



Política de Crisis y Derivación – Lienzotú

Versión: 1.0

Fecha de entrada en vigor: 12/11/2025

Responsable: Dirección Clínica y Legal – Lienzotú

ARTÍCULO 1. OBJETO

La presente Política tiene por objeto establecer los lineamientos, criterios y procedimientos obligatorios para la **identificación, manejo y derivación de situaciones de crisis en salud mental** que involucren a usuarios de la plataforma Lienzotú, entendidas como aquellas en las que exista riesgo para la vida o integridad del propio usuario o de terceros, incluyendo, sin limitarse a ello, **ideación suicida activa, intentos de suicidio, autolesiones graves, violencia, abuso o negligencia severa**.

Esta Política se fundamenta en el marco normativo colombiano en materia de salud mental, telesalud, ejercicio de la psicología y protección de datos personales, y se aplica sin perjuicio de las normas imperativas del país de residencia del usuario. Alcaldía Bogotá+3Alcaldía Bogotá+3Alcaldía Bogotá+3

ARTÍCULO 2. FUNDAMENTO NORMATIVO

Sin perjuicio de otras normas aplicables, esta Política se soporta, principalmente, en:

1. **Ley 1616 de 2013** y sus modificaciones, por la cual se garantiza el ejercicio pleno del derecho a la salud mental en Colombia. Alcaldía Bogotá+2Ministerio de Salud+2
2. **Resolución 4886 de 2018** – Política Nacional de Salud Mental. Ministerio de Salud+1
3. **Ley 1090 de 2006**, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología y se dicta el Código Deontológico y Bioético. Secretaría del Senado+1
4. **Ley 1581 de 2012**, sobre protección de datos personales, y su normativa reglamentaria. Alcaldía Bogotá+1
5. **Resolución 2654 de 2019**, por la cual se establecen disposiciones para la telesalud y la modalidad de telemedicina en Colombia, aplicable por analogía a la prestación de teleorientación psicológica cuando sea del caso. Alcaldía Bogotá+1
6. Orientaciones del Ministerio de Salud para **teleorientación en salud mental**. Ministerio de Salud
7. Manuales y lineamientos de telepsicología expedidos o recomendados por el Colegio Colombiano de Psicólogos – COLPSIC. Colegio Colombiano de Psicólogos+2Colegio Colombiano de Psicólogos+2



Cuando Lienzotú preste servicios a usuarios ubicados fuera de Colombia, los profesionales deberán observar, adicionalmente, la normativa local de su lugar de ejercicio y del país donde se encuentra el usuario, sin perjuicio del cumplimiento mínimo de los estándares aquí definidos.

ARTÍCULO 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta Política aplica a:

a) Todas las sesiones clínicas individuales y grupales desarrolladas por medio o con apoyo de la plataforma Lienzotú.

Políticas Crisis y Derivación

b) Actividades de orientación o acompañamiento emocional no clínico (talleres, capacitaciones, retiros, grupos, foros, espacios virtuales sincrónicos y asincrónicos) en las que un profesional vinculado a Lienzotú identifique señales de crisis.

c) Cualquier otra interacción en la que un profesional de Lienzotú reciba información que pueda indicar riesgo inminente para la vida o integridad del usuario o de terceros.

Esta Política es obligatoria para todo profesional de la salud mental que preste servicios a través de Lienzotú, sin excepción.

ARTÍCULO 4. DEFINICIONES

Para efectos de la presente Política, se adoptan las siguientes definiciones:

1. **Crisis en salud mental:** situación en la que el estado emocional, cognitivo o conductual del usuario comporta una alteración grave de su capacidad de autocuidado o implica riesgo para su vida o la de terceros.
2. **Riesgo inminente:** presencia de intención, plan y/o medios para llevar a cabo conductas suicidas, autolesivas o violentas, o un intento en curso.
3. **Derivación:** acción mediante la cual el profesional de Lienzotú orienta, remite o gestiona que el usuario contacte y reciba atención de un servicio local de urgencias, línea de crisis u otra autoridad competente.
4. **Teleorientación / atención remota:** prestación de servicios de orientación psicológica o acompañamiento emocional a distancia, mediante herramientas TIC, sin que suponga servicios de urgencias médicas ni psiquiátricas. Alcaldía Bogotá+1



5. **Usuario:** toda persona que accede a los servicios ofertados a través de Lienzotú, ya sea en modalidad clínica o no clínica.
6. **Profesional:** psicólogo(a) u otro profesional autorizado y vinculado a Lienzotú para la prestación de servicios de salud mental o bienestar psicológico.

