

## EL SERVICIO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA: PASADO, PRESENTE Y FUTURO

### PSYCHOLOGICAL ATTENTION SERVICE OF MALAGA UNIVERSITY: PASS, PRESENT AND FUTURE

MIGUEL ANGEL RANDO HURTADO \*, JOSEFINA CANO MARÍN \*, ANA MARÍA REGUEIRO ÁVILA \* y MARÍA ADELA CHECA CARUANA

Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga

\* Profesores del Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico.

#### Resumen

El Servicio de Atención Psicológica (S.A.P.) de la Universidad de Málaga se creó en el año 1986 con la doble intención de servir como centro de formación para futuros profesionales del ámbito clínico y para ofrecer atención psicológica cualificada a la comunidad universitaria. Desde su inicio se ha mantenido esta filosofía adaptándose a las necesidades de cambio que la circunstancias han ido imponiendo. Relatamos en el siguiente artículo la trayectoria seguida por nuestro servicio.

#### Palabras Clave

Servicios Psicológicos, Servicios de Atención Psicológica Universitarios, Formación, Posgrado en Psicología Clínica.

#### Abstract

The Service of Psychological Attention (SAP) of the UMA, was founded in 1986, with the intention to serve both as a centre of formation to future professionals, as well as giving psychological attention to de university community. Already from the beginning they maintained this philosophy and are adapted to the needs under any changing circumstances. We related in the following article, the trajectory of our Service.

#### Key Words

Psychological services, Services of Psychological Attention the university community, Formation, Post graduation in clinical Psychology

## Historia del SAP

El Servicio de Atención Psicológica de la Universidad de Málaga (SAP), surge en el año 1986, siendo el pionero de estas características en España. Su creación se produce gracias a la iniciativa de la Doctora Aurora Lázaro, profesora del Departamento de Psicología, adscrito en aquel entonces a la Facultad de Filosofía y Letras. La necesidad de poner en marcha este servicio se origina por la demanda de estudiantes universitarios de atención psicológica y, por otro, debido a la petición de la Escuela Infantil de la Universidad de Málaga para dar apoyo psicológico a hijos de estudiantes o de personal vinculado a la Universidad. La directora, licenciados y alumnos en prácticas se sumaron a este proyecto contando con la colaboración del Vicerrectorado de Extensión Universitaria en la figura del Doctor Juan Francisco Romero, Vicerrector Adjunto.

El SAP se crea como un Aula de Atención Psicológica, estando entre sus objetivos iniciales la prestación de un servicio psicológico a la comunidad universitaria y sus hijos hasta los 15 años (entendiendo por ello a alumnos, personal de administración y servicios (PAS) y personal docente (PDI)) y la realización de prácticas de trabajo para los alumnos de segundo ciclo. Por lo tanto, desde sus inicios en el SAP han coexistido dos funciones: asistencial y docente.

Para la creación del SAP, fue necesaria la implicación de la Subdirección General de Servicios Asistenciales, en colaboración con el entonces Departamento de Psicología de la Facultad de Filosofía y Letras. De esta manera se puso en marcha el proyecto que a lo largo de estos 22 años ha venido funcionando ininterrumpidamente y que se ha ido cambiando y reformando para adaptarse a las nuevas necesidades docentes y asistenciales que la Universidad ha ido planteando.

El SAP en un principio contó con unas instalaciones modestas pero ajustadas a sus necesidades iniciales. Un único despacho como lugar de trabajo y la colaboración desinteresada de dos profesoras del Departamento de Psicología y de dos alumnas fueron el punto de partida de la labor asistencial. Poco a poco la demanda de usuarios fue creciendo y se vio necesario am-

pliar las instalaciones para poder atenderles adecuadamente. Así se consiguió ubicarnos en otro edificio donde contamos con dos modestos despachos: uno para la atención de adultos y otro para la atención infantil.

Una serie de cambios en la Universidad de Málaga van a favorecer un cambio importante en el funcionamiento y las instalaciones del SAP. Por un lado, se produce la creación de la Facultad de Psicología, ya que previamente los estudios de esta disciplina se ofertaban como una sección de la Facultad de Filosofía y Letras, en la cual existía un Departamento de Psicología. Con la creación de esta nueva Facultad, se produce una mejora importante en cuanto a la realización de esta Licenciatura y el Servicio adquiere un mayor protagonismo.

