

CONSULTA CLARA · SISTEMA CLÍNICO

Admisión online

Del primer mensaje a la primera sesión



CREADO POR

Emily Lima López

Psicóloga clínica · Terapeuta familiar · Autora

Índice completo

ADMISIÓN ONLINE

A1-01	Del primer mensaje a la primera sesión	4
A1-02	Mensajes de WhatsApp listos para usar	5
A1-03	Formulario de preconsulta	8
A1-04	Protocolo de riesgo y crisis en atención online	10
A1-05	Checklist técnico y de privacidad	13
A1-06	Qué esperar de tu proceso terapéutico	14
A1-07	Registro de primer contacto	15

OI

Admisión online

Del primer mensaje a la primera sesión

- Del primer mensaje a la primera sesión
- Mensajes de WhatsApp listos para usar
- Formulario de preconsulta
- Protocolo de riesgo y crisis en atención online
- Checklist técnico y de privacidad
- Qué esperar de tu proceso terapéutico
- Registro de primer contacto

Del primer mensaje a la primera sesión

Guía rápida del proceso de admisión online, paso a paso

NOTA PARA EL PROFESIONAL Usa esta guía como tu protocolo estándar de admisión. Te ayuda a responder rápido, a no olvidar ningún paso y a que cada paciente viva un inicio ordenado y seguro. Imprímela o tenla abierta mientras gestionas nuevas consultas.

EL RECORRIDO EN 7 PASOS

- **1. Primer contacto (día 0).** Responde en menos de 24 h hábiles con el mensaje de bienvenida. Registra el contacto en el *Registro de primer contacto* (A1-07).
- **2. Filtro breve.** Confirma país y zona horaria, motivo general (una línea), edad y modalidad buscada. Si el motivo no corresponde a tu área o requiere atención presencial o de urgencia, deriva con cuidado.
- **3. Información práctica.** Envía honorarios, duración, frecuencia, plataforma y forma de pago. Explica cómo funciona la terapia online en pocas líneas.
- **4. Agenda.** Ofrece dos o tres horarios concretos indicando siempre la zona horaria del paciente. Reserva la cita solo tras confirmación (y pago, si trabajas con prepago).
- **5. Documentación.** Envía consentimiento informado, acuerdo terapéutico y formulario de preconsulta al menos 48 h antes. Pide que los devuelva firmados antes de la sesión.
- **6. Preparación.** Revisa el formulario: señales de riesgo, medicación, tratamientos previos, contacto de emergencia y país (anota el número de emergencias local). Envía recordatorios de 24 h y 1 h con el enlace.
- **7. Primera sesión y cierre.** Verifica identidad, ubicación física durante la sesión y privacidad. Tras la sesión, envía el mensaje de seguimiento y agenda la siguiente cita.

CHECKLIST DE LA CONSULTA PARA CADA PACIENTE NUEVO

- ☐ Primer contacto registrado (fecha, canal, motivo breve, nivel de urgencia)
- ☐ País, ciudad y zona horaria confirmados
- ☐ Honorarios, duración y forma de pago informados; cita agendada con zona horaria y enlace
- ☐ Consentimiento informado online enviado y recibido firmado
- ☐ Acuerdo terapéutico y política de cancelación enviados y aceptados
- ☐ Formulario de preconsulta recibido y revisado antes de la sesión
- ☐ Contacto de emergencia y número de emergencias del país anotados
- ☐ Cribado de riesgo revisado (si hay señales: aplicar protocolo A1-04)
- ☐ Pago confirmado (si hay prepago) y recordatorios de 24 h y 1 h enviados
- ☐ Expediente abierto con código de paciente (sin datos clínicos en el chat)

BUENAS PRÁCTICAS

- WhatsApp y correo solo para logística; lo clínico, siempre en sesión. Usa las plantillas A1-02.
- Anota la zona horaria del paciente junto a cada cita: es el error más frecuente online.

Mensajes de WhatsApp listos para usar

Plantillas para la gestión administrativa de tu consulta online

NOTA PARA EL PROFESIONAL Copia, personaliza lo que está entre [corchetes] y guarda estos textos como respuestas rápidas en WhatsApp Business. WhatsApp es solo para logística: no mantengas conversaciones clínicas por chat. Si alguien escribe en crisis, aplica tu protocolo de riesgo (AI-04) y remite a los servicios de emergencia.

