

LA ATENCIÓN PSICOLÓGICA DESDE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED): EL SERVICIO DE PSICOLOGÍA APLICADA (SPA)

PSYCHOLOGICAL INTERVENTION FROM SPANISH DISTANCE NATIONAL UNIVERSITY: THE PSYCHOLOGICAL SERVICE (SPA)

JOSÉ LUIS MARTORELL y MIGUEL ÁNGEL CARRASCO ORTIZ
Facultad de Psicología. Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

Resumen

El Servicio de Psicología Aplicada de la UNED es una unidad psicológica con una doble función: la formación de futuros psicólogos y la atención psicológica mediante la realización del ejercicio profesional supervisado. El presente trabajo describe la organización y funcionamiento de este Servicio. Se expone un breve recorrido histórico desde sus inicios, las unidades organizativas que lo componen, la dinámica de funcionamiento y las actividades desempeñadas. Además, se recogen algunos datos cuantitativos de la atención realizada, el perfil de sus usuarios y sus principales demandas. Finalmente, se mencionan algunos de los propósitos futuros más inmediatos.

Palabras Clave

Formación, psicólogos, entrenamiento supervisado, unidades psicológicas

Abstract

The *Servicio de Psicología Aplicada (SPA)* is a psychological service of open university in Spain (UNED). This service has professional, teaching, and research functions. Specially, the aim of this service is the training of novel psychologists in Spanish university context. The present paper describes the structure and dynamic of SPA and we show different contents regarding to historical aspects, staff, activities and resources. Moreover, we include some data about, services, customer profile, and requests. Finally, limitations and future aims are shown.

Key Words

Help services, supervised psychological assistance, and psychologist training

El Servicio de Psicología Aplicada (SPA) de la Facultad de Psicología de la UNED tiene como objetivo fundamental la formación práctica de alumnos y licenciados a través de la prestación de servicios profesionales en cualquier ámbito de la Psicología Aplicada y, a la vez, pretende movilizar los recursos profesionales de los profesores de nuestra Facultad que estén en condiciones de dirigir y supervisar actividades aplicadas concretas. Ésta, la unión de la formación teórica con la práctica profesional, es una aspiración y una exigencia de la Universidad de nuestros días a la que nuestro Servicio trata de dar respuesta. El SPA es un servicio similar a los que existen en las principales Facultades de Psicología, tanto en España como en otros países. En las páginas sucesivas, trataremos de exponer una resumida presentación de la historia, organización y el funcionamiento de este Servicio, así como de sus características y principales líneas de actuación.

Antecedentes: Breve recorrido histórico

Durante la vida del SPA, que próximamente cumplirá sus primeros diez años, se han formado en él en torno a los 40 terapeutas, que han recibido supervisión profesional de más de 30 supervisores, tanto profesores de nuestra casa como profesionales externos. También 38 alumnos han realizado en el SPA el Prácticum desde su implantación.

Sin duda, el programa de mayor aceptación de entre los que ofrece el SPA es el de atención en Psicología Clínica y de la Salud. Se está cerca del paciente número 1000, y aunque el SPA admite también pacientes externos, gran parte de estos pacientes son trabajadores, alumnos y familiares de estos colectivos de la UNED. Para llegar a estos números, ha habido que recorrer un camino del que damos a continuación algunos datos.

La creación de un servicio como el SPA ha sido una vieja aspiración de la Facultad de Psicología de la UNED. La plasmación de esa aspiración en una realidad tuvo lugar en 1998, a instancias de la entonces decana Dra. Araceli Maciá. Su primer director fue el Dr. Miguel Án-

