

ISHARA

Carta de Navegación

Guía para la Profesional de Crisis



“Siete eslabones. Una cadena ininterrumpida.

De la palabra a la calma.”



Lo que tienes en tus manos

Este documento es tu carta de navegación. Cada pieza de información que contiene fue diseñada para que llegues preparada — no a ciegas.

Cuando una persona en el programa de acompañamiento emocional de Ishara muestra señales de riesgo, el sistema activa una cadena de respuesta que termina contigo. No empieza contigo — cuando tú recibes una derivación, Ishara ya detectó la señal, alertó al equipo, y preparó todo el contexto que necesitas para actuar.

Tu rol no es descifrar qué pasó. Tu rol es intervenir con la persona, conteniendo y conectando. El sistema hizo el trabajo de detección y organización. Tú pones lo que ningún sistema puede: presencia humana, juicio profesional, y la capacidad de escuchar a alguien que necesita ser escuchado.

Cómo está organizada esta guía

Cada sección te dice qué ves, de dónde viene, y qué hacer con ello. Los fundamentos regulatorios y teóricos están integrados donde importan — no como anexo académico, sino porque conocer el marco te permite actuar con más seguridad. Al final encontrarás una hoja de referencia rápida que puedes tener abierta durante una intervención.

Cada acción que registres en PUENTE queda documentada con trazabilidad completa: quién intervino, cuándo, qué acciones tomó, qué resultado obtuvo. Este registro es compatible con los requerimientos de la Resolución 0347/2026 (Código Dorado) del Ministerio de Salud.



01

Cómo llega una persona hasta ti

La cadena de respuesta.

Antes de que tú veas una derivación en tu pantalla, ya ocurrieron varias cosas. Entender esta cadena te da confianza en la señal que recibes — no es una alarma aleatoria, es el resultado de un proceso de detección con múltiples capas.

Paso 1 — Detección en la conversación. Mientras la persona habla con Ishara, el sistema evalúa continuamente el nivel de riesgo. No necesita que la persona pida ayuda explícitamente. La detección opera sobre patrones emocionales, no solo sobre palabras clave. Cuando identifica riesgo alto o crítico, genera una señal invisible que la persona no ve.

Paso 2 — Contención inmediata. Simultáneamente, Ishara responde a la persona con contención emocional y le ofrece recursos humanos concretos: números de líneas de crisis, con lenguaje de invitación, nunca de orden. La persona recibe acompañamiento en el momento — no se queda sola mientras el sistema procesa.

Paso 3 — Alerta al equipo. En menos de 5 minutos, el sistema de supervisión detecta la señal y envía alertas al equipo de bienestar. Las alertas contienen un alias anónimo y el contexto de la señal — nunca el nombre real ni fragmentos de la conversación.

Paso 4 — Derivación. La profesional del Hub de Bienestar revisa el perfil completo y decide derivar a PUENTE. Si el riesgo es crítico, la derivación es automática — no requiere intervención humana para crearse.

Paso 5 — Tú. La derivación aparece en tu panel de PUENTE con toda la información organizada. Llegas preparada.

La persona nunca sabe que fue derivada. La intervención llega como una mano que se extiende, no como una alarma. Esto es intencional: preservar la dignidad de la persona es tan importante como preservar su seguridad.



02

La Carta de Navegación

Qué ves cuando abres una derivación.

El panel izquierdo de PUENTE es tu carta de navegación: toda la información que necesitas para entender la situación antes de hacer la primera llamada. Es de solo lectura — no la modificas, la usas.

Cada pieza de la carta.

Alias y zona de riesgo. En la parte superior: un código anónimo (USR-XXXXXX) y un badge de color que indica la zona — **rojo** (atención prioritaria) o **naranja** (seguimiento sugerido). Este alias es irreversible: ni tú ni el sistema pueden vincularlo con la identidad real de la persona.