INICIO DEL CONTACTO

1 · PRIMERA RESPUESTA

Hola, [nombre]. Gracias por escribir, soy [tu nombre], psicóloga clínica. Me alegra que hayas dado este paso. Para orientarte mejor, ¿me cuentas en una o dos líneas qué te trae a consulta y desde qué país y ciudad me escribes? Así te comparto la información y los horarios disponibles.

2 · HONORARIOS Y MODALIDAD

Te cuento cómo trabajo: las sesiones son 100 % online por videollamada, duran [50] minutos y tienen un valor de [monto y moneda]. La frecuencia habitual es [semanal/quincenal]. El pago se realiza por [medio de pago] [antes de cada sesión / al reservar]. Si te parece bien, te propongo horarios.

3 · CÓMO FUNCIONA LA TERAPIA ONLINE

La terapia online funciona igual que la presencial: nos vemos por videollamada en [plataforma] en un horario fijo. Solo necesitas un lugar privado donde nadie te escuche, buena conexión y auriculares. Antes de empezar te envío un consentimiento informado y un breve formulario para conocerte mejor.

4 · SOLICITUD DE DATOS

Para reservar tu cita necesito: nombre completo, fecha de nacimiento, país y ciudad, correo electrónico y un contacto de emergencia. Por aquí basta con estos datos; lo demás lo veremos con calma en sesión.

AGENDA Y RECORDATORIOS

5 · CONFIRMACIÓN DE CITA CON ENLACE

Listo, [nombre]: tu cita queda confirmada para el [día] [fecha] a las [hora] (hora de [ciudad/país del paciente]). Este es el enlace de la sesión: [enlace]. Te recomiendo conectarte 5 minutos antes para probar audio y cámara.

6 · RECORDATORIO 24 H

Hola, [nombre]. Te recuerdo nuestra sesión de mañana [día] a las [hora] (hora de [país]). Enlace: [enlace]. Si necesitas reprogramar, avísame hoy, por favor, según la política de cancelación acordada.

7 · RECORDATORIO 1 H

Hola, [nombre]. Nos vemos en una hora, a las [hora]. Busca un lugar tranquilo y privado, con auriculares si puedes. Enlace: [enlace]

8 · ENVÍO DE CONSENTIMIENTO Y FORMULARIO

Antes de nuestra primera sesión te envío dos documentos: el consentimiento informado para atención online y un formulario de preconsulta. Te llevará unos [15] minutos. Por favor, devuélvelos completos antes del [fecha]. Consentimiento: [enlace]. Formulario: [enlace]. Cualquier duda, la resolvemos al inicio de la sesión.

9 · CONFIRMACIÓN DE PAGO

Recibí tu pago de [monto] correspondiente a la sesión del [fecha]. ¡Gracias! Si necesitas comprobante o factura, indícame los datos y te la envío por correo.

SITUACIONES ESPECIALES

10 · REPROGRAMACIÓN

Gracias por avisar, [nombre]. Puedo ofrecerte estos horarios: [opción 1], [opción 2] o [opción 3] (hora de [país]). ¿Cuál te acomoda mejor?

11 · AUSENCIA SIN AVISO

Hola, [nombre]. Hoy te esperé en nuestra sesión de las [hora] y no pudimos conectarnos. Espero que estés bien. Según lo acordado, la sesión se considera realizada. Si quieres, te propongo un nuevo horario: [opciones].

12 · DESPUÉS DE LA PRIMERA SESIÓN

Gracias por la sesión de hoy, [nombre]. Sé que empezar no siempre es fácil y valoro tu confianza. Nuestra próxima cita queda el [día] a las [hora]. Si surge alguna duda práctica, puedes escribirme por aquí.

13 · FIN DE PROCESO / ALTA

Querida/o [nombre]: ha sido un gusto acompañarte en este proceso. Reconozco todo el trabajo que hiciste. Si en el futuro necesitas una sesión de seguimiento, aquí estaré. Te deseo lo mejor.

14 · RESPUESTA FUERA DE HORARIO

Gracias por tu mensaje. Mi horario de atención de mensajes es de [días] de [hora] a [hora] (hora de [país]). Te responderé en ese horario. Si estás en una emergencia, llama al [número de emergencias de tu país] o acude al servicio de urgencias más cercano.