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS RECTORES

La interpretación y aplicación de la presente Política se guiará, entre otros, por los siguientes principios:

1. **Primacía de la vida y la integridad:** en situaciones de riesgo inminente, la protección de la vida y la integridad del usuario o de terceros prevalece sobre la confidencialidad. Secretaría del Senado+1
2. **No sustitución de servicios de urgencias:** Lienzotú no presta servicios de urgencias médicas, psiquiátricas ni de intervención inmediata en crisis, sino que realiza acompañamiento, prevención y derivación.
3. **Responsabilidad profesional:** cada profesional es responsable de sus decisiones clínicas, conforme a la Ley 1090 de 2006, al Código Deontológico, a las guías de práctica profesional y a las leyes del país de ejercicio. Secretaría del Senado+1
4. **Proximidad y territorialidad:** la derivación en crisis se hará siempre a servicios de emergencia, autoridades y redes de apoyo **locales** del país y, cuando sea posible, de la ciudad del usuario.
5. **Confidencialidad con excepción legal:** la información del usuario se mantiene confidencial, salvo cuando una norma autorice o exija su divulgación para proteger la vida o la integridad de la persona o de terceros, en cuyo caso se activará el deber de advertir y proteger (duty to warn / duty to protect). Secretaría del Senado+1
6. **Proporcionalidad:** la respuesta y el nivel de intervención deberán ser proporcionales al nivel de riesgo identificado.

ARTÍCULO 6. CLASIFICACIÓN DEL RIESGO

Para efectos prácticos, el profesional clasificará el riesgo en una de las siguientes categorías:

1. **Riesgo bajo:**
 - Ideación suicida o autolesiva de tipo pasivo, sin plan, sin intención manifiesta ni medios disponibles.
2. **Riesgo medio:**
 - Ideación activa, con cierto nivel de planificación pero sin inmediatez ni acceso directo a medios, y con presencia de redes de apoyo.
3. **Riesgo alto o inminente:**
 - Existencia de plan concreto, intención manifiesta, acceso a medios letales, intento en curso, o conducta violenta grave contra terceros.



En los casos de **riesgo alto o inminente**, se activará de forma obligatoria el **procedimiento de derivación urgente** establecido en el Artículo 7.

ARTÍCULO 7. PROCEDIMIENTO GENERAL EN CASO DE CRISIS

Cuando en el curso de una sesión, taller o interacción el profesional identifique posibles señales de crisis, deberá:

7.1 Identificación y evaluación inicial

a) Explorar verbalmente la situación con preguntas claras relacionadas con:

- presencia de ideas de muerte o suicidio,
- existencia de plan,
- acceso a medios,
- intentos recientes,
- consumo de sustancias,
- aislamiento o ausencia de apoyo.

b) Determinar el nivel de riesgo (bajo, medio o alto), conforme al Artículo 6.

7.2 Actuación frente a riesgo alto o inminente

En caso de riesgo alto o inminente, el profesional deberá:

a) Informar al usuario, de forma directa y comprensible, que dada la gravedad de la situación es necesario **contactar servicios de emergencia locales**.

b) Proporcionar en tiempo real los números de atención en crisis, líneas de apoyo y servicios de urgencia del país del usuario, conforme al **Anexo 1 – Directorio de líneas de emergencia por país**.

c) **Permanecer en línea (cuando la modalidad lo permita)** mientras el usuario realiza el contacto, hasta obtener, en la medida de lo posible, confirmación razonable de que ha sido atendido o que el servicio ha recibido la llamada.

d) Cuando se trate de **menores de edad**, informar al acudiente o tutor legal tan pronto como sea posible, salvo que exista indicio razonable de que dicha notificación incrementaría el riesgo o la vulnerabilidad del menor, en cuyo caso se dará aviso a la autoridad competente de protección de infancia y adolescencia del país correspondiente.

e) Cuando, a pesar del riesgo, el usuario se niegue a contactar servicios de emergencia y el profesional cuente con datos de localización (ciudad, contacto de referencia, etc.), deberá activar la **excepción a la confidencialidad** e informar a familiares cercanos, acudientes o



autoridades, de acuerdo con lo permitido por la ética profesional y la normativa local.
Secretaría del Senado+1

7.3 Registro y trazabilidad

El profesional deberá dejar constancia en la historia clínica o registro correspondiente, indicando:

- fecha y hora,
- señales observadas,
- contenido relevante reportado por el usuario,
- nivel de riesgo estimado,
- acciones adoptadas (números entregados, llamada sugerida, contactos realizados),
- activación o no de la excepción de confidencialidad y sus motivos,
- recomendaciones de seguimiento.