Por otro lado, en el año 1992 se construye un nuevo edificio para albergar dicha Facultad. Esto da pie a que el SAP pueda contar con unas instalaciones físicas nuevas y más acordes a sus necesidades. De este modo se produce un despegue importante en el funcionamiento y en la dotación con la que cuenta el Servicio. Destacaremos los cambios que se producen en cuanto a instalaciones, recursos humanos y dotación presupuestaria.

Las instalaciones pasan a ser un pequeño edificio anexo a la nueva Facultad dotado de seis despachos, una sala de espera y dos servicios. De los seis despachos, uno se habilita para terapias grupales, otro para intervención con pacientes infantiles, tres para intervención con pacientes adultos y el último para las funciones administrativas.

Muy importante destacar el gran cambio que se produce en cuanto a recursos humanos. Cuatro profesionales, Licenciados-as en Psicología y Sexólogos pasan a constituir la plantilla del SAP. Una de estas personas es contratada a tiempo completo para dar respuesta a las necesidades de la Sección Infanto-Juvenil y las otras tres, a tiempo parcial, son asignadas a la Sección de Adultos.

Hemos de destacar aquí que aunque supuso un cambio significativo hacia delante la contratación de estos cuatro profesionales, no fue la fórmula más adecuada para dicha contratación. Se realizaron cuatro contratos en Prestación de

Servicios. Esto implicaba la no pertenencia de estos contratados a la plantilla de la UMA y, por lo tanto, el no reconocimiento del tiempo trabajado en el puesto y de los derechos laborales que asisten a dicha plantilla. Aunque el propósito inicial fue que esta situación fuese transitoria y de poca duración, lo cierto es que se prolongó durante más de 10 años.

Con esta nueva configuración y un aumento del presupuesto asignado al Servicio se instaura definitivamente su vocación asistencial y de apoyo docente e investigador. Nace en el año 1993 el primer Reglamento encargado de regular su funcionamiento. Éste fue aprobado por la Junta de Gobierno en su sesión del 15 de junio 1993.

Con todos estos cambios se produce un incremento muy importante en el número de pacientes atendidos por año, pasando de los algo menos de 100 en el curso 90-91 a los 450 en el curso 2002-03. Este volumen asistencial hizo necesaria la incorporación de más profesionales (colaboradores) posibilitando que un mayor número de ellos pudieran formar parte de este Servicio.

En el curso 90-91, el Servicio inicia su andadura como centro encargado de la tutorización de alumnos de Máster. Se comenzó con el II Máster en Intervención y Tratamiento Psicológico y se prosiguió con las ediciones posteriores.

En octubre de 1997, el SAP se convierte en el principal centro de prácticas del Curso de Especialista en Psicología Clínica y de la Salud que impartía el Departamento de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico de la Universidad de Málaga. Cada curso académico, aproximadamente con un número de 30 alumnos licenciados, realizaban sus prácticas clínicas en nuestras instalaciones y recibían una tutorización personalizada que les ayudaba a solventar todas sus dudas iniciales en el manejo de sus habilidades clínicas. Esta labor que comenzó en el curso académico 1997-98 continuó durante cinco años consecutivos hasta el curso académico 2001-2002.

En el año 2002, el curso de Especialista en Psicología Clínica y de la Salud se convirtió en un Máster de dos años de duración denominándose «Máster en Psicología Clínica y de la Sa-

lud». La dirección del mismo solicitó nuestra continuidad como centro principal de prácticas y formación. Esta labor se ha llevado a cabo durante tres bienios consecutivos (2002-2004, 2004-2006 y el último en el 2006-2008).

Al mismo tiempo que el SAP se convierte en centro de prácticas para la supervisión de alumnos licenciados del Curso de Especialista en Psicología Clínica o del Máster, el SAP se ofertó también como centro de prácticas para los alumnos de Prácticum en el itinerario de Clínica. Dicha labor ha venido realizándose desde entonces y continúa hasta la actualidad. El grado de especialización que nuestro centro ofrece a los alumnos conlleva que sea uno de los más demandados por los alumnos de Psicología. Es por ello también que en los últimos cursos el número de alumnos que se forman en el Prácticum ha ido aumentando conforme a las garantías de formación que nuestro centro ofrece.