15 · DERIVACIÓN AMABLE (NO ES TU ÁREA)

Gracias por confiar en mí, [nombre]. Por lo que me cuentas, creo que te puede acompañar mejor un/a profesional especializado/a en [área]. Te sugiero contactar a [nombre o institución] ([contacto]). Si lo necesitas, puedo orientarte en la búsqueda. Te deseo que encuentres el apoyo adecuado.

16 · MENSAJE EN CRISIS (REDIRIGIR)

[Nombre], lo que me cuentas es importante y quiero que estés a salvo. Este chat no es un medio de atención de urgencias. Por favor, llama ahora al [número de emergencias] o acude a urgencias, o pide a alguien de confianza que se quede contigo. [Si procede: te llamaré en cuanto pueda para ver cómo estás.]

Formulario de preconsulta

Datos esenciales antes de la primera sesión · para completar por el paciente

NOTA PARA EL PROFESIONAL Envía este formulario junto con el consentimiento, al menos 48 h antes de la primera cita. Revisalo antes de la sesión: presta especial atención a tratamientos previos, medicación, contacto de emergencia y país (para tener a mano el número de emergencias local).

Gracias por dedicar unos minutos a este formulario. Tus respuestas son confidenciales y me ayudan a preparar nuestra primera sesión. Responde con la extensión que quieras; lo que no desees contestar, podemos verlo en sesión.

DATOS PERSONALES

Nombre completo

Nombre con el que prefieres que te llame

Fecha de nacimiento

Edad

Ocupación / estudios

Estado civil / convivencia

Correo electrónico

Teléfono (WhatsApp)

UBICACIÓN Y ZONA HORARIA

País de residencia

Ciudad

Zona horaria (ej. GMT-5)

Lugar desde donde te conectarás habitualmente

CONTACTO DE EMERGENCIA

Nombre del contacto

Relación contigo

Teléfono

Ciudad / país

MOTIVO DE CONSULTA ¿Qué te trae a consulta en este momento?

HISTORIA BREVE ¿Desde cuándo ocurre? ¿Qué ha cambiado recientemente en tu vida?

TRATAMIENTOS PREVIOS Y ACTUALES

- ☐ He tenido psicoterapia anteriormente
- ☐ Actualmente estoy en tratamiento psiquiátrico o con otro profesional de salud mental
- ☐ He estado hospitalizado/a por motivos de salud mental

DETALLES DE TRATAMIENTOS PREVIOS Con quién, cuánto tiempo, qué te ayudó y qué no

MEDICACIÓN ACTUAL Solo informativo: nombre, dosis y quién la indica (si aplica)

EXPECTATIVAS ¿Qué te gustaría que cambiara gracias a la terapia?

DISPONIBILIDAD

DÍA	MAÑANA	TARDE	NOCHE

¿Cómo conociste esta consulta? (recomendación, redes sociales, buscador, libros, derivación, otro)

☐ Confirmo que la información proporcionada es verdadera y autorizo su uso confidencial con fines clínicos.

Fecha

Nombre y firma

Protocolo de riesgo y crisis en atención online

Detección, niveles de riesgo, acciones y plan de seguridad para la consulta a distancia

NOTA PARA EL PROFESIONAL Este protocolo es una guía clínica de apoyo, no sustituye tu formación ni tu criterio. Completa la tabla de emergencias con los números oficiales de cada país donde atiendes y verifícalos periódicamente. Revisa y adapta a la normativa de tu país y a tu colegio profesional.

ANTES DE LA PRIMERA SESIÓN (PREVENCIÓN)

- ☐ Tengo la dirección o ubicación habitual del paciente y su país/ciudad
- ☐ Tengo un contacto de emergencia con consentimiento para usarlo en caso de riesgo
- ☐ He anotado el número de emergencias y el servicio de urgencias más cercano de su país
- ☐ Al inicio de cada sesión confirmo dónde está el paciente en ese momento
- ☐ El paciente sabe que el chat no es un canal de urgencias

SEÑALES DE ALERTA DURANTE LA SESIÓN

- Expresiones de desesperanza, sentirse una carga o “no ver salida”.
- Menciones directas o indirectas de querer morir o de hacerse daño; despedidas inusuales.
- Cambios bruscos en el ánimo, aislamiento, consumo de sustancias en aumento.
- Acceso a medios letales, planes concretos o conductas preparatorias.
- Síntomas de desconexión con la realidad, agitación intensa o riesgo hacia terceros.

