



**Modelo para el abordaje de la salud mental de los estudiantes en instituciones de  
educación superior**

Trabajo de grado

Esperanza Silenia Quiñones Camargo

Bogotá, Colombia

2022



**Modelo para el abordaje de la salud mental de los estudiantes en instituciones de  
educación superior**

Trabajo de grado

Esperanza Silenia Quiñones Camargo

Karen Tautiva Ochoa

Maestría en Administración en Salud

Escuela de Administración

Febrero 01 de 2022

Bogotá, Colombia

2022

## **Declaración de autonomía**

Declaro bajo gravedad de juramento, que he escrito la presente tesis de maestría por mi propia cuenta, y que por lo tanto, su contenido es original. Declaro que he indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información, y que esta tesis de maestría no ha sido entregada a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación.

*Esperanza Quiñones C.*

Esperanza Quiñones Camargo

Febrero 1 de 2022.

### **Declaración de exoneración de responsabilidad**

Declaro que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de su autor. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él.

*Esperanza Quiñones C*

Esperanza Quiñones Camargo

Febrero 1 de 2022

## **Modelo para el abordaje de la salud mental de los estudiantes en instituciones de educación superior**

### **Resumen**

*Introducción:* La definición que la OMS establece del concepto de salud comprende un bienestar que va más allá de lo físico y contempla la salud mental como parte del bienestar integral y, debido a la vulnerabilidad que presenta el ciclo vital del adolescente, es necesario implementar acciones que favorezcan el abordaje de su regulación emocional debido a las cifras que presenta este grupo etario en temas de ansiedad y depresión. *Objetivo:* Elaborar el protocolo y la ruta de salud mental que, pese al alcance como institución de educación superior, permita consolidar un ecosistema de atención y acompañamiento para aquellas personas que presenten dificultades en esta área. *Metodología:* Se realiza un *benchmarking* con diferentes universidades del país que marca lineamientos básicos que se someten en la mesa técnica interdisciplinar para construir la ruta de salud mental sustentada en un protocolo de atención que fue avalado por revisión interna y externa de un profesional del área. *Resultados:* Se evidencia por parte de las instituciones de educación superior una reiterada remisión a EPS y entidades expertas en salud mental que refleja la necesidad de construir estrategias y rutas de atención que favorezcan la atención integral a la salud mental del estudiante que engloba dos estrategias una de prevención que busca minimizar conductas de riesgo y la otra de intervención para abordar casos puntuales. *Conclusiones:* Teniendo en cuenta la vulnerabilidad emocional que presenta el adolescente debido a los cambios que trae consigo su ciclo vital, es fundamental implementar acciones desde las instituciones de educación superior y su modelo de educación integral que permita establecer los lineamientos básicos para atender y

acompañar las problemáticas de salud mental y con ello aportar al desarrollo académico y personal del estudiante.

## **Introducción**

La Organización Mundial de la Salud (2004) define “la salud como un estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente como la ausencia de enfermedad o dolencia” (OMS, 2004). En esta definición se evidencia la importancia de la salud mental y cómo en equilibrio con la salud física favorecen el bienestar de las personas, es decir, que “la salud mental es parte integral de la salud; tanto es así que no hay salud sin salud mental” (OMS, 2018)

La Ley 1616 de la República de Colombia, por medio de la cual se expide la Ley de Salud Mental, menciona en su artículo 3.º (2013), lo siguiente:

La salud mental se define como un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, para establecer relaciones significativas y para contribuir a la comunidad. (p. 1).

Los factores sociales, psicológicos y biológicos determinan la salud mental individual. La afectación de la salud mental puede asociarse a problemas socioeconómicos, trabajo en condiciones estresantes, discriminación de género, violencia, estilos de vida poco saludables y afectación en la salud física. Otros factores importantes que pueden estar asociados a trastornos de salud mental son los personales, psicológicos y biológicos (OMS, 2018).

Ahora bien, en este punto es relevante retomar la importancia del abordaje biopsicosocial en este contexto educativo, en donde comprender el concepto integral del ser humano implica advertir el efecto que tiene la salud mental sobre la salud física de manera recíproca, más aún, cuando se pone puntualmente sobre la mesa el tema en población adolescente debido a la vulnerabilidad emocional propia de su ciclo vital. Según Casasola Rivera, “los estudiantes pueden verse sometidos a niveles de estrés externo debido a la carga académica que deben asumir. La ansiedad que puede provocar en ellos asumir responsabilidades académicas puede generar problemas emocionales y conductuales” (2020).

