



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA  
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN

## LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES<sup>1</sup>

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La intervención psicológica que se presta en los Centros Municipales de Servicios Sociales (CMSS), forma parte del sistema de atención primaria de los Servicios Sociales municipales y se incardina en el equipo de trabajo con las funciones que le son propias de acuerdo con su disciplina científica. En concreto:

- Desempeña sus actuaciones en las áreas de prevención, evaluación e intervención en problemáticas psicológicas y sociales.
- Atiende demandas, colabora y da soporte técnico a profesionales que integran los equipos de los Centros municipales de Servicios Sociales.
- Ejerce las acciones propias de su especialidad profesional en los equipos interdisciplinarios de Servicios Sociales.

### 2. POBLACIÓN A LA QUE SE DIRIGE

Como servicio en el ámbito de Atención Primaria tiene un perfil universal y generalista.

### 3. OBJETO

Su objeto es la atención de las necesidades psicosociales que planteen las personas atendidas, así como el apoyo a las intervenciones realizadas desde el resto de programas y servicios del CMSS, desde modelos teóricos validados científicamente y acordes con lo regulado en el presente documento, lo que puede desarrollarse a través de intervenciones individuales, familiares o grupales, bien a través de la atención directa a la persona usuaria o bien a través de la orientación y el asesoramiento al resto de profesionales del CMSS.

Con carácter general, se dirige a personas, familias o grupos que reciben atención desde los distintos programas de los CMSS. Para ello, el personal

---

<sup>1</sup> Texto extraído del procedimiento técnico del Sistema de Calidad de los Centros municipales de Servicios Sociales.

técnico, responsable de cada situación, detecta y deriva demandas susceptibles de atención psicológica.

Desde el servicio de atención psicológica se actúa, igualmente, en situaciones de carácter emergente originadas por crisis psicosociales. Son situaciones en las que la persona ha sido sometida a un suceso vital que supone un cambio drástico en su vida. En estas circunstancias, prima la atención directa a la persona que, desde la colaboración entre profesionales, contribuye a resolver la emergencia.

## **4. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO**

### **4.1. ATENCIÓN DIRECTA A PERSONAS O FAMILIAS**

#### **PROCESO DE DERIVACIÓN**

El proceso se inicia cuando quien tiene la responsabilidad del expediente técnico detecta una problemática susceptible de atención psicológica. Se elabora una demanda operativa que se refleja en el apartado “Demanda a atención psicológica” del documento específico de derivación al servicio, junto a los demás apartados requeridos inicialmente en dicho documento.

El siguiente paso consiste en la presentación del caso y análisis de la demanda en reunión del equipo técnico del CMSS o con la persona concreta que realiza la derivación, para posteriormente efectuar una valoración de la necesidad, adecuación y oportunidad de iniciar una intervención psicológica.

El resultado de la valoración se traduce en un acuerdo de:

- Iniciar una intervención psicológica
- Derivar a otros recursos internos municipales y/o orientar a otros recursos externos y concretar a quién corresponde la tarea.
- Desarrollar un trabajo previo desde el programa que deriva
- Cualquier otro tipo de acuerdo distinto de los anteriores. Dicho resultado se reflejará en el apartado correspondiente del documento de Derivación Atención Psicológica, reservado para la persona responsable de la atención psicológica.

En caso de no ser asumida la derivación, el documento se archiva en el expediente técnico general del CMSS. En caso de ser asumida la derivación, se inicia propiamente la intervención psicológica.

#### **PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN**

Es la fase que contiene el trabajo creativo y científico propio de la especialidad de psicología, de acuerdo a su propio modelo teórico. La descripción de este apartado tiene un valor orientativo y de guía. Puede contener un estudio de los antecedentes relevantes y la información recogida del caso.

Con criterio técnico flexible y de racionalización del tiempo, se pueden consignar las actuaciones previas o simultáneas, realizadas desde el programa que formula la demanda o desde otros recursos de intervención psicológica o psiquiátrica. Es tarea de esta figura profesional definir la problemática psicosocial, tipo de abordaje (individual, familiar o grupal) y niveles de actuación. La atención directa se inicia, normalmente, con un planteamiento individual o familiar.

En el curso de la intervención, cuando existan otros casos con una necesidad similar de psicoeducación, se puede completar la intervención con un enfoque grupal. Este abordaje responde a una racionalización del tiempo y del esfuerzo profesional, al reunir a varias personas interesadas en un tema para recibir formación/información.

Respecto a los contenidos de sus funciones, se han establecido las siguientes:

- Elaboración de informe
- Diagnóstico psicológico
- Orientación y asesoramiento a profesionales de los programas del CMSS
- Orientación a recursos clínicos o psicoterapéuticos y derivación a recursos especializados
- Orientación y apoyo a la unidad familiar / a la persona
- Intervención sobre personas y familias
- Coordinación y seguimiento de las intervenciones técnicas
- Atención compartida con otros programas o entidades
- Elaboración y desarrollo de intervenciones grupales

Es conveniente no proceder a diseñar la intervención hasta que no se ha establecido el primer contacto a través de una entrevista específica, se ha explorado con la familia/persona la actitud inicial y su demanda y se ha establecido un compromiso mínimo de asistencia a las sesiones de trabajo.

Existen dos posibilidades de diseño:

1) Diseño de una evaluación psicológica o familiar como única demanda a Atención Psicológica. En este caso, donde sólo se define un contexto de evaluación, el plan de intervención es conveniente que contenga información de:

- La finalidad de la evaluación

- La determinación de las áreas a evaluar
- La selección de instrumentos y metodología de evaluación
- La consignación de los resultados en un informe psicológico

## 2) Diseño de una intervención psicosocial.

La elección de un contexto de consultoría o terapéutico depende de la demanda realizada por quien deriva, la actitud inicial y demanda de la persona/familia y las atenciones de carácter general propias de un servicio de atención primaria.