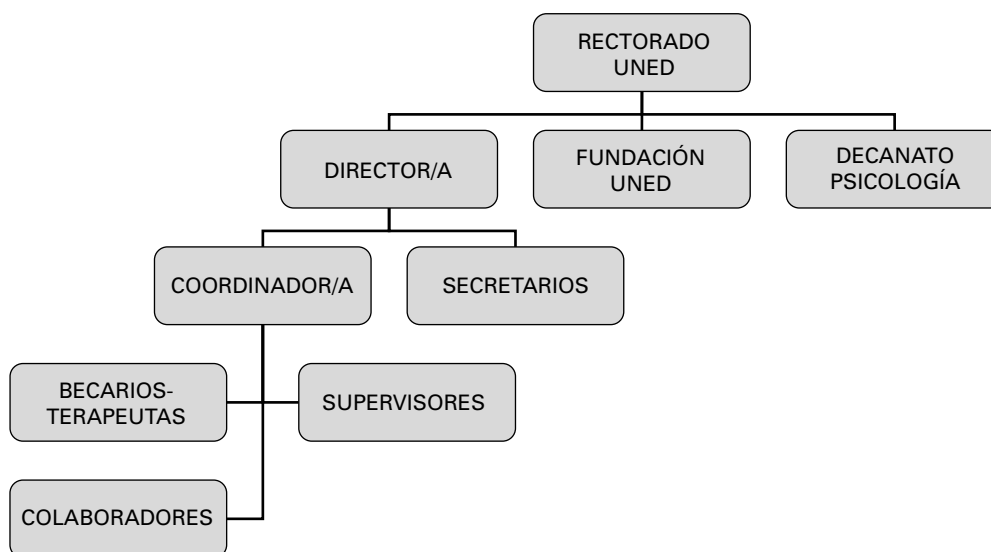
gel Vallejo y se atendió al primer paciente en marzo de 1999. Hay que hacer notar que en sus diez años de existencia el SPA ha mantenido —sin perjuicio de los cambios que la práctica ha ido sugiriendo— la estructura básica con la que fue creado y dio sus primeros pasos, lo que implica que las dos personas que acabamos de nombrar hicieron un trabajo inteligente y sólido gracias al cual ha sido más fácil alcanzar la actual plena consolidación del Servicio en la actividad de la UNED.

Desde el año 2000 al 2004 el SPA fue dirigido por la Dra. Victoria del Barrio y desde el 2004 hasta la actualidad por el Dr. José Luis Martorell. Durante este segundo período se ha consolidado el programa de atención en psicología clínica y de la salud —probablemente el programa estrella del SPA— y se han ido incorporando y desarrollando nuevos programas como, entre otros, los de ansiedad ante los exámenes, deshabitación tabáquica o atención psicológica a alumnos con discapacidad. También se ha comenzado a realizar alguna intervención en empresa y a colaborar con diversas instituciones que han solicitado los servicios del SPA lo que ha dado al Servicio, y a la UNED, una mayor visibilidad social, y a colaborar de un modo sistemático y productivo con otros servicios de la propia UNED, como el Servicio Médico, Salud Laboral y la Unidad de Atención a la Discapacidad. De todo ello se dará cuenta más adelante, pero junto con este incremento de actividad se puede constatar, al final de su primera década de actividad, la consolidación de la demanda atención psicológica hasta lograr el funcionamiento pleno (a veces demasiado pleno: se ha llegado a una lista de espera de tres meses en el programa de clínica y salud). El objetivo fundamental en estos momentos es producir las condiciones necesarias que permitan seguir atendiendo a los sujetos y grupos que han demandado la intervención del Servicio cumpliendo a su vez con los objetivos formativos y docentes del SPA.

Organigrama estructural y funcional: recursos y funcionamiento

El SPA de la UNED (ver Figura 1) es dependiente, por una parte, del Vicerrectorado de Es-

Figura 1. Organigrama estructural del Servicio de psicología aplicada.



pacio Europeo y Planificación Docente, como estructura organizativa superior; y por otra, de la Facultad de Psicología. Si bien ésta es la estructura institucional de la que emana el Servicio, la gestión y dirección de esta unidad reside en la figura de un/a director/a, responsable directo, y del que dependen el resto de miembros que lo constituyen: 1 coordinador, 2 administrativos, 8 terapeutas y un número variable de supervisores y colaboradores que oscila entre los 15 y 20.