Narrativa ejecutiva. Dos a tres frases que condensan el estado de la persona. Está construida con datos reales del proceso — no es un template genérico. Ejemplo: “USR-EA8D84 lleva 3 sesiones en etapa inicial, última sesión hace 9 días. Estado actual: riesgo alto, impulso descendente, emoción predominante: traición. Requiere verificación inmediata.”

Indicadores. Cuatro números que te orientan: nivel de riesgo (bajo/medio/alto/crítico), dirección del impulso emocional (ascendente/estable/descendente), índice de autonomía (0–100), y número de sesiones. Un impulso descendente combinado con riesgo alto es la señal más urgente.

Emociones predominantes. Chips de colores con las emociones más frecuentes de esta persona. Te permiten entender su lenguaje emocional antes de hablarle. Si “traición” y “desconfianza” son predominantes, tu aproximación será diferente que si son “agotamiento” y “desesperanza”.

Contexto de la derivación. Quién derivó (la profesional del Hub o el sistema automático), cuándo, qué prioridad asignó, y si agregó notas. Si fue automática, verás “trigger: iris_auto” — significa que el nivel de riesgo era crítico y el sistema derivó sin esperar intervención humana.

Acción recomendada. Un bloque con pasos concretos según la zona de riesgo. No reemplaza tu criterio — te da un punto de partida estructurado.

Notas de la profesional. Si la profesional del Hub agregó observaciones al momento de derivar, aparecen aquí. Pueden incluir contexto institucional que el sistema no captura.

La carta de navegación contiene indicadores, nunca contenido directo de las sesiones. Los resúmenes narrativos, compromisos personales, y descubrimientos del proceso están protegidos. Lo que ves es suficiente para actuar; lo que no ves es lo que protege a la persona.



03

El Formulario de Intervención

Tu espacio de registro.

El panel derecho de PUENTE es un formulario guiado de 4 pasos. Está diseñado para que documentes la intervención de forma completa sin que el registro se convierta en una carga. Cada paso cierra con un botón “Siguiete”. Al completar los 4 pasos, la intervención queda registrada con trazabilidad completa.

Paso 1

Contacto

Fecha y hora exacta del contacto. Medio utilizado: llamada, WhatsApp, presencial, email, o videollamada. Si se logró contactar a la persona. Número de intentos si no fue exitoso.

Si no lograste contactar después de múltiples intentos, regístralo así. Un intento fallido documentado es información — un intento no registrado es un vacío.

Paso 2

Evaluación

Estado percibido de la persona: estable, agitada, en crisis activa, cooperativa, evasiva, o no evaluable. Resumen narrativo de la intervención (mínimo 50 caracteres — el sistema lo exige porque un checkbox vacío no cuenta una historia, una frase sí). Duración en minutos.

El resumen narrativo es la pieza más valiosa del registro. Es lo que otro profesional leerá si necesita dar seguimiento. Escribe lo que te gustaría encontrar si fueras tú quien abre este caso por primera vez.

Paso 3

Acciones

Checkboxes de acciones tomadas: contención emocional, derivación a recurso externo, activación de protocolo institucional, contacto con familiar autorizado, seguimiento agendado, hospitalización. Si hubo derivación externa, se registra a dónde: Línea 106, Línea Púrpura, CRUE, hospital, u otro recurso.

Paso 4

Resultado

Desenlace de la intervención: persona estabilizada, requiere seguimiento, escalada a otro nivel, no contactada, o rechaza ayuda. Fecha del próximo contacto si aplica. Notas para quien dé el seguimiento.



Al confirmar el Paso 4, la intervención queda registrada. El estado de la derivación se actualiza automáticamente. Si agendaste seguimiento, aparecerá en tu dashboard como próxima acción pendiente.



04

Estados y seguimiento

El ciclo de vida de una derivación.

Cada derivación pasa por estados que reflejan su avance. Los estados se actualizan automáticamente cuando registras intervenciones, pero también puedes cambiarlos manualmente si la situación lo requiere.

Pendiente — La derivación fue creada pero aún no has realizado la primera intervención. Es el estado inicial.

En proceso — Aceptaste la derivación y estás en contacto activo con la persona.