En el año 1995 se decide realizar el 1er Encuentro Nacional de Servicios de Atención Psicológica con el fin de aunar las experiencias que estos centros pudieran estar generando y para crear un punto de conexión entre los mismos. La experiencia resultó un éxito y se contó con la asistencia de 10 Servicios de toda España. Cinco años después, en el año 2000, organizamos, también en el SAP de Málaga, el II Encuentro de Servicios Universitarios donde logramos reunir a profesionales que realizaban su labor en 22 Servicios Universitarios en España. Desde entonces se han ido creando otros centros universitarios similares en distintos lugares de España, muchos de ellos tomando de referencia la estructura y funcionamiento de nuestro Servicio.

La importancia de conocer qué se ofrece en los distintos servicios asistenciales psicológicos universitarios a nivel nacional y qué pueden ofrecer de cara al Espacio Europeo de Enseñanza Superior propició la celebración el 5 de junio de 2006 en Granada del III Encuentro de Servicios Psicológicos y Psicopedagógicos Universitarios, continuando con el IV celebrado en Barcelona y el V celebrado recientemente en Cádiz.

A la par que el SAP aumentó en capacidad asistencial y docente-formativa, también se planteó su proyección exterior hacia la sociedad. Es por ello que se han realizado distintos

proyectos de colaboración con diferentes instituciones: Policía Local, Instituto Andaluz de la Mujer, Centro Provincial de la Mujer, Ministerio del Interior y Servicio Andaluz de Salud.

En el año 1999 el SAP se incorpora a las entonces nuevas tecnologías y a las hoy necesarias con la creación de su primera página web, la cual se vio ampliada en el año 2000 con la puesta en marcha de un servicio de atención on-line para dar respuesta a múltiples peticiones de información y asesoramiento.

Queremos resaltar también que la amplia red asistencial que cubre el SAP ha permitido así mismo la realización de investigaciones para realizar tesis doctorales, así como otros estudios de relevancia científica.

La labor docente y formativa de larga tradición del SAP sigue de manifiesto en el presente curso académico 2008-09 con la realización del primer Posgrado Oficial en Psicología Clínica y de la Salud.

## Situación actual

Dos son los grandes retos que el SAP está afrontando en la actualidad; por un lado, la puesta en marcha como centro de prácticas del Posgrado en psicología Clínica y por otro, la consecución de los objetivos de Calidad marcados por el modelo EFQM, como unidad Docente-Asistencial recientemente creada.

La adaptación al Espacio Europeo de Enseñanza Superior ha supuesto cambios importantes en los estudios de universitarios y por consiguiente en la carrera de Psicología. En el presente curso académico se han implantado en la Facultad de Psicología de Málaga los nuevos estudios de Posgrado en Psicología Clínica y de la Salud, con una duración de un año contabilizando 60 créditos. Uno de los centros con carácter obligatorio en el cual el alumno de Posgrado debe realizar sus prácticas durante un cuatrimestre es el SAP, requiriéndose que la supervisión de los alumnos sea llevada a cabo por psicólogos en posesión del Título de Psicólogo Especialista en Psicología Clínica.

Dichos alumnos atienden a paciente en nuestro Servicio y su labor terapéutica es su-

pervisada semanalmente, mediante la realización de sesiones clínicas, en las cuales el supervisor se encarga de la revisión y formación de éstos futuros profesionales. Por consiguiente se va consolidando la labor formativa de nuestro servicio ofreciendo en este caso una excelente vía de formación que capacitará a un buen número de profesionales para el ejercicio de la labor clínica.

Ni que decir tiene que la labor asistencial no ha dejado de ser una prioridad en nuestro Servicio y sigue siendo un capítulo que absorbe gran cantidad de esfuerzo y horas de trabajo.