La Fundación UNED es la gestora de los asuntos económicos y del presupuesto anual del Servicio. Las figuras del Director/a y Coordinador/a son cargos de confianza, elegidos entre el Personal Docente e Investigador de nuestra Universidad. Ambas figuras son nombradas por el Rectorado, la primera, a propuesta del Decanato de Psicología y una vez obtenido el voto favorable de la Junta de Facultad; y la segunda, a propuesta del Director/a del Servicio. La Dirección del SPA, así constituida, se ocupa, obviamente, de la buena marcha del Servicio, de la consecución de sus objetivos —atención y formación— y también de señalar la línea —la filosofía, si se quiere— en que la actividad del SPA se desenvuelve. Desde los últimos años, y ateniéndonos a la intervención en psicoterapia, el SPA procura trabajar desde la línea de la integración de las distintas orientaciones psicoló-

gicas sólida e históricamente fundadas (e.g., ver Arkowitz, 1991; Kleinke, 1995; Martorell, 1996, 2004). Esto requiere un esfuerzo de flexibilidad a todos los que formamos parte del Servicio —dirección, terapeutas, supervisores y alumnos— pero el resultado ha sido y es mayoritariamente evaluado como satisfactorio.

Terapeutas y Supervisores, son los responsables de la atención psicológica directa con los usuarios que la demandan. Los primeros, ejercen como principal función la de psicoterapeutas, destacando las tareas propias de la implementación del proceso de evaluación e intervención psicológica. Los segundos, supervisan, orientan y evalúan la tarea de los primeros mediante sesiones individuales con los terapeutas en las que se analizan y discuten los casos clínicos.

El corazón del SPA de la UNED son los terapeutas. Se cuenta, como se ha dicho, con ocho. Son elegidos por concurso con convocatoria pública, y los seleccionados pasan a formar parte del SPA como becarios por un periodo máximo de dos años (un año, renovable por otro más si su actividad recibe una evaluación positiva). Su dedicación es de 25 horas semanales. Dado el carácter cambiante de la plantilla de terapeutas, para minimizar el impacto del período de adaptación al Servicio, la renovación de la mis-

ma se realiza parcialmente cada año, 4 terapeutas salen y 4 se incorporan, de manera que en cada periodo anual coincide un 50% de terapeutas veteranos con otro 50% de terapeutas de nueva incorporación.

El perfil de los terapeutas seleccionados es el de licenciados en Psicología, con formación equivalente a un posgrado en clínica y alguna experiencia clínica con pacientes. Durante los dos años de permanencia en el SPA, además de su trabajo clínico y de la participación en supervisiones, asisten semanalmente a la sesión clínica y de formación que se realiza con la participación de todo el personal y en la que cada uno de los terapeutas presenta periódicamente sus casos. Para dar una idea del grado de experiencia que adquieren durante su estancia en el Servicio, los terapeutas de la última promoción que acaban de terminar su estancia con nosotros han atendido una media de 41 casos y realizado una media de 363 sesiones (incluye procesos terapéuticos, consultas de orientación y realización de informes).

Los supervisores, por su parte, son psicólogos con acreditada experiencia clínica. Una buena parte de ellos son profesores de la Facultad de Psicología, pero también se cuenta con especialistas en Psicología Clínica que ejercen su labor en la práctica privada o en el Sistema Nacional de Salud.