Seguimiento — La intervención inicial se realizó y hay seguimientos agendados. El caso sigue abierto.

Resuelta — La situación se estabilizó. El caso se cierra con el registro completo.

Escalada — La situación superó el alcance de la intervención y fue referida a un nivel superior (hospitalización, CRUE, autoridad competente).

No contactada — Después de múltiples intentos, no fue posible establecer contacto. Se documenta y se reevaluará.

Múltiples intervenciones.

Una derivación puede tener múltiples intervenciones. La primera es la intervención inicial; las siguientes son seguimientos agendados. El historial completo está disponible en la vista de detalle de cada derivación — cualquier profesional que retome el caso puede leer toda la historia.

Tu dashboard.

Al ingresar a PUENTE ves tres secciones: derivaciones pendientes (requieren tu primera acción), activas (en proceso o seguimiento), y resueltas recientes. Un badge naranja indica cuántas requieren atención. Los seguimientos próximos aparecen como recordatorios con fecha.



05

Protocolo por zona de riesgo

ZONA ROJA — Atención prioritaria

La persona presentó riesgo alto o crítico. Puede haber expresado ideación suicida, autolesiones, o señales de peligro inminente.

1. Verificar que el equipo de bienestar recibió la alerta automática (IRIS). Si no la recibió, notificar manualmente.
2. Si el riesgo es crítico: confirmar activación del protocolo de crisis institucional. Si el riesgo es alto: evaluar contacto directo inmediato.
3. Realizar el contacto por el medio más directo disponible (llamada o presencial).
4. Aplicar contención emocional. No interrogar. Escuchar. Validar.
5. Evaluar necesidad de derivación externa: Línea 106 (general), Línea Púrpura 018000 112 137 (violencia de género), Línea 123 (emergencia), CRUE (si hay riesgo vital).
6. Documentar todo en el formulario de intervención. Cada acción, cada intento, cada resultado.
7. Agendar seguimiento dentro de las próximas 24–48 horas.

ZONA NARANJA — Seguimiento sugerido

La persona muestra señales de deterioro: impulso descendente sostenido, inactividad prolongada, o patrones de evitación detectados por el sistema.

1. Revisar la trayectoria en la carta de navegación. Buscar la dirección del cambio, no solo el estado actual.
2. Evaluar si el contacto debe ser inmediato o puede esperar 3–5 días de observación.
3. Si decides contactar: tono cálido, no alarmista. La persona puede no saber que fue derivada.
4. Documentar la evaluación y el plan de seguimiento.

El sistema de comunicación proactiva (AURORA) puede estar ya en contacto con la persona a través de emails de acompañamiento. Esto no reemplaza tu intervención — la complementa.



06

Después de la intervención

Qué pasa en el sistema.

Cuando registras una intervención, tres cosas ocurren automáticamente:

1. Retroalimentación al perfil. El sistema registra que hubo contacto humano confirmado. Esto calibra cómo Ishara se aproximará a la persona cuando vuelva a hablar — con más delicadeza, sin mencionar la intervención directamente.
2. Comunicación post-intervención. 36 horas después de una intervención resuelta o en seguimiento, el sistema envía un mensaje sutil a la persona: algo como “Han sido días intensos. Si quieres volver a hablar, tu espacio sigue aquí.” No menciona la crisis. No presiona. Solo mantiene la puerta abierta.
3. Calibración del retorno. Cuando la persona vuelva a hablar con Ishara (puede ser al día siguiente o en dos semanas), el sistema sabe que hubo una intervención. No dice “la última vez estabas en crisis.” Dice algo como “la última vez que hablamos, estabas navegando algo importante.” Sutil. Respetuoso. Informado.

La cadena se cierra. La máquina detectó. El humano intervino. La máquina aprendió. El humano acompañó. La máquina calibró. La persona siguió adelante.



07

Privacidad y protección

Lo que ves.

Alias anónimo (USR-XXXXXX), zona de riesgo, indicadores agregados (riesgo, impulso, autonomía), nombres de emociones, narrativa ejecutiva generada por el sistema, y el historial de intervenciones previas.