Este registro hará parte de la documentación clínica o de soporte del proceso, conforme a la normativa de historia clínica y protección de datos personales. Alcaldía Bogotá+1

7.4 Seguimiento

Una vez superado el evento agudo de crisis, el profesional podrá:

- Programar una sesión de seguimiento para contención emocional y evaluación de necesidades.
- Recomendar evaluación psiquiátrica y/o médica presencial cuando se considere pertinente.
- Ajustar el plan terapéutico y, de ser necesario, limitar temporalmente la continuidad del proceso si el nivel de riesgo excede la capacidad de manejo a través de teleorientación o de los servicios que ofrece Lienzotú.

ARTÍCULO 8. PROTOCOLOS ESPECIALES

8.1 Menores de edad

En el caso de usuarios menores de edad:

1. Se hará prioritariamente la derivación a servicios de urgencias pediátricas o líneas de atención especializadas.
2. Se informará al acudiente o tutor legal, salvo riesgo específico asociado a la familia, caso en el cual se preferirá notificar a las autoridades de protección de infancia.
3. Se observarán los principios de interés superior del niño y prevalencia de sus derechos, según el ordenamiento jurídico aplicable.



8.2 Violencia intrafamiliar, violencia de género y abuso

Cuando se identifiquen situaciones de violencia intrafamiliar, violencia de género o abuso sexual:

1. Se realizará contención emocional básica.
2. Se brindará información de las líneas especializadas del país (por ejemplo, en Colombia línea 155 y 123). Ministerio de Salud+1
3. Se informará al usuario, cuando corresponda, sobre el deber legal del profesional de reportar ciertos hechos ante autoridad competente, especialmente si involucran a menores de edad o personas en situación de vulnerabilidad.

8.3 Trastorno mental grave o descompensación severa

Cuando el profesional identifique signos de posible psicosis, descompensación aguda, desorientación grave o compromiso severo del juicio:

1. Se recomendará evaluación presencial inmediata en un servicio de urgencias o consulta prioritaria.
2. Podrá suspenderse temporalmente la intervención por medios remotos si el manejo requiere valoración y contención presencial.

ARTÍCULO 9. OBLIGACIONES DEL PROFESIONAL

Además de las derivadas de la Ley 1090 de 2006 y demás normas aplicables, cada profesional vinculado a Lienzotú se obliga a: Secretaría del Senado+1

1. Conocer y cumplir la presente Política de Crisis y Derivación.

Políticas Crisis y Derivación

2. Mantener, antes de iniciar cada sesión, acceso rápido al **directorio de líneas de emergencia** del país del usuario.
3. Actualizar periódicamente su formación en primeros auxilios psicológicos, manejo de riesgo suicida y actuación en crisis.
4. Documentar de forma clara, completa y veraz toda actuación realizada ante eventos de crisis.
5. Informar a Lienzotú sobre incidentes críticos, conforme a los procedimientos internos de reporte.



ARTÍCULO 10. INFORMACIÓN AL USUARIO

Lienzotú incluirá en sus formularios de registro, página web, aplicación y comunicaciones clave el siguiente **aviso obligatorio** (o uno de contenido equivalente):

**“Lienzotú no presta servicios de urgencias médicas ni psiquiátricas.
Si estás en peligro inmediato, piensas hacerte daño o dañar a otra persona, debes contactar de forma inmediata la línea de emergencias de tu país o acudir al servicio de urgencias más cercano.
Los servicios ofrecidos por Lienzotú son de acompañamiento y orientación, y no sustituyen la atención de crisis ni de urgencias.”**

Este aviso hará parte de los **Términos y Condiciones** y de la **Política de Privacidad** de Lienzotú, y deberá ser aceptado por el usuario en el momento de registro.

ARTÍCULO 11. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de los datos personales recolectados por Lienzotú, incluidos aquellos de naturaleza sensible relacionados con la salud, bienestar psicológico y eventos de crisis, se regirá por la Ley 1581 de 2012, sus decretos reglamentarios y la Política de Tratamiento de Datos Personales de Lienzotú.

En cumplimiento de la normativa vigente y de las obligaciones éticas aplicables a los profesionales de la salud, se establece lo siguiente:

1. Finalidad del tratamiento:

Los datos personales serán utilizados exclusivamente para:

- La adecuada prestación de los servicios ofrecidos a través de la plataforma.
- El seguimiento clínico o de bienestar realizado por el profesional tratante.
- La gestión y mitigación de riesgos asociados a situaciones de crisis emocional, conductual o de seguridad.
- El cumplimiento de obligaciones legales, regulatorias o de reporte ante autoridades competentes cuando la ley así lo exija.

2. Excepciones a la confidencialidad en caso de riesgo inminente:

En situaciones donde exista riesgo grave o inminente para la vida o la integridad del usuario o de terceros —incluyendo ideación suicida, intentos de autolesión, violencia, desorientación severa u otras conductas que comprometan la seguridad— la plataforma y/o el profesional podrán compartir **únicamente la información estrictamente necesaria** con familiares, acudientes o autoridades competentes, con el fin de salvaguardar la vida y mitigar el riesgo.