En cuanto a la dinámica y funcionamiento del Servicio, podríamos decir que es bastante similar al de un pequeño centro de atención psicológica o consulta privada pero con algunas salvedades. Entre estas salvedades, podríamos destacar: su inmersión en un marco institucional público; la supervisión del trabajo terapéutico realizado por parte de profesionales externos con experiencia clínica; remuneración becada para los terapeutas y el cumplimiento de funciones docentes e investigadoras, más allá de la atención y práctica psicológicas. Brevemente, la dinámica se inicia telefónicamente cuando un cliente o usuario hace una demanda de atención psicológica. Una vez recogida la demanda por parte de los administrativos con la información básica correspondiente (datos personales, motivo de consulta, horario y disponibilidad), el caso es asignado por la dirección del Servicio a un terapeuta y a un supervisor, quie-

nes prepararán la primera entrevista de acuerdo con un protocolo básico establecido. Tras la primera entrevista y la evaluación inicial, terapeuta y supervisor planificarán la intervención según las características y requerimientos del caso (Del Barrio y Carrasco, 2004). A lo largo del proceso de evaluación-intervención, terapeuta y supervisor convendrán diferentes sesiones de supervisión para el análisis y discusión de los pormenores y particularidades del caso. Se trata pues, de un trabajo supervisado que culminará con la finalización de la intervención.

Dentro del acuerdo de colaboración con el Plan de Atención Integral al Profesional Sanitario Enfermo (PAIPSE) de la Comunidad de Madrid, del que se hablará más adelante, el SPA cuenta, cuando el caso así lo requiera, con asesoramiento psiquiátrico para sus pacientes realizado por psiquiatras colaboradores de dicho organismo.

Con el fin de garantizar el buen funcionamiento del Servicio, contamos con un Reglamento de Régimen Interno, en el que se explicitan de manera sencilla diferentes normas y criterios de actuación relativos a los siguientes puntos: recepción de pacientes, supervisiones de los casos, sesiones clínicas y de formación, normas de funcionamiento (privacidad, citas, uso de salas...), material de trabajo, alumnos en prácticas y elaboración de la Memoria Anual. Importante destacar que el presente Reglamento está supeditado al Código Deontológico del Psicólogo y al marco legal vigente.

En cuanto a los recursos materiales con los que cuenta el Servicio, y comenzando por las instalaciones, se cuenta con lo siguiente: a) una sala de trabajo para los terapeutas con diverso mobiliario, tales como pizarra, video-proyector, televisor, pantalla de proyección y dos ordenadores con impresora; b) cuatro despachos para atender a los usuarios; los despachos están acondicionados para la atención terapéutica y algunas además del mobiliario básico, cuentan con sillón de relajación, camilla, espejo unidireccional y cámaras que permiten la grabación de las sesiones; c) una sala de espera; d) un despacho para administración; y e) un despacho de dirección. Junto a las instalaciones propias del Servicio, el personal tiene libre acceso a las fuentes documentales de la Biblioteca de la Uni-

versidad. El propio Servicio cuenta, entre sus recursos, con un fondo bibliográfico e instrumentos de evaluación e intervención terapéutica y de material terapéutico que está siendo ampliado y renovado progresivamente.

Los servicios que el SPA ofrece, salvo excepciones, no son gratuitos. Si bien los trabajadores de la UNED y sus familias se pueden beneficiar de tarifas más reducidas que los pacientes externos, los servicios tienen un coste. Con estos ingresos el Servicio asume sus gastos de funcionamiento ordinario: material terapéutico y de oficina, pagos a los supervisores y bibliografía básica entre otros.

Líneas de trabajo y actividades desempeñadas

Si bien, como se ha señalado anteriormente, el programa de atención en psicología clínica y de la salud, es con diferencia el más demandado, el objetivo del Servicio es abrirse al mayor número de campos posible dentro de la psicología aplicada. De hecho, es importante señalar que un número no despreciable de las intervenciones realizadas por terapeutas del SPA que quedan englobadas, digamos administrativamente, dentro del programa de clínica y salud, en puridad pertenecen a otras áreas de aplicación de la psicología: casos de fracaso escolar y de evaluación de competencias en ese mismo entorno que corresponden a la psicología escolar; intervenciones, en muchas ocasiones a instancias del departamento de Salud Laboral de la UNED, en casos de relaciones conflictivas entre compañeros, jefes y subordinados, incluyendo posibles acosos, que corresponden a la psicología de la organización; informes periciales en casos tan diversos como separaciones, tribunales médicos, víctimas de atentados terroristas o acoso laboral que se enmarcan dentro de la psicología forense. La actuación en cada una de estas intervenciones intenta abordarse, como se ha mencionado, desde una aproximación práctica multidisciplinar e integradora.