Desde este punto, es relevante enmarcar la problemática de salud mental en este grupo etéreo debido a que es usual que las dificultades de orden emocional afloren en la adolescencia, con lo cual se evidencia en ellos problemas de regulación en su sentir especialmente en temas de irritabilidad, frustración o rabia, según lo contempla la OMS (2020), lo anterior, aumenta la vulnerabilidad de los jóvenes en presentar bajo rendimiento académico, retraimiento social y en casos severos, suicidio, que se relaciona con dificultades mayores como trastornos de ansiedad y depresión. En palabras de Sánchez et al (2019), la vulnerabilidad en la salud mental del adolescente responde a la exposición de situaciones traumáticas, y se exagera debido a que su estructura de personalidad y estrategias de afrontamiento se encuentran aun en desarrollo y con ello se comprende la relevancia de la educación en temas de salud mental en los adolescentes como determinante del estado mental del adulto.

Es por ello que la elaboración del protocolo y ruta de salud mental cobra relevancia en un contexto educativo con el fin de establecer los lineamientos básicos que permitan identificar el actuar pertinente, brindar acciones oportunas para cada caso, evitar posibles complicaciones emocionales que desborden al estudiante, y con ello determinar una adecuada capacidad de

respuesta para el abordaje por parte de quienes lideran el tema de salud mental, en este caso, la Decanatura del Medio Universitario de la Universidad del Rosario.

### **Revisión de la literatura**

La creciente demanda en salud mental y problemáticas psicosociales hacen parte de una realidad de la cual las universidades no están exentas y, por tanto, se hace necesario que desde el ámbito educativo se creen entornos protectores que favorezcan la salud mental de los estudiantes y se brinde un abordaje desde el autocuidado y la promoción de la salud. En el marco de la corresponsabilidad en donde el acompañamiento desde diferentes frentes es muy importante para el mantenimiento de la salud del estudiante; Casasola (2020) afirma que “la salud mental no es un asunto aislado. Se relaciona con muchas variables, entre ellas, las educativas”.

Para entrar en el tema, se debe resaltar que mediante la herramienta *benchmark* fue posible revisar las diferentes ventajas, fortalezas y debilidades de varias universidades a nivel nacional e internacional fortaleciendo las bases para generar nuevas estrategias en este protocolo de atención. Las universidades visitadas en 2018 en Bogotá mostraron interés y preocupación sobre el incremento de las atenciones de casos asociados, y el manejo que en su momento se realizaba dependía exclusivamente de hacer una intervención corta por parte de los psicólogos de bienestar con posterior remisión a EPS o atención particular por psicólogos y psiquiatras. Para continuar, en el 2021 se realiza nuevo *benchmark*, teniendo en cuenta en esta ocasión la información cargada en las páginas web de las universidades que permite consolidar las directrices del documento teniendo en cuenta los aspectos encontrados.

La Universidad Javeriana, además de sus servicios propios de bienestar para los estudiantes, menciona en su página web que cuenta con un programa liderado por el área de Asesoría

Psicológica y Salud del Medio Universitario. Al respecto, se destacan los programas Vida Emocional y Relacional, Cuidado, Hábitos y Estilos de Vida Saludables, y, Violencias y Discriminación, que hoy en día tienen un manejo importante por medio de la virtualidad. Además, en alianza entre la Universidad Javeriana y el Hospital San Ignacio, cuentan con el programa de Intervenciones en Salud Mental, donde está disponible un canal gratuito para la expresión de los sentimientos; este espacio cuenta con atención hasta las 5:00 p. m. por estudiantes voluntarios que han sido capacitados en temas de salud mental (Pontificia Universidad Javeriana, s. f.).