En el caso de una intervención desde un contexto terapéutico (intervención sobre personas y/o familias), el proyecto de intervención individual o familiar podrá contener información de objetivos, metodología y una estimación de sesiones o de tiempo.

En caso de una intervención desde un contexto de consulta (orientación y apoyo a la unidad familiar o la persona), el proyecto de intervención podrá acotar las áreas de asesoramiento, metodología y el número de sesiones.

En ambos contextos la intervención se puede combinar con:

- Orientación y asesoramiento a profesionales
- Atención compartida con otros programas municipales de servicios sociales externos al CMSS
- Coordinación y seguimiento técnico con otras instituciones y entidades.

El desarrollo de la intervención es un proceso vivo, en constante retroalimentación y cambio. Si procede, se establece un periodo de seguimiento del caso.

## **FINALIZACIÓN DE LA INTERVENCIÓN**

La finalización de una intervención se realiza:

- Cuando se cumple el plan de intervención programado.
- La persona o familia no responde a la citación por lo que no se ha podido desarrollar ningún proyecto de intervención.
- Las personas atendidas y quien tenga la responsabilidad de la intervención psicológica acuerdan una finalización anticipada al considerar que ya no es necesaria ya la intervención.

- Las personas atendidas dejan de acudir reiteradamente a las sesiones por lo que se considera que han abandonado la intervención.
- Se producen circunstancias sobrevenidas que impiden el cumplimiento de compromisos o se trasladan de domicilio.

Se consigna en el documento de Evaluación final de la Atención Psicológica. Las devoluciones a la persona responsable del expediente o al equipo del CMSS se efectuarán por contacto directo entre profesionales, mediante reuniones informales.

#### **4.2. ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO AL PERSONAL TECNICO DEL EQUIPO**

El procedimiento se inicia mediante la derivación de casos desde los diferentes programas de centros, consignando en el documento de Derivación a Atención Psicológica el apartado correspondiente. Todo ello basado en la coordinación y la colaboración entre profesionales.

No supone necesariamente una derivación para atender directamente a personas o familias pero puede conllevar acuerdos de entrevistas conjuntas (responsable del expediente y profesional de la psicología) con una finalidad acordada y justificada.

#### **4.3. ELABORACIÓN Y DESARROLLO DE INTERVENCIONES GRUPALES**

La iniciativa y la detección de necesidades susceptibles de ser abordadas desde una metodología grupal deben partir del equipo, de un programa u otro servicio del CMSS. Desde el servicio de Atención Psicológica realiza un estudio previo y se pronuncia sobre su viabilidad técnica.

Requiere la implicación de la dirección del CMSS para dinamizar e impulsar el proyecto, facilitando los cambios organizativos si éstos son necesarios, consignando la disponibilidad de espacio y tratando de eliminar los obstáculos que no sean de carácter técnico.

Se desarrolla con una finalidad concreta y con un carácter preventivo. Debe quedar justificado que el abordaje grupal añade valor a la intervención.

Desde el servicio de Atención Psicológica se procede a elaborar, en su caso, un proyecto que contenga, a modo orientativo, los siguientes apartados:

- Justificación
- Flujograma (esquema de tareas, responsables y calendario de desarrollo)
- Metodología de trabajo
- Metodología de evaluación

- Criterios para la selección de candidaturas
- Calendario de sesiones grupales

#### **4.4. CONSIDERACIONES RESPECTO A LA ELABORACIÓN DE INFORMES PSICOLÓGICOS**

Los informes psicológicos son instrumentos técnicos con información estructurada. Se elaboran de oficio o mediante solicitud por parte de otra instancia administrativa

Se consideran como premisas a la hora de redactar informes psicológicos: brevedad y adecuación a la demanda evitando referencias sensibles a la intimidad de las personas.

El informe psicológico podrá contener todos los puntos o algunos de los que se exponen a continuación, atendiendo a criterios técnicos:

- Identificación del informe.
- Datos de identificación familiar.
- Antecedentes/información previa.
- Delimitación de la demanda e intervención psicosocial.
- Evaluación.

- o Metodología: Fuentes utilizadas

- o Diagnóstico psicosocial

- Área I. Sistema familiar

- Área II. Variables psicológicas individuales

- Área III. Trastornos mentales y del comportamiento

- Área IV. Adaptación o ajuste psicosocial y factores ambientales positivos

- Área V. Factores ambientales negativos (estresores psicosociales)

- Diagnóstico o evaluación psicológica.
- Intervención psicosocial.
- Valoración y propuestas/Consideraciones finales.

El informe psicológico no puede ser utilizado para otra finalidad que la expresada en la motivación del informe. Los informes psicológicos deben garantizar la observancia de la legislación vigente, especialmente en materia de protección de datos y en este sentido debe quedar reflejado expresamente que la información contenida es confidencial y contiene datos de carácter personal, sujetos a protección, elaborados por este CMSS en el desempeño de sus atribuciones. Por tanto, solo pueden ser comunicados a otras administraciones públicas para el ejercicio de competencias compartidas o que versen sobre la misma materia, tal y como viene recogido en la legislación vigente sobre Protección de datos de carácter personal.

#### **4.5. REGISTRO ANUAL DE CASOS ATENCIÓN PSICOLÓGICA**

Se consignan en el documento de Registro anual de casos atendidos por Atención Psicológica, los datos básicos para la confección de listados, memorias, informes, etc.

Junio, 2019