Estas actividades y otras más quedarían agrupadas en los siguientes epígrafes:

- Atención clínica individual, de familia, pareja y grupal.

- Elaboración de informes clínicos, educativos y periciales.
- Talleres de promoción de la salud (e.g., tabaco, ansiedad a los exámenes, habilidades sociales, meditación).
- Seminarios de formación y exposición de casos clínicos.
- Asesoramiento y colaboración con distintos órganos o Departamentos de la UNED, como el Servicio Médico, Salud Laboral o la Unidad de Atención a Alumnos con Discapacidad.
- Impartición a 8 alumnos por curso del Prácticum de la Licenciatura en Psicología.
- Escuela de padres.
- Organización de cursos de formación.
- Participación en Jornadas, Congresos y Cursos.
- Trabajos de investigación sobre poblaciones específicas en el contexto clínico y laboral.

Mención aparte merece la colaboración del SPA mediante convenios y acuerdos con asociaciones y colectivos que han solicitado a nuestro Servicio atención psicológica. Estos colectivos son: la Asociación de Afectados de Neurofibromatosis, Asociación ALPE-Acondroplasia, la Asociación 11-M de Afectados de Terrorismo y el Plan de Atención Integral al Profesional Sanitario Enfermo (PAIPSE) de la Comunidad de Madrid. Con las dos primeras asociaciones mencionadas se han acordado evaluaciones y, en su caso, intervenciones, para posteriormente pasar a una fase de investigación. Con la Asociación 11-M de Afectados de Terrorismo, tras una primera fase de intervención desde el mismo momento de los atentados y posterior seguimiento y tratamiento —el SPA ha intervenido también en el atentado de la T4 y en el accidente de Spanair—, se realizó una peritación de 20 casos para ser presentada en el juicio sobre el atentado y, actualmente, sin perjuicio de seguir tratando a las personas de la asociación que lo solicitan, se está desarrollando un programa de formación de psicólogos, dirigido por el SPA, para dotar de un grupo estable de profesionales

a esta asociación. Finalmente, con los responsables del Plan de Atención Integral al Profesional Sanitario Enfermo (PAIPSE) de la Comunidad de Madrid, se acordó que el SPA se ocuparía del tratamiento psicoterapéutico de los profesionales sanitarios que nos fueran remitidos. Como se puede suponer, la colaboración con estas asociaciones ha enriquecido la experiencia del Servicio, además de incrementar su visibilidad fuera de la UNED; pero por otro lado, ha supuesto una gran exigencia de aprendizaje y comprensión para los que formamos parte del SPA: entender qué entraña padecer neurofibromatosis o acondroplasia, qué pide de nosotros alguien que perdió un hijo o la movilidad en el atentado del 11-M, no es una pequeña tarea.

Finalmente, en lo que se refiere a nuestras actividades, el SPA edita la revista *Acción Psicológica*, que inició su andadura bajo la dirección de la Dra. Victoria del Barrio en 2002 con una periodicidad cuatrimestral y que publicó artículos sobre las diversas áreas de la psicología aplicada, destacando los estudios de casos que realizaban los propios terapeutas y supervisores del SPA. A partir de 2006 se abre una segunda etapa con periodicidad semestral y formato de monográfico. Hasta la fecha se han publicado monográficos sobre agresión (Carrasco y González, 2006), neuropsicología (Ríos, 2007), intervención en organizaciones (Casado, 2008) e innovaciones metodológicas en la evaluación psicológica (Holgado y Barbero, 2008).