En el caso de la Universidad de La Sabana, en cabeza de la Jefatura de Prevención del Medio Universitario, publican en su web institucional los servicios de consulta en medicina general, deportología y psicología, además, tiene disponible “Tu Línea Amiga” para orientación psicológica, escucha y primeros auxilios psicológicos, cuya atención se presta por teléfono o WhatsApp en horario de 8:00 a. m. a 5:30 p. m. (Universidad de La Sabana, s. f.). Al igual que otras universidades, cuenta en sus redes sociales institucionales con publicaciones relacionadas con los temas de salud mental, y tiene una ventaja al contar con hospital universitario, dado que han creado rutas de atención para consulta de psicología clínica, facilitando el acceso a aquellos estudiantes que puedan necesitarlo.

Por su parte, la Universidad de los Andes cuenta en la Decanatura de Estudiantes con el área de apoyo, en donde se oferta a los estudiantes “asesoría individual y acompañamiento en temas personales, emocionales y académicos” (Universidad de los Andes, s. f.). En casos que se requiera psicoterapia, se brinda apoyo para buscar esta intervención con entidades externas a la universidad y se cuenta con la póliza estudiantil, que tiene en su cubrimiento la posibilidad de acceder a consulta de psiquiatría.

De igual manera, la Universidad de Antioquia cuenta con un amplio portafolio de servicios para los estudiantes enfocados en la promoción de la salud física y mental. De acuerdo con lo publicado en su página web, el área de Bienestar Saludable ofrece psicoorientación, un programa llamado ¡Estudiar a lo bien!, Salud Estudiantil, Proyecto Educativo de Prevención de Adicciones, Ánimo – Salud Mental, Seamos – Sexualidad y Amor Saludables y Acompañamiento Familiar (Universidad de Antioquia, s. f.). Es de resaltar que la institución cuenta con contenidos de interés en salud mental, así como una caja de herramientas interactiva vinculada a sus redes sociales y una línea de teleasistencia y de WhatsApp para realizar atención a distancia a sus estudiantes, docentes y administrativos las 24 horas del día durante toda la semana. La Universidad de Antioquia es, entonces, la única institución educativa a nivel nacional de las revisadas que, junto con la Universidad del Rosario, cuentan con acceso a un servicio de atención en crisis los 365 días del año.

A nivel internacional, se destaca el Tecnológico de Monterrey, porque cuenta con el programa T Queremos, en el cual “ofrece servicios de apoyo profesional vía telefónica en las siguientes áreas: emocional, médica, nutricional, legal y economía familiar” (Tecnológico de Monterrey, s. f.). El objetivo de este programa es ayudar a desarrollar y lograr el bienestar integral por medio de herramientas dinámicas y sencillas de utilizar. Además, la institución cuenta con programas formativos para el desarrollo de las dimensiones que han enmarcado en el bienestar integral: emocional, social, física, intelectual, ocupacional, espiritual y financiera (Tecnológico de Monterrey, s. f.).

De acuerdo con lo mencionado, en definitiva, la salud mental es una preocupación actual para las universidades y se encuentran trabajando con diferentes estrategias para lograr apoyar a

los estudiantes a desarrollar habilidades que les permitan mantener hábitos de vida saludables que impactan en el binomio de la salud física y mental:

Existe una necesidad de servicios en salud mental que contrasta con la baja cantidad de profesionales vinculados, la limitación de horarios de atención y la resistencia de muchos estudiantes para participar en procesos de acompañamiento e intervención emocional. Por lo anterior, algunas universidades han identificado redes de atención externa, o han implementado líneas de atención telefónica las 24 horas, siendo conveniente destacar el interés por ofrecer servicios integrales, ampliar la red de atención, diseñar protocolos de actuación y mejorar los procesos de referencia y contrareferencia. (Barrios-Acosta *et al.*, 2017, p. 158)

## **Metodología**

Durante el 2018 la Decanatura del Medio Universitario realiza un ejercicio concienzudo y detallado para replantear los servicios de bienestar brindados a los estudiantes y definir el alcance a nivel de salud mental que se debía tener como Institución de Educación Superior. Parte del ejercicio realizado fue un *benchmarking* con universidades en la ciudad de Bogotá en el cual se evidenció con los directores de bienestar una preocupación constante por el incremento de estudiantes con dificultades en salud mental y un gran conflicto para definir los apoyos desde las áreas de salud y psicología, en especial, para precisar el alcance de sus intervenciones. En su mayoría se encontró que las Universidades remitían los casos de salud mental a otras instituciones, profesionales o a la EPS, lo cual nos llevó a analizar como institución el acompañamiento que queríamos brindar a los estudiantes que presentaran afectación en su salud mental.

