualización del expediente electrónico.

Es así como se inicia la atención en línea o teleconsulta dando respuesta a las necesidades de atención de los pacientes que lo solicitan por primera vez, así como seguimiento a los pacientes subsecuentes.

La atención se basa en una infraestructura que consta de:

- Oficina o recepción Virtual
- Expediente electrónico
- Plataforma *Meet* para brindar la teleconsulta
- Agenda electrónica
- Manejo de chat y enlace para la generación de consultas de primera vez
- Enlace telefónico en caso de ser necesario

Se dio inicio el 26 de marzo del 2020, muy poco tiempo después de haberse declarado la Pandemia y el confinamiento como medida de prevención del contagio de la COVID-19, y para el 3 de julio ya se habían otorgado un total de 1802 consultas de atención continua.

En el PCPSM se otorga una atención integral que incluye pre-valoraciones, Historias Clínicas y Entrevistas Diagnósticas así como el seguimiento de los pacientes a través de las citas o consultas subsecuentes.

Por otro lado, las áreas de Psicología y Trabajo Social han brindado atención individual y grupal a través de talleres Diagnósticos, Psicoeducativos y Psicoterapéuticos, abiertos a los estudiantes de la comunidad Universitaria y a nuestros pacientes.

Todo se maneja a través de enlaces implementados en la página web del Departamento de Psiquiatría y Salud Mental.

El procedimiento de atención para pacientes de primera vez es el siguiente:

1. El paciente puede ingresar directamente a la página de la Clínica del Programa de Salud Mental, a través del enlace: <http://psiquiatria.facmed.unam.mx/index.php/clinica-de-salud-mental/> o a través de la página <http://psiquiatria.facmed.unam.mx/>.
2. Selecciona la opción “Clínica de Psiquiatría y Salud Mental”.
3. Elige la opción “Prevaloración: Solicitar una consulta, no tengo expediente”, la cual le abre una pestaña donde aparece el procedimiento a seguir para solicitar una cita y el enlace para “Solicitar una cita”
4. Una vez que entra al enlace “Solicitar una cita”, se le pide al paciente que llene la sección de datos personales y responda las encuestas que aparecerán.
5. Hecho lo anterior, el paciente selecciona, primero, la fecha y, luego, la hora de su consulta.
6. El sistema le enviará, entonces, un correo con los datos de su consulta.
7. En la cita de primera vez, llamada Prevaloración, se determinará:
 - si el usuario queda a cargo de un Psiquiatra adscrito al PCPSM,
 - si es canalizado a algún grupo o taller de las áreas de Psicología y Trabajo Social o bien
 - si es canalizado a otra Institución.
8. En caso de que tenga problemas para solicitar la cita, aparece la opción de contactarse con la Clínica a través de los siguientes correos electrónicos clinica_dpsm@facmed.unam.mx o

desarrolloib@facmed.unam.mx y, asimismo, la opción de solucionarlo a través del Chat en vivo.

El procedimiento de atención para pacientes subsecuentes es el siguiente:

1. El paciente puede ingresar directamente a la página de la Clínica del Programa de Salud Mental, a través del enlace: <http://psiquiatria.facmed.unam.mx/index.php/clinica-de-salud-mental/> o a través de la página <http://psiquiatria.facmed.unam.mx/>.
2. Selecciona la opción “Clínica de Psiquiatría y Salud Mental”.
3. Selecciona la opción “Subsecuente: Solicitar una consulta, tengo expediente”, la cual le abre una página donde se le pide ingresar sus datos, incluido su número de expediente.
4. Enseguida aparecerá una lista de los profesionales de la salud. El paciente seleccionará el nombre del profesional de la salud que lo trata habitualmente.
5. Hecho esto, el sistema enviará automáticamente la información al profesional de la salud, quien más adelante hará llegar al paciente un correo informándole la fecha y hora de la cita.
6. En caso de que su médico tratante no se encontrara en el sistema se les solicita que envíen un correo a dpsm_clinica@facmed.unam.mx

En caso de que se trate de un paciente del Programa de Ataques de Pánico o Crisis de Ansiedad, el procedimiento podrá consultarse en el Manual de Procedimientos para el Programa de Ataques de Pánico o Crisis de Ansiedad.

Referencia de Pacientes

Si el paciente se encuentra en riesgo de dañar su integridad física, su vida o la integridad física o la vida de los demás, deberá ser referido a valoración hospitalaria al IMSS o a la Institución que corresponda.

El procedimiento de referencia es el siguiente:

1. El médico tratante identifica la urgencia y le comunica al paciente que será referido y lo que esto implica.
2. El médico tratante contactará a Trabajo Social quien se encargará de comunicarse con el familiar responsable del paciente, dando una explicación clara sobre el motivo de la referencia.
3. El médico tratante realizará el resumen del caso que se incluye en la referencia, y se llevará a cabo la canalización, todo de manera

automatizada y de común acuerdo entre médico, Trabajo Social, familiar responsable y paciente.

Derivación de pacientes

La derivación a otras Instituciones se realiza en los siguientes casos:

- Cuando un paciente no requiere de atención Psiquiátrica
- Cuando no contamos con la infraestructura para brindarle el apoyo que necesita
- Cuando un paciente necesita la atención Psiquiátrica pero no acepta el tratamiento farmacológico.

La derivación del paciente será solicitada por el médico tratante, éste contactará a Trabajo Social y, finalmente, será el personal de esta área quien le proporcionará al paciente los datos de diversas instituciones en donde se le puede brindar la ayuda que necesite.

Canalización a los talleres

La canalización a los talleres será indicada por el médico tratante. El paciente sólo podrá estar inscrito en un taller a la vez. En cuanto termine éste y únicamente en caso de que el médico tratante lo considere oportuno, podrá inscribirse a otro taller. El único taller que tiene requisito previo es el de Manejo de los miedos (Ataques de Pánico o Crisis de Ansiedad): está estipulado que el paciente que se canalice a ese taller deberá cumplir con al menos un mes de tratamiento psiquiátrico y encontrarse estable.

Interconsultas

Los médicos tratantes podrán solicitar interconsulta a diferentes servicios como:

- Terapia Cognitivo Conductual (TCC) para ansiedad
- TCC para depresión
- TCC grupal
- Taller de Duelo
- Terapia de Grupo con Dr. Juan Antonio Mejías Vizcarro

Servicio de Psicofisiología (Electroencefalograma)

Si el médico tratante lo considera necesario, puede solicitar al paciente estudio Electroencefalográfico, siempre y cuando el servicio opere de manera presencial.