Atención realizada hasta la actualidad: indicadores, perfil de usuarios y tipo de demandas

Indicadores cuantitativos de la actividad realizada en el SPA

A lo largo de los últimos ocho años, en los que contamos con estadísticas sistematizadas sobre la actividad del Servicio, se han atendido a un total aproximado de 627 usuarios (en los diez años del Servicio, como enseguida se concretará, se han atendido a cerca de mil usuarios) y realizado 10846 consultas. La media de clientes atendidos por año ha sido de 78,3 y el número medio de consultas/año de 1355,75. Si recopilamos el número de historias clínicas abiertas, incluyendo los pacientes previos al año 2000, el número de personas atendidas asciende en el momento actual a 954. Con el objetivo de optimizar la atención clínica, en la actualidad, el número de pacientes está limitado a un máximo de 80 pacientes por semana. Un terapeuta atiende en su horario semanal entre unos 10-12 usuarios y a lo largo de su estancia bianual en el Servicio, llega a atender a una media de 41. En la mayoría de los casos, los terapeutas atienden a cada usuario una vez por semana y en los casos que se requiere hasta dos o tres veces. El tiempo medio aproximado de una intervención es de 4 a 5 meses, aunque los casos pueden oscilar entre 2 meses y 1,5 años. El número de altas, es decir, el número de usuarios iniciales que culmina su paso por el Servicio una vez alcan-

Tabla 1. Indicadores cuantitativos de la atención psicológica realizada en el SPA.

	2000-2001	2002-2003	2004-2005	2006-2007
N.º Pacientes atendidos	223	355	254	246
Ratio de Pacientes/ terapeuta	27,8	44,3	31,75	30,75
N.º Consultas	1935	3182	2911	2818
N.º sesiones/paciente	8,67	8,51	11,46	11,46
N.º de Altas	57 (25,5%)	60 (16,9%)	71 (27,9%)	60 (24,3%)
N.º de Bajas	40 (17,9%)	39 (10,9%)	8 (3,1%)	23 (9,3%)
Tiempo hasta el alta (n.º sesiones)	18,9	16,86	—	—

zados los objetivos terapéuticos previstos ha oscilado entre el 16,9% y el 27,9%. Gran parte de los usuarios no llegan a finalizar la intervención e interrumpen la terapia cuando alcanzan parcialmente los objetivos marcados o experimentan una notable mejoría respecto a su sintomatología inicial o su motivo de consulta. El número de bajas, es decir, de usuarios que voluntariamente informan del cese o abandono de la terapia ha oscilado a lo largo de los periodos analizados entre el 3,1 y el 17,9 %. Una información más detallada queda recogida en la Tabla 1. A juzgar por la capacidad de este Servicio (8 terapeutas a media jornada laboral), se trata de una elevada actividad profesional con un rendimiento más que adecuado.

Perfil de usuarios y tipo de demandas atendidas

Como se recoge en la tabla 2, las personas que acuden a nuestro servicio son mayoritariamente mujeres con edades por encima de los 18 años. En menor medida, acuden varones adultos y niños de ambos sexos. Aproximadamente, porcentajes cercanos al 80-85% de los usuarios son adultos y valores próximos al 20% son niños (ver tabla 2). Aunque gran parte de estos usuarios pertenecen a la comunidad Universitaria, ya sean alumnos (aprox. 23,57%), ya sean trabajadores y/o familiares de éstos (aprox. 13,00%), hay que destacar la presencia de personal externo a la UNED, que llega a ascender al 60% del total de los usuarios (63,4%). Del personal externo que hace uso de este Servicio, hay que mencionar al 13,01% procedentes de las distintas asociaciones con las que mantenemos

convenios de colaboración: más de la mitad de este porcentaje (6,91%) son pacientes derivados de PAIPSE y el 3,66% afectados del 11-M. Teniendo en cuenta que se trata de un Servicio sin ánimo de lucro, la atención realizada supone una importante labor social no sólo para los miembros de nuestra comunidad universitaria, sino para el conjunto de los ciudadanos de la Comunidad de Madrid.