Dado que esta doble función (asistencial y formativa) arrastra una larga tradición en el SAP, el equipo decanal se planteó como objetivo lograr que se reconociera esta labor dentro del organigrama organizativo de la Universidad de Málaga. Fruto de esta intención se ha conseguido el reconocimiento del SAP como «Unidad Docente-Asistencial».

De este modo nuestro Servicio ha pasado de ser un centro perteneciente al Vicerrectorado de Asuntos Sociales y Alumnos (donde en su día nació) y por lo tanto, un servicio central de la Universidad de Málaga, a ser una Unidad Funcional Autónoma adscrita a la Facultad de Psicología.

Estamos intentando aumentar nuestra oferta formativa para hacerla extensiva a todos los niveles de la formación de los futuros profesionales de la Psicología, no sólo en el posgrado y en el prácticum sino que también estamos ofreciendo formación a los alumnos del Grado de Psicología en forma de sesiones clínicas para los últimos cursos y también en forma de Congresos Clínicos para los alumnos de todos los cursos. Así hemos de destacar la organización del I Curso Clínico «¿Qué nos ofrece la Psicología?» en marzo de 2007, en el cual se ofertaron numerosas conferencias y ocho talleres prácticos. La gran aceptación que tuvo este evento entre los alumnos y profesionales que asistieron nos hace plantearnos que en un futuro no muy lejano se lleve a cabo el II Curso Clínico.

Todo esto ha requerido un cambio en la estructura organizativa del Servicio. La actual Dirección es un miembro del equipo decanal y a

su vez se ha creado la figura de Coordinador (un miembro del equipo clínico del SAP).

Actualmente la Coordinación y la Dirección, junto con el Decano de la Facultad de Psicología están trabajando en la creación de unos nuevos estatutos, un presupuesto independiente y posiblemente un plan de autofinanciación.

La Universidad de Málaga se encuentra inmersa en la puesta en marcha de un ambicioso Plan Estratégico que la transforme y la convierta en una Universidad competitiva con capacidad de respuesta a las nuevas demandas que la sociedad y el mercado laboral plantean. Dentro de este proceso se trabaja en la consecución de unos criterios de calidad y excelencia. Se ha utilizado como modelo de referencia el EFQM. Al constituirse el SAP como una Unidad Funcional, esto nos obliga a trabajar como un eslabón más en la consecución de dichos objetivos. El SAP ha elaborado hasta el momento la definición de su Misión (cuál es su función dentro de la Universidad), su Visión (sus planes de futuro y me-

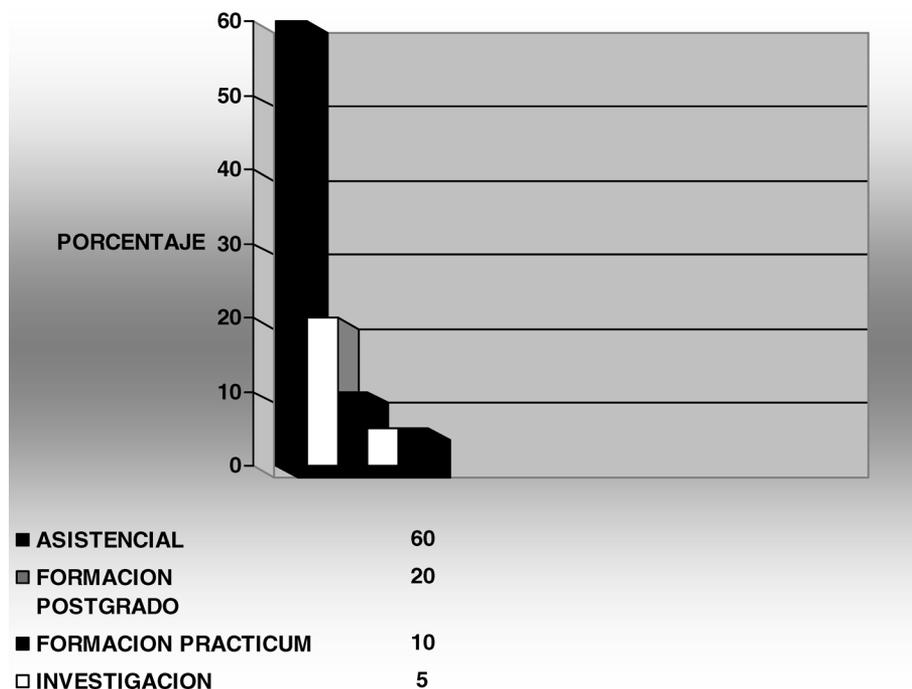
jora), su Hoja de Ruta (definición de los procesos e implicaciones con otras unidades) y los Indicadores (parámetros que permitirán medir la ejecución de sus planes).