En octubre de 2019 se conformó una mesa técnica interdisciplinaria en la cual participaron médicos generales, psiquiatras, psicólogos, abogados, docentes y directivos de la Universidad con el objetivo de elaborar el protocolo y la ruta de salud mental, que, pese al alcance como Institución de Educación Superior, permita consolidar un ecosistema de atención y acompañamiento para aquellas personas que presenten dificultades en esta área.

Semanalmente se llevaron a cabo reuniones, lideradas por una secretaría técnica, en las cuales se presentaban los avances del documento, cumplimiento y asignación de nuevos compromisos. Esta metodología nos permitió avanzar rápidamente, logrando finalizar la primera versión del Protocolo de Salud Mental en junio de 2020. Posteriormente, el documento fue compartido con algunas personas de la Universidad, cuya opinión se consideró de gran importancia para enriquecer el documento y poder alinearlos a las necesidades encontradas en los estudiantes.

Seguido a ello, se realizó una revisión interna desde las disciplinas de psiquiatría y psicología, finalizando con la revisión externa de un experto en psicología clínica y de la salud quien reafirmó el aval previamente dado al documento. Finalmente, el 11 de junio del 2021 se firma el Decreto Rectoral 1696, en el cual se acogen las Políticas del Protocolo de Salud Mental de la Universidad del Rosario, en donde se establecen los lineamientos para el abordaje integral y multidisciplinario de la atención en salud mental de la comunidad Rosarista.

Para llevar a cabo la implementación se realizó una alianza con una institución de salud mental reconocida a nivel nacional por su experiencia de más de sesenta años en el abordaje e intervención en problemáticas de esta índole, además se realizó un contrato con un operador de telecomunicaciones que cumpliera con las expectativas de consolidar una línea 24/7 para la atención de tres temáticas de gran importancia: salud mental, violencias basadas en género y discriminación y emergencias en salud física. Siendo conscientes de la responsabilidad que

tenemos como institución de educación y al abordar los temas de salud mental, se realizaron capacitaciones al personal de salud encargado de atender por vía telefónica las crisis emocionales o de riesgo suicida.

Así mismo, se trabajó de la mano de una agencia de publicidad para construir una campaña de comunicación que diera a conocer a la comunidad Rosarista el trabajo desarrollado y que reúna las estrategias de promoción e intervención en salud mental, los apoyos disponibles frente al tema y los canales para activar las rutas de atención, en especial la línea de atención en crisis y prevención del suicidio, llamada “UR te Cuida de Corazón”. Para ello se realizaron piezas gráficas, cápsulas, videos para redes sociales y envíos de *email marketing*, así como un proceso constructivo de un juego web y un *website* que funcionan como repositorio de todos los contenidos, facilitando así el acceso a la información con el fin de ir posicionando el Protocolo y la Ruta de Atención Integral en Salud Mental de tal forma que aumente el alcance y se cumpla el objetivo general de establecer los lineamientos para el abordaje integral de la salud mental de la comunidad Rosarista.

Adicionalmente, se realizaron socializaciones con los representantes de los consejos estudiantiles, quienes en el cumplimiento de su rol direccionan a las personas que puedan requerir de la ruta de atención. De igual manera, el protocolo se presentó a los decanos, secretarios académicos y docentes de las facultades, además del personal administrativo de la institución, entendiendo la importancia de direccionar estudiantes que necesiten la atención que brinda la Ruta.

## **Resultados**

Ante el incremento en solicitudes para apoyo en salud mental, se hace necesario y evidente replantear desde las universidades estrategias y rutas de atención que permitan acompañar al estudiante favoreciendo el desarrollo de habilidades para la vida, hábitos saludables y estrategias

socioemocionales que aporten a su crecimiento. Es por esto que en el 2019 se inicia el recorrido en la elaboración de un Protocolo de Salud Mental para la Universidad del Rosario que incluye la Ruta de Atención Integral en Salud Mental con el objetivo de establecer los lineamientos, orientar las actuaciones y estrategias para el abordaje integral de la salud mental de la comunidad universitaria, sin ignorar el alcance como Institución de Educación Superior (Universidad del Rosario, 2021), y así mitigar el impacto frente al tema y propender por la promoción de la salud, generando compromisos en pro de la salud mental e involucrando la red de apoyo de cada persona.