En cuanto al tipo de demandas atendidas y de acuerdo con la clasificación del manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales revisado (DSM-IV-TR; APA, 2000) en la tabla 3 se agrupan la frecuencia y porcentaje de los diagnósticos realizados en el SPA en los diferentes bienios desde el año 2000 (ver tabla 3). Los diagnósticos obtenidos se han incluido en las categorías globales de dicho manual y son un buen indicador de las principales demandas de los usuarios del Servicio. Mayoritariamente, las principales demandas se corresponden con los trastornos del estado de ánimo y los trastornos de ansiedad, demandas que han sido enormemente consistentes a lo largo de los años. Además, destaca también un grupo de demandas muy variadas que se incluyen en la categoría de otros *problemas de atención clínica*, entre los que cabe mencionar problemas de relación (e.g., paterno-filiales, conyugales), duelo, problemas de identidad, problemas laborales o problemas académicos. Otra importante actividad que se viene haciendo en el Servicio, se corresponde con la evaluación y emisión de informes psicológicos demandados por otros profesionales tales como neurólogos, profesores, magistrados, etc...y que representa un gran número de las peticiones de nuestros usuarios.

Tabla 2. Perfil de usuarios atendidos en el SPA.

	2000-2001 n (%)	2002-2003 n (%)	2004-2005 n (%)	2006-2007 n (%)
Varones	70 (31,1)	113 (31,8)	70 (27,5)	59 (23,9)
Mujeres	124 (55,6)	186 (52,3)	139 (54,7)	140 (56,9)
Niños/adolescentes (<18 años)	29 (13,0)	56 (15,7)	45 (17,7)	47 (19,1)
Adultos (>18 años)	194 (86,9)	299 (84,2)	209 (82,2)	199 (80,8)

Tabla 3. Usuarios atendidos en cada una de las categorías diagnósticas.

Categorías Diagnósticas Globales	2000-2001 n (%)	2002-2003 n (%)	2004-2005 n (%)	2006-2007 n (%)
Trastornos de inicio en la infancia y adolescencia	26 (11,6)	33 (9,2)	14 (5,5)	13 (5,2)
Delirium, demencia, trastornos amnésicos y otros trastornos cognoscitivos	—	4 (1,1)	—	—
Trastornos mentales debidos a enfermedad médica	1 (0,4)	1 (0,2)	—	10 (4,0)
Trastornos relacionados con sustancias	—	6 (1,69)	2 (0,7)	1 (0,4)
Esquizofrenia y otros trastornos psicóticos	2 (0,8)	1 (0,2)	—	2 (0,8)
Trastornos del estado de ánimo	46 (20,6)	73 (20,5)	34 (13,3)	27 (10,9)
Trastornos de ansiedad	52 (23,3)	55 (15,4)	65 (25,5)	77 (31,3)
Trastornos somatomorfos	10 (4,4)	3 (0,8)	1 (0,3)	4 (1,62)
Trastornos disociativos	—	3 (0,8)	—	—
Trastornos sexuales y de la identidad sexual	2 (0,8)	2 (0,5)	—	4 (1,62)
Trastornos de la conducta alimentaria	—	2 (0,5)	4 (1,5)	—
Trastornos del sueño	—	1 (0,2)	7 (2,75)	—
Trastornos del control de impulsos no clasificados en otros apartados	2 (0,8)	1 (0,2)	—	1 (0,4)
Trastornos adaptativos	5 (2,24)	18 (5,0)	—	21 (8,5)
Trastornos de la personalidad	16 (7,17)	37 (10,4)	13 (5,1)	10 (4,0)
Otros problemas de atención clínica	28 (12,5)	56 (15,7)	47 (18,5)	61 (24,7)
Categorías adicionales	33 (14,7)	59 (16,6)	54 (21,2)	15 (6,0)
Evaluaciones e informes	—	21	54	40
Total pacientes	223	355	254	246