Esta actuación se encuentra amparada por la excepción legal y ética a la confidencialidad, conforme al ordenamiento jurídico colombiano y los códigos deontológicos profesionales.



3. **Rutas de derivación en crisis según ciudad:**

Cuando el usuario manifieste hallarse en una situación de riesgo, el profesional podrá activar de manera inmediata las rutas públicas de atención en salud mental correspondientes al lugar de residencia del usuario, tales como:

– **Medellín**

Derivación a la *Línea Amiga Saludable* (444 44 48 y WhatsApp 300 723 11 23) o activación de la ruta de urgencias en salud mental bajo el *Código Dorado*.

– **Bogotá**

Activación de la *Línea 106*, servicio de apoyo emocional, prevención del suicidio y atención de crisis; o derivación a la línea de emergencias **123** para la activación del protocolo territorial de urgencias en salud mental.

– **Cali**

Contacto y derivación a la *Línea 106*, servicio especializado en prevención del suicidio y atención en crisis emocionales.

– **Barranquilla y demás municipios del país**

Derivación al servicio de urgencias en salud mental dispuesto por la Secretaría de Salud territorial o a la línea de emergencia local disponible.

En ausencia de un número especializado, se contactará la línea de emergencias **123** para la activación inmediata del protocolo de intervención en crisis del municipio correspondiente.

4. **Obligación del profesional tratante:**

El profesional vinculado a la plataforma será responsable de:

- Evaluar el nivel de riesgo del usuario.
- Determinar la necesidad de activar una ruta de emergencia o contactar a un tercero responsable.
- Registrar en la historia clínica, de manera clara y oportuna, las actuaciones realizadas, la valoración del riesgo y la información compartida bajo la excepción de confidencialidad.

5. **Derechos del titular de datos personales:**

El usuario conserva sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición conforme a la Ley 1581 de 2012, salvo las limitaciones que deriven de actuaciones necesarias para la protección de su vida o la de terceros en eventos de crisis.



ARTÍCULO 12. FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PERSONAL

Lienzotú promoverá espacios de formación y actualización periódica para los profesionales en temas de:

- salud mental y prevención del suicidio,
- primeros auxilios psicológicos,
- manejo de riesgo en teleorientación,
- normativa en telesalud y protección de datos,
- ética y deontología profesional.

La participación en dichas capacitaciones podrá ser requisito para la continuidad de la vinculación a la plataforma.

ARTÍCULO 13. VIGENCIA, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

La presente Política entra en vigor a partir de la fecha indicada en el encabezado y será:

1. Revisada **como mínimo cada seis (6) meses**,
2. Actualizada cuando se modifiquen las normas aplicables, cambien los servicios de la plataforma o se detecten necesidades de mejora a partir de la experiencia y de los incidentes reportados.

Políticas Crisis y Derivación

Las modificaciones que afecten de manera relevante el tratamiento de datos, las condiciones del servicio o los deberes del usuario serán informadas por los canales oficiales de Lienzotú.

ANEXO 1. DIRECTORIO DE LÍNEAS DE EMERGENCIA POR PAÍS

(Se conserva y estructura el contenido original de tu lista, organizado como anexo para fácil actualización.)

Políticas Crisis y Derivación

1. Colombia

- 123 – Emergencias
- 106 – Línea de atención en crisis psicológica (según cobertura local y/o nacional)
- 192 opción 4 – Orientación en salud mental – Ministerio de Salud



2. México

- 911 – Emergencias
- Línea de la Vida 800 911 2000 – apoyo psicológico 24/7

3. Argentina

- 911 – Emergencias
- 135 – Atención al suicidio (CABA y GBA)
- 011 5275 1135 – desde cualquier parte del país

4. Chile

- 131 – Emergencias médicas
- 600 360 7777 – Salud Responde (MINSAL)
- 600 360 7777 opción 1 – Prevención del suicidio

5. Perú

- 105 – Policía Nacional
- 113 opción 5 – MINSA (salud mental)
- Línea 100 – violencia familiar

6. Brasil

- 192 – SAMU (Servicio de Atención Móvil de Urgencia)
- 188 – CVV (Centro de Valorização da Vida – prevención del suicidio)

7. Uruguay

- 911 – Emergencias
- 0800 0767 / *0767 – Línea de apoyo emocional MSP

8. Ecuador

- 911 – Emergencias
- 171 opción 6 – Ministerio de Salud (salud mental)

Lienzotú podrá añadir nuevos países o modificar estos datos sin necesidad de modificar el cuerpo de la Política, bastando la actualización del presente Anexo.