Basada en los hallazgos y experiencias en las diferentes modalidades de atención en salud prestadas desde la Universidad a los estudiantes, se ha podido identificar y ampliar las opciones de intervención y acompañamiento, además del insumo fundamental para la creación de la Ruta de Atención Integral en Salud Mental, siendo esta el mecanismo al interior de la Universidad que permite alertar, acompañar y referir aquellas situaciones que generen una afectación de este nivel. Es por ello que la Ruta se compone por un ecosistema en el que se fomenta la promoción y mantenimiento de la salud, el acompañamiento, seguimiento y el cuidado de la vida; conformando así, dos estrategias, la primera de prevención, en la que confluyen los programas y actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; y la segunda de intervención, que identifica y apoya a aquellas personas que requieren atención prioritaria en salud mental y un posterior acompañamiento.

Con el propósito de apoyar a los estudiantes en su desarrollo de habilidades para la vida y teniendo como premisa el enfoque de promoción y mantenimiento de la salud, la estrategia de prevención reúne actividades individuales y grupales que favorecen el autocuidado y autogestión de la salud mental y emocional. La estrategia de prevención busca diseñar un contexto social universitario donde se mitiguen las conductas de riesgo, y para lograrlo se trabaja desde la creación

de tres ejes de acción conformados a su vez por componentes que permiten promover la salud mental.

### ***Eje de posicionamiento de la salud mental y autocuidado***

En esta primera parte, se incluyen todas las acciones que fomentan de vida saludable contemplando el equilibrio entre la salud física y mental, buscando consolidar en la Universidad de Rosario la cultura del autocuidado, además de sensibilizar y normalizar los temas alrededor de la salud mental. Para su desarrollo, el eje está compuesto por:

1. Participación de la comunidad Rosarista, cuyo objetivo es que cada persona se empodere y sensibilice del cuidado y gestión de su salud. Para ello, se tienen en la oferta espacios de educación en salud integral, la Semana del Bienestar Institucional, la conmemoración del Día Internacional de la Salud Mental y el de la prevención del suicidio. Adicionalmente, se han implementado estrategias virtuales que han permitido un mayor alcance por medio de las redes sociales, ejemplos de esto son el programa “Salud en la U” publicado mensualmente en el canal de YouTube de la Universidad, en donde se abordan aspectos de salud con temáticas de interés de la población con el objetivo educar y fomentar el autocuidado. Así mismo, se ha trabajado en la creación de cursos virtuales de acceso libre para toda la comunidad Rosarista (Manejo de la Ansiedad, Psicoeducación en Salud Mental, Salud Integral, Mindful Eating, Apostémosle al Buen Trato, Juegos Mentales, Fortalece tus Vínculos Familiares, Inteligencia Emocional en Pareja, Actividad Física Virtual, entre otros) con una participación de 1415 personas matriculadas, también encuentros sincrónicos

semanales en redes sociales y plataformas virtuales con médico psiquiatra con de salud mental acordes al momento de vida de los estudiantes, podcast cuyo eje central es el abordaje emocional y publicaciones mensuales en la revista institucional *Nova et Vetera* y en redes sociales institucionales.

2. Gestión del conocimiento, con el ánimo de contar con una comunidad (estudiantes, profesores, administrativos, personal de *outsourcing*) involucrada y formada en temas específicos que aporten a la salud mental individual y colectiva. Se cuenta con espacios de capacitaciones entre los que se destacan la estrategia QPR (Question-Persuade-Refer) de abordaje para la prevención del suicidio, con buena acogida e interés por la comunidad, que ha contado con 940 personas que han asistido al espacio desde el 2020; las capacitaciones en primeros auxilios psicológicos, con un total de 514 participantes, y el Curso de Primer Respondiente, con un total de 113 personas certificadas en el segundo semestre del 2021. También cabe destacar el programa Aulas Emocionalmente Seguras, que consiste en la formación a docentes con el propósito de reflexionar sobre las emociones y transformar prácticas pedagógicas, programa que cuenta con cuatro cursos de desarrollo profesoral (Aprender con Emoción; Emociónate y Comunica desde la Inteligencia; Atención de la Emoción, y Cómo Abordar la Diversidad de Género en el Aula) donde han participado 103 asistentes en la malla de profundización de enseñanza y aprendizaje en tiempos de transformación.