PREGUNTAS DIRECTAS DE CRIBADO

Preguntar de forma directa y serena **no aumenta el riesgo**; abre la puerta a hablar. Sugerencias:

- “A veces, cuando alguien se siente así, piensa que no vale la pena vivir. ¿Te ha pasado?”
- “¿Has pensado en hacerte daño o en quitarte la vida?” — Si responde que sí:
- “¿Has pensado cómo lo harías? ¿Tienes acceso a eso?”
- “¿Has hecho algo para prepararlo o lo has intentado alguna vez?”
- “¿Qué te ha ayudado a seguir adelante hasta hoy?” (factores protectores)

NIVELES DE RIESGO Y ACCIONES ORIENTATIVAS

- **Bajo** – ideas pasivas sin plan ni intención, factores protectores presentes: explorar, psicoeducar, elaborar plan de seguridad, aumentar frecuencia de contacto si se considera, registrar en la historia.
- **Moderado** – ideas activas con plan poco definido, sin intención inmediata: plan de seguridad escrito en sesión, restricción de medios, involucrar a una persona de apoyo (con consentimiento), valorar derivación psiquiátrica, seguimiento en 24–72 h.
- **Alto / inminente** – plan concreto, acceso a medios, intención o intento reciente: no terminar la videollamada, confirmar ubicación, activar contacto de emergencia y servicios de emergencia del país, acompañar hasta que haya ayuda presencial. Documentar todo con hora y acciones.

SI LA CONEXIÓN SE CORTA EN UNA SITUACIÓN DE RIESGO

- Llama de inmediato al teléfono del paciente; si no responde, contacta a su persona de emergencia.
- Si hay riesgo inminente y no logras contacto, avisa a los servicios de emergencia de su localidad con la dirección conocida.

PLAN DE SEGURIDAD BREVE (COMPLETAR JUNTO AL PACIENTE)

1. SEÑALES DE AVISO *Pensamientos, emociones o situaciones que anuncian una crisis*

2. LO QUE PUEDO HACER SOLO/A *Estrategias para calmarme y distraerme*

3. PERSONAS Y LUGARES QUE ME AYUDAN *Con quién puedo estar o a dónde puedo ir*

4. A QUIÉN PUEDO PEDIR AYUDA *Nombre y teléfono de personas de confianza*

5. PROFESIONALES Y SERVICIOS DE URGENCIA *Mi terapeuta, línea de crisis, urgencias*

6. HACER MI ENTORNO MÁS SEGURO *Qué medios voy a alejar o poner en manos de otra persona*

NÚMEROS DE EMERGENCIA POR PAÍS (COMPLETAR Y VERIFICAR)

PAÍS	EMERGENCIAS	LÍNEA DE CRISIS / SALUD MENTAL	URGENCIAS CERCANAS	VERIFICADO (FECHA)

REGISTRO DE LA INTERVENCIÓN

Fecha y hora

Nivel de riesgo valorado

Acciones realizadas

Seguimiento acordado (fecha)

Checklist técnico y de privacidad

Para el paciente: antes de cada sesión online

NOTA PARA EL PROFESIONAL Envía esta lista al paciente antes de la primera sesión y recuérdala si hay problemas técnicos o de privacidad. Dedicar dos minutos a prepararse mejora mucho la calidad y la seguridad de la sesión.

Para que tu sesión sea tranquila y confidencial, revisa esta lista unos minutos antes de conectarte.

TECNOLOGÍA

- ☐ Mi dispositivo tiene batería suficiente o está conectado al cargador
- ☐ La conexión a internet es estable (si puedo, me acerco al router o uso cable)
- ☐ Tengo instalada y actualizada la aplicación de videollamada, o el enlace abierto en el navegador
- ☐ Probé cámara, micrófono y auriculares
- ☐ Cerré otras aplicaciones y silencié las notificaciones
- ☐ El dispositivo está apoyado y estable, con la cámara a la altura de mis ojos
- ☐ Tengo a mano el teléfono por si hay que reconectar

PRIVACIDAD

- ☐ Estoy en un espacio cerrado donde nadie puede escucharme
- ☐ Avisé a las personas con quienes vivo que no deben interrumpir
- ☐ Uso auriculares para mayor confidencialidad
- ☐ No estoy conduciendo ni en un lugar público
- ☐ No uso una computadora o red del trabajo, ni un dispositivo compartido
- ☐ No grabaré la sesión (y sé que mi psicóloga tampoco lo hará sin mi consentimiento escrito)

BIENESTAR

- ☐ Tengo agua cerca y estoy en una postura cómoda
- ☐ Tengo papel y lápiz por si quiero anotar algo
- ☐ Me doy unos minutos antes y después de la sesión, sin prisas

SI ALGO FALLA

- Si la llamada se corta, vuelve a entrar con el mismo enlace. Si no funciona en 5 minutos, te llamaré al teléfono acordado.
- Si alguien entra en la habitación, puedes decir “pausa” o apagar el micrófono; retomamos cuando estés a solas.