En la actualidad se trabaja en la Gestión por Competencias y desde el inicio del presente curso académico estamos realizando medidas de nuestros indicadores con un resultado satisfactorio hasta el momento.

Igualmente se ha elaborado un Informe de Mejora del Servicio donde se han realizado una serie de peticiones de crecimiento para que el SAP pueda seguir dando respuesta a las futuras demandas y pueda seguir ofreciendo un servicio de calidad. La principal demanda en este sentido y dada la gran cantidad de trabajo asumida por el personal de este Servicio tiene que ver con el capítulo de personal. Se ha solicitado que en la nueva Relación de Puestos de Trabajo de la Universidad de Málaga (RPT) se plantee el aumento de las 4 plazas a tiempo parcial ya existentes, a 4 plazas a tiempo completo.

**Gráfico 1. El futuro del SAP.**

**TRABAJO REALIZADO EN EL SAP**



Como se ha podido comprobar, la ruta que ha seguido nuestro Servicio desde su creación hasta la actualidad ha pretendido en todo momento compaginar dos funciones claramente delimitadas y complementadas: la función asistencial por un lado y la formativa por otro. A éstas se suman las no menos importantes de divulgación e investigación.

Nuestro propósito de cara al futuro es mantener activas ambas funciones. Para ello, uno de nuestros objetivos es la mejora de los puestos de trabajo con los que contamos en la actualidad. Actualmente esperamos que las cuatro plazas a tiempo parcial puedan consolidarse a tiempo completo, lo cual provocaría un claro aumento en nuestra capacidad asistencial.

Dentro de la clara apuesta realizada por la función docente, nos encontramos en un proceso de instalación definitiva dentro de la estructura docente-formativa de la Facultad de psicología por lo que pretendemos que un plazo breve de tiempo los Estatutos del Servicio sean modificados y adaptados a las nuevas y futuras

necesidades. Ya hemos comenzado a trabajar en este sentido y se está procediendo a la redacción de los mismos.

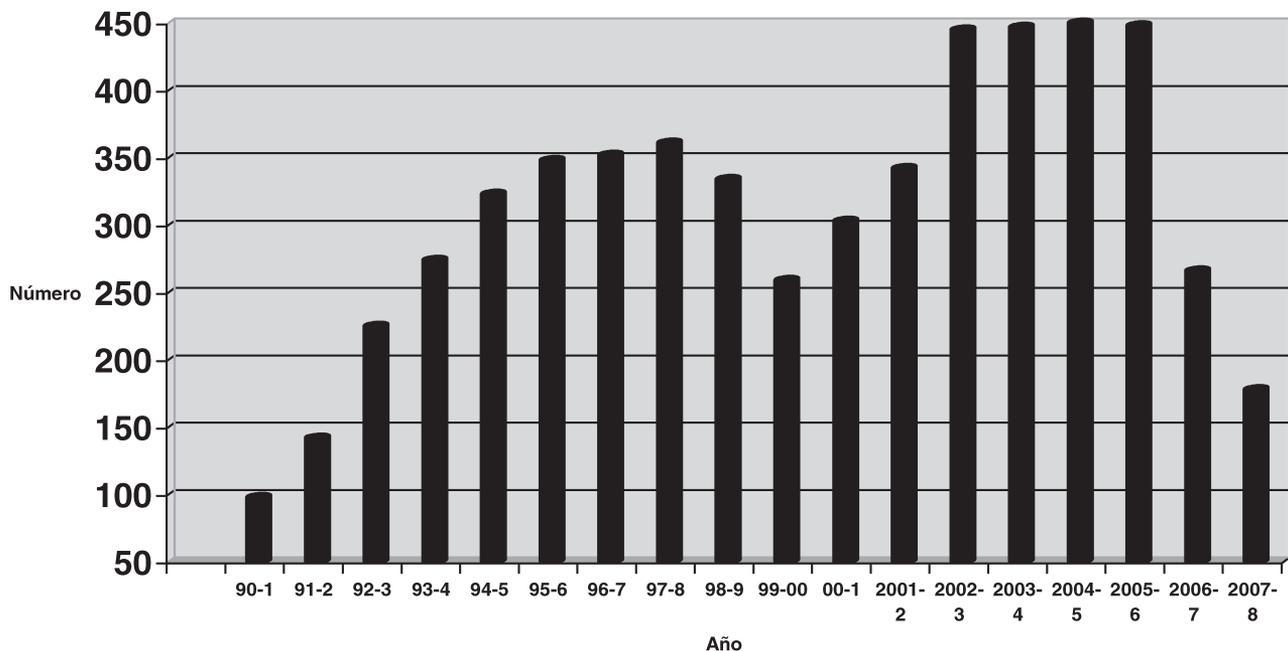
Nos planteamos como una opción de cambio el intento de caminar hacia la autofinanciación. Esto podría lograrse a través de algunos cambios como serían:

- Cobrar los servicios asistenciales con una tarifa reducida para los miembros de la comunidad universitaria.
- Ofrecer nuestros servicios al resto de la sociedad, en este caso sin una reducción en el precio de los mismos pero con las máximas garantías en cuanto a la calidad del servicio prestado.

Esta idea es bien acogida y nos encontramos en la fase de estudio del nuevo proceso, planteándonos un calendario para su incorporación y los cambios que serán necesarios para la implantación de esta nueva forma de funcionamiento.

Gráfico 2

## EVOLUCIÓN DEMANDAS



Nuestra incorporación a la Facultad de psicología de la Universidad de Málaga nos hace partícipes de los cambios que puedan afectar a la misma. En este sentido el futuro nos depara la construcción de un nuevo edificio para albergar los estudios de esta Licenciatura. Ya se han elaborado los planos del mismo y se han diseñado las nuevas instalaciones del SAP, más modernas y ampliadas para dar respuesta a las futuras demandas del Servicio. Está previsto que este nuevo edificio pueda entrar en funcionamiento en un plazo no superior a cinco años.

En cuanto al apartado de formación, nuestra apuesta de futuro pasa por la consolidación de las prácticas de Posgrado, contando para ello con profesionales cualificados para tal fin, en posesión del Título de Psicólogos Especialistas en Psicología Clínica. De nuestro equipo clínico, dos de ellos ya están en posesión de este Título y los otros dos se encuentran a la espera de su resolución. Nuestra intención es seguir ofreciendo una formación altamente cualificada y en continua adaptación a las necesidades de los futuros profesionales de la Psicología Clínica. Todo ello sin abandonar la apuesta por los criterios de Calidad y Excelencia que doten a nuestro Servicio de la distinción que creemos se merece tras estos 22 años continuados de trabajo y mejora continua.

El próximo año tenemos prevista la realización del I Encuentro Andaluz de Servicios Universitarios para aunar experiencias y ofrecer a los compañeros de las Universidades de nuestra comunidad autónoma la posibilidad de realizar pequeñas estancias en nuestras instalaciones para compartir nuestra experiencia.

## Referencias bibliográficas

- Hernández López, J. y Froján Parga, M. J. (1994). El servicio de psicología aplicada de la U.A.M. *Papeles del psicólogo*, 58.
- Ramos López, J. (2003). Retos actuales en la formación en psicología: análisis de las temáticas abordadas en los congresos nacionales sobre enseñanza de psicología. *Papeles del Psicólogo*, 86.
- Valero, L. (2003). El consejo psicológico a través de Internet: datos de una experiencia institucional. *Apuntes de Psicología*, 21(1).
- Valero, L. (2005). Transición a la práctica clínica profesional. En I Congreso Malagueño de Psicología y Logopedia. *Procesos psicológicos en Intervención: Investigaciones en curso*. Facultad de Psicología: Málaga.