3. Hábitos de vida saludables, acompañamiento permanente por parte del personal de salud del Servicio Médico de la Universidad por medio de consultas y teleorientación en medicina general, nutrición y medicina del deporte con 2767 usuarios en lo transcurrido de este año.

### ***Eje de la promoción de la sana convivencia y salud mental universitaria***

En este eje las acciones están encaminadas a construir redes de apoyo, ambientes seguros y estrategias que posibiliten el trabajo colectivo en salud mental, para ello se cuenta con tres componentes que permiten organizar las estrategias de acuerdo con el abordaje planteado:

1. *Los entornos saludables y protectores.* Involucra acciones que promueven estilos de vida saludables y aborda la problemática de salud mental desde diferentes frentes, uno de ellos la alimentación consciente con el acompañamiento de un profesional en nutrición que labora con miras a restablecer la sana relación con la alimentación. Por otro lado, se trabaja permanentemente para que los estudiantes tengan opciones de adoptar un adecuado manejo del tiempo libre, esto con la participación en los grupos deportivos y culturales institucionales, con un promedio semestral de asistencia de 350 y 315 estudiantes, respectivamente. Se ha implementado la estrategia de apoyo entre pares, con la creación del grupo Life Team, que cuenta con 113 integrantes y funciona como primer respondiente y escucha activa ante dificultades de crisis emocionales, entre otros.

2. *Acompañamiento a padres.* Se crea un vínculo estrecho con los padres de familia desde la inducción a estudiantes de primer semestre, así como en la promoción de espacios de comunicación y encuentros de psicoeducación durante toda la etapa universitaria. Como ejemplo de ello, se cuenta con la escuela de padres, en donde semestralmente se realizan conferencias sobre salud mental y emocional. Durante el año 2021 se han realizado 4 conferencias en las cuales han participado aproximadamente 300 familias interesadas en abordar los temas que promueven la salud integral y el bienestar de sus hijos.

3. *Campañas de comunicación.* De forma permanente se divulga a través de diferentes canales campañas de sensibilización y educación en salud mental que buscan disminuir el estigma, sensibilizar y crear consciencia sobre la problemática de salud mental.

### ***Gestión emocional***

En el último eje, el protocolo se comprende la importancia de la identificación y regulación emocional y, para ello, se han planteado una serie de estrategias que cumplen con este fin las cuales se describen a continuación:

1. *Centro Rosarista de Educación Emocional, URemotion.* Es un proyecto creado con el objetivo de transversalizar la educación emocional a nivel institucional con estrategias presenciales y virtuales que aportan a la salud mental y emocional que fomenta en todas sus acciones la psicopedagogía en la identificación, comprensión, regulación y

exteriorización de las emociones. Se cuenta con más de 80 talleres disponibles para la participación de toda la comunidad Rosarista. Durante lo transcurrido del año 2021 el indicador de cobertura es de 4590 estudiantes que han participado en ellos.

2. *Desarrollo de habilidades, competencias y herramientas de afrontamiento.* Los estudiantes tienen a su disposición la opción de tomar los apoyos de asesorías psicológicas, en habilidades para el aprendizaje, orientación vocacional y acompañamiento a través de diferentes grupos de apoyo liderados por especialistas en salud mental. Para el año 2021, las asesorías individuales de psicología y habilidades para el aprendizaje han tenido la participación de 3687 estudiantes.

Ahora bien, una vez establecida la Ruta de Atención Integral en Salud Mental e identificados sus ejes y competentes, es importante mencionar que se tienen a disposición de la comunidad dos opciones para la activación de esta Ruta que determinan y facilitan el acceso a los apoyos del ecosistema. La primera, a nivel intrauniversitaria, en la cual el acceso y la activación de la Ruta se hacen contactando presencialmente, en las sedes de la Universidad, al equipo del Servicio Médico o en el URemotion de la Decanatura del Medio Universitario. La segunda, la extrauniversitaria, en la cual, por medio de canales virtuales, WhatsApp, y la línea UR te Cuida de Corazón, pueden activar la Ruta y así obtener orientación o asesoría para desplegar los apoyos necesarios disponibles.