“Este tiempo es tuyo. Prepararlo también es una forma de cuidarte.”

Qué esperar de tu proceso terapéutico

Hoja informativa para el paciente

NOTA PARA EL PROFESIONAL Entrega esta hoja con la confirmación de la primera cita o después de la primera sesión. Normaliza dudas frecuentes y fortalece la alianza terapéutica desde el inicio. Adapta los detalles a tu forma de trabajar.

Empezar terapia es una decisión valiente. Es normal sentir curiosidad, nervios o incluso dudas. Esta hoja te cuenta cómo suele ser el camino, para que sepas qué esperar.

LAS PRIMERAS SESIONES

En las primeras dos o tres sesiones nos conoceremos. Te haré preguntas sobre lo que te trae, tu historia y tu vida actual. No tienes que contarle todo de una vez: vamos a tu ritmo. Al final de esta etapa definiremos juntos unos objetivos concretos para el trabajo.

DURANTE EL PROCESO

- Las sesiones son un espacio seguro y confidencial, sin juicios.
- A veces te propondré ejercicios o tareas breves para practicar entre sesiones: son parte importante del cambio.
- El progreso no es lineal. Habrá semanas de avance y otras en las que parezca que retrocedes; ambas son parte del proceso.
- Puede ocurrir que, al hablar de temas difíciles, te sientas removido/a durante un tiempo. Es esperable y lo trabajaremos juntos.

LO QUE PUEDES ESPERAR DE MÍ

- Puntualidad, confidencialidad y respeto por tu historia y tus valores.
- Un trabajo basado en enfoques con respaldo científico, explicado con claridad.
- Revisiones periódicas de cómo vas y de si el proceso te está sirviendo.
- Honestidad: si considero que otro profesional puede ayudarte mejor, te lo diré.

LO QUE TE PIDO A TI

- Conectarte a tiempo desde un lugar privado, con buena conexión.
- Avisar con antelación si necesitas cancelar o cambiar una cita.
- Decirme si algo de la terapia no te está funcionando o te incomoda.

¿CUÁNTO DURA UNA TERAPIA?

Depende de ti y de tus objetivos: algunos procesos duran de 8 a 12 sesiones, otros más. Lo revisaremos juntos, y el cierre también se prepara.

MIS PREGUNTAS PARA LA PRÓXIMA SESIÓN *Anota aquí lo que quieras preguntar o comentar*

Registro de primer contacto

Formulario interno para cada nueva consulta recibida

NOTA PARA EL PROFESIONAL Completa este registro con cada persona que te contacta, aunque no llegue a iniciar terapia. Te permite hacer seguimiento, medir de dónde vienen tus pacientes y documentar las derivaciones. Guárdalo en tu archivo seguro, no en el chat.

DATOS DEL CONTACTO

Fecha y hora del contacto

Código interno

Canal (WhatsApp, correo, web, redes)

Cómo nos conoció

Nombre

Edad

País / ciudad

Zona horaria

Teléfono

Correo electrónico

MOTIVO BREVE *En palabras del consultante, una o dos líneas*

VALORACIÓN INICIAL DE URGENCIA

- ☐ Sin indicadores de urgencia
- ☐ Malestar elevado: priorizar cita en los próximos días
- ☐ Indicadores de riesgo: aplicar protocolo A1-04 y remitir a servicios de emergencia si procede

TIPO DE ATENCIÓN SOLICITADA

- ☐ Individual adulto
- ☐ Adolescente / menor (con padres o tutores)
- ☐ Pareja
- ☐ Familia

DECISIÓN

- ☐ Se agenda primera sesión
- ☐ En lista de espera
- ☐ Se deriva a otro profesional o servicio
- ☐ No continúa (motivo anotado)

Derivado a (nombre / institución)

Motivo de la derivación

SEGUIMIENTO

FECHA	ACCIÓN	RESULTADO	PRÓXIMO PASO

OBSERVACIONES