Lo que nunca ves.

Nombre real, correo electrónico, fragmentos de conversación, resúmenes narrativos de sesiones, compromisos personales, descubrimientos del proceso, patrones de comportamiento detallados. La identidad está protegida con un hash criptográfico irreversible (SHA-256).

Por qué.

La persona que habla con Ishara confió en un espacio privado. Esa confianza se preserva incluso en situaciones de crisis. Tú recibes lo que necesitas para actuar — indicadores, dirección del proceso, emociones predominantes. No necesitas saber qué dijo exactamente. Necesitas saber cómo está y hacia dónde va. El diseño cumple con la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales y está alineado con la Ley 1616 de 2013 de Salud Mental.

Aislamiento institucional.

Si trabajas en una institución, solo ves las derivaciones asignadas a ti dentro de esa institución. Ningún dato de otra institución es visible. Ningún dato de otro profesional de crisis es visible. Tu mundo en PUENTE es exactamente el alcance de tus derivaciones.



Hoja de referencia rápida

Esta página está diseñada para tenerla abierta durante una intervención.

ZONA ROJA — Hoy

1. Verificar alerta IRIS
2. Protocolo institucional si crítico
3. Contacto directo (llamada/presencial)
4. Contención: escuchar, validar, no interrogar
5. Evaluar derivación externa
6. Documentar todo
7. Seguimiento 24–48h

ZONA NARANJA — Esta semana

1. Revisar trayectoria
2. Evaluar urgencia del contacto
3. Si contactas: tono cálido, no alarmista
4. Documentar evaluación y plan

Líneas de referencia

Línea 106 — Gratuita, 24 horas, atención en crisis general

Línea 123 — Emergencias (riesgo vital inminente)

Línea Púrpura 018000 112 137 — Violencia de género

Línea Diversa WhatsApp 310 864 4214 — Población LGBTIQ+

Línea Psicoactiva 018000 112 439 — Consumo de sustancias

Línea Salvavidas 311 766 8666 — Jóvenes y adolescentes

CRUE — Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (riesgo vital)

Formulario: 4 pasos

1. Contacto: fecha, hora, medio, ¿se logró?, intentos
2. Evaluación: estado percibido, resumen narrativo (≥50 chars), duración
3. Acciones: contención / derivación externa / protocolo / familiar / seguimiento / hospitalización
4. Resultado: estabilizada / seguimiento / escalada / no contactada / rechaza ayuda + fecha próximo contacto



Marco regulatorio y fundamentos

Resolución 0347/2026 – Código Dorado

Ministerio de Salud de Colombia (2 de marzo de 2026). Lineamientos para la prevención de la conducta suicida. PUENTE cumple: seguimiento nominal, registro de acciones, tiempos de respuesta medibles, continuidad del cuidado, coordinación interinstitucional, enfoque diferencial, notificación familiar documentable, reporte a autoridades con audit log.

Ley 1616 de 2013 – Salud Mental

Garantía del derecho a la salud mental. Ishara opera como herramienta de apoyo al acompañamiento emocional con protocolos de derivación a recursos humanos especializados.

Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos

Los datos sensibles de salud mental están cifrados en reposo y en tránsito. La anonimización es irreversible (SHA-256). El aislamiento por institución garantiza que los datos nunca se mezclan entre organizaciones.

Modelo de atención escalonada (OMS, 2017)

Stepped care model – priorizar la intervención según la urgencia y la gravedad. Base del semáforo de triage y la clasificación por zonas.

Protocolo de 4 niveles de riesgo

Diseñado para Ishara. Nivel 1: malestar expresado, contención empática. Nivel 2: riesgo implícito, derivación suave. Nivel 3: riesgo alto, contención + derivación directa + señalización. Nivel 4: riesgo crítico, contención + derivación inmediata + señalización + derivación automática a PUENTE.

“Siete eslabones. Una cadena ininterrumpida. De la palabra a la calma.”