La línea UR te Cuida de Corazón surge pensando en las necesidades de aquellas personas que pueden presentar una situación de crisis en salud mental y riesgo suicida fuera de las instalaciones de la Universidad y en horarios extracurriculares. Las atenciones son realizadas por

personal de salud capacitado en *coaching* telefónico y riesgo suicida con énfasis en atención e intervención por este medio. El servicio está disponible las 24 horas del día durante todo el año y permite, en situaciones que revisten un mayor riesgo, la opción de activar la red de emergencias. El lanzamiento de la línea se realizó el 5 de agosto del 2021, y en el transcurso de tres meses y medio tuvo una cobertura de 97 atenciones y un indicador de uso de 83 personas que han decidido utilizar este apoyo, y de los cuales 77 fueron estudiantes de pregrado, 5 estudiantes de posgrado y 1 funcionario. De acuerdo con la estadística de las llamadas recibidas, entre los primeros y más relevantes motivos de atención se encuentran las crisis mixtas de depresión y ansiedad (16.3 %), seguido por ansiedad (10.8 %), ideación suicida (10.8 %), soledad y tristeza (8.1 %) y problemas con la pareja (7.6 %). Posterior a la atención con el equipo de psicología de la Universidad, realiza seguimiento y acompañamiento a cada una de las personas con el objetivo de vincularlo a la Ruta y ofrecer los apoyos de acuerdo con la necesidad puntual de cada uno. Por último, al mes de la atención efectuada en la línea UR te Cuida de Corazón se comparte una encuesta de percepción del servicio, que al momento cuenta con siguientes resultados:

- 100 % satisfecho con el personal de salud que atendió su llamada.
- 93 % refiere calidad en los apoyos.
- El 83 % manifiesta pertinencia en las estrategias brindadas para el manejo de la crisis.
- 80 % reseña utilidad en las herramientas brindadas.
- 93 % volvería a usar la línea.
- 26 % incluye en sus respuestas comentarios de agradecimiento.

Para circunstancias que requieran una atención prioritaria, se creó la estrategia de intervención que permite que, en caso de verse afectada la salud mental de algún miembro de la

comunidad, acceder de forma oportuna a la atención y apoyos requeridos. Inicialmente, se evalúa el estado de la persona y se realiza manejo de la crisis con el apoyo de los profesionales de psicología, y, de ser necesario, se despliegan los apoyos y se activa el protocolo de emergencias para remisión a una institución de mayor complejidad.

En consecuencia, se evalúa la red de apoyo familiar, afiliación a EPS y acceso a servicios de salud mental por parte de la póliza estudiantil, la cual tiene cubrimiento para hospitalización y consulta externa de psicología clínica y psiquiatría. En el periodo de agosto a noviembre de 2021, 66 estudiantes han activado los apoyos de la póliza estudiantil dando inicio a la atención con psicoterapia de la cual se espera lograr una intervención para la mejora y cambio en relación con dificultades en salud mental; cabe aclarar que, son remitidas a activación de la póliza quienes requieren abordajes psicoterapéuticos, más allá de ejercicios de consultas de seguimiento o consejería. En situaciones en las cuales no es posible realizar la atención por la EPS o por la póliza, se han implementado convenios externos con centros de atención en salud mental y la creación de un directorio de especialistas generando beneficios para la comunidad Rosarista.

## **Discusión**

Ser estudiante universitario trae consigo unos compromisos y exigencias asociadas a una constante competencia por alcanzar las metas trazadas, lo cual se convierte en un componente importante para la salud mental y su equilibrio con la salud física. La relación entre la academia y la salud mental es una de las motivaciones para conformar una Ruta de Atención Integral en Salud Mental, en la cual se involucra como un actor principal a las unidades académicas y en donde es importante trabajar de la mano con los docentes capacitándolos en las estrategias de promoción y prevención.