Conclusiones y líneas de futuro

En los párrafos anteriores hemos tratado de mostrar la organización y el funcionamiento del Servicio de Psicología de la UNED. Desde sus inicios hasta el momento actual, hemos intentado exponer su breve pero intenso recorrido, las unidades organizativas que lo componen, la dinámica de funcionamiento, las actividades de

sempañadas y algunos datos cuantitativos de la atención realizada, el perfil de sus usuarios y sus principales demandas. A la luz de lo expuesto, podemos afirmar que en la actualidad, el SPA ya está plenamente asentado dentro de las estructuras tanto de la Facultad de Psicología como de la propia UNED: contamos con una estructura y dinámica bien establecidas y definidas, así como un conjunto de actividades de

investigación, formativas, asistenciales y profesionales mediante las cuales se da respuesta a los objetivos propios de una unidad de atención psicológica dentro del marco de la institución pública universitaria. Por su carácter público y no lucrativo, el servicio también contribuye a una labor social y profesional que va más allá del entorno universitario para proyectarse en diversos contextos educativos, organizacionales y psicosociales.

No obstante, el futuro nos depara nuevos retos que permitan ir más allá de estas primeras fases de creación y consolidación. En el momento presente, se está considerando la posibilidad de su crecimiento mediante el incremento del número de terapeutas y la mejor dotación de las becas. Este crecimiento, si se produce, será siempre con la condición de que sea posible mantener los estándares de calidad y operatividad que se han alcanzado en el momento presente. También, tal como se ha señalado en un apartado anterior, el progresivo incremento de las actividades en otras áreas de la psicología que las actualmente en vigor es uno de nuestros objetivos. Así pues, está en proyecto extender la actividad del servicio más allá del ámbito estrictamente clínico, a otros contextos tales como el educativo y organizacional.

El grado de satisfacción de los usuarios con la atención recibida es alto, como lo es igualmente el grado de satisfacción de los terapeutas con la experiencia adquirida y la formación recibida. De ahí, que uno de nuestros principales objetivos de futuro sea no perder el modo de funcionamiento alcanzado en estos diez años.

Por otro lado, es también un objetivo de futuro el incremento de la fluidez de la comunicación entre terapeutas, supervisores y dirección, que a veces se resiente del marco universitario —supervisores y dirección tienen que atender también a sus tareas docentes— y no exclusivamente profesional en que el SPA desarrolla su función.

En definitiva, mantener lo logrado en estos diez años y afinar y mejorar las prestaciones a terapeutas y usuarios es la tarea que nos planteamos de aquí en adelante.

Referencias

- American Psychiatric Association (APA) (2000). *Diagnostic and statistic Manual of mental Disorders, Fourth Edition, Text Revision. DSM-IV-TR*. Washington, DC: APA.
- Arkowitz, H. (1991). Introductory statement: psychotherapy integration comes of age. *Journal of Psychotherapy Integration*, 1, 1-3.
- Carrasco, M. A. y González, M. J. (2006). Aspectos conceptuales de la agresión: definición y modelos explicativos. *Acción Psicológica*, 4(2), 7-38.
- Casado, L. (2008). Nuevas tendencias en la intervención en las organizaciones: presentación. *Acción Psicológica*, 5(1), 5-8.
- Del Barrio, V. y Carrasco, M. A. (2004). Guía para el proceso de evaluación clínica. En V. del Barrio y M.A. Carrasco (Coords.) *Guía de evaluación y tratamiento psicológico en el contexto clínico* (pp. 11-32). Madrid: UNED.
- Holgado, F. P. y Barbero M. I. (2008). Innovaciones metodológicas en la evaluación psicológica: perspectivas de futuro. *Acción Psicológica*, 5(2), 5-6.
- Kleinke, C. L. (1995). *Principios comunes en psicoterapia*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Martorell, J. L. (1996). Treinta años de integración en psicoterapia. *Cuadernos de Terapia familiar*, 31, 9-14.
- Martorell, J. L. (2004). *Psicoterapias: Escuelas y conceptos básicos*. Madrid: Pirámide, 1.ª reimp.
- Ríos, M. (2007). Daño cerebral adquirido: la necesidad de un trabajo multidisciplinar. *Acción Psicológica*, 4(3), 5-7.