Aunque las dificultades en salud mental son más frecuentes en la población universitaria, es

de resaltar que hasta el momento y de acuerdo con el estudio realizado para evaluar la situación interna y a un grupo de universidades, hasta el momento a nivel nacional la Universidad del Rosario es la única institución de educación superior que ha consolidado una Ruta de Atención Integral en Salud Mental que involucra un ecosistema que permite al estudiante adquirir herramientas para su vida, y así mismo, contar con apoyos a nivel institucional y extrainstitucional que le da acceso a una mejor atención según sus necesidades.

A nivel nacional, hasta el momento únicamente la Universidad de Antioquia y la Universidad del Rosario tienen a disposición de sus comunidades el servicio de apoyo en crisis de líneas 24 horas al día disponible durante todo el año. La experiencia alcanzada a la fecha, es positiva y la respalda la percepción del servicio por parte de aquellos que la han utilizado y que califican en un 100 % la satisfacción con el servicio de las personas que atienden las llamadas.

Hoy en día, en la Ruta de Salud Mental confluyen los esfuerzos de la Decanatura del Medio Universitario, que han permitido poner sobre la mesa la discusión de las necesidades que tienen los estudiantes y de la evaluación constante frente al alcance que se tiene como Institución de Educación Superior, que permite replantear las estrategias y, en caso de ser necesario, actualizarlas, modificarlas o replantearlas. Debido a la gran importancia de la salud mental en la vida personal, familiar, académica y social, se continúa ampliando y en constante mejora con el fin de lograr cumplir el objetivo trazado.

## **Referencias**

Barrios-Acosta, M., Ballesteros-Cabrera, M. P., Zamora-Vázquez, S., Franco-Agudelo, S., Gutiérrez-Bonilla, M. L., Tatis-Amaya, J., ... y Rodríguez-Melo, C. I. (2017). Universidad y conducta suicida: respuestas y propuestas institucionales. Bogotá 2004-2014. *Revista de*

*Salud Pública*, 19(2), 153-160. <https://doi.org/10.15446/rsap.v19n2.57001>. ISSN 0124-0064.

Casasola Rivera, W. C. (2020). *La salud mental en el modelo de educación universitaria*. Hoy en el TEC. Obtenido de <https://www.tec.ac.cr/hoyeneltec/2020/02/05/salud-mental-modelo-educacion-universitaria>

Sánchez Acosta, D. (2019) Salud mental en adolescentes y jóvenes víctimas de desplazamiento forzado en Colombia. *CES Psicología*. 12(3) 1-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/cesp/v12n3/2011-3080-cesp-12-03-1.pdf>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2004). *Promoción de la salud mental*. Rob Moodie.

Organización Mundial de la Salud (2018). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/mental-health-strengthening-our-response>

Organización Mundial de la Salud (2020). Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/adolescent-mental-health>

Pontificia Universidad Javeriana. (s. f.). *Vida emocional y relacional*. Medio Universitario. Vida en la Javeriana. Obtenido de <https://www.javeriana.edu.co/medio-universitario/vida-emocional-relacional>

República de Colombia. (2013). Ley 1616. Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones.

*Tecnologico de Monterrey*. (s.f.). Te queremos. Un sitio hecho para ti. [Página web]. Obtenido de <https://tqueremos.tec.mx/es>

Tecnológico de Monterrey. (s. f.). *T Queremos incluye una línea de atención y apoyo que está disponible los 365 días del año.* Obtenido de <https://tec.mx/es/noticias/nacional/salud/cuida-tus-emociones-el-programa-t-queremos-del-tec-te-brinda-apoyo>

Universidad de Antioquia. (s. f.). *La diversidad que somos.* Bienestar. Obtenido de <https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/bienestar>

Universidad de la Sabana. (s. f.). *Prevención y Salud.* Bienestar Universitario. Obtenido de <https://www.unisabana.edu.co/bienestar-universitario/prevencion-y-salud/>

Universidad de los Andes. (s. f.). *Apoyo consejería individual.* Obtenido de <https://decanaturadeestudiantes.uniandes.edu.co/apoyo>

Universidad del Rosario. (Junio de 2021). *Políticas del Protocolo de Salud Mental de la Universidad del Rosario.* Bogotá.