



RSDUE

**Red de Salud Digital de las
Universidades del Estado**

REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y CONTENIDOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL COLABORATIVA

SALUD MENTAL

RSDUE.CL



**Consorcio de Universidades
del Estado de Chile**



**Ministerio de
Educación**

Gobierno de Chile

**FORTALECIMIENTO
UNIVERSIDADES
ESTATALES
CHILE**

JUNIO 2023

Autores

Coordinación RSDUE

Steffen Härtel
Universidad de Chile

Macarena Molina
Conectora Líder

Roberto Campos
Conector de Procesos

Alonso Carvajal
Conector de Análisis de Datos

Antonio Salinas
Conector de Salud Mental

Felipe Bravo
Conector de Salud a Distancia

Mesa de Salud Mental

Viviana Guajardo
Universidad de Chile

Irene Léniz
Universidad de O'Higgins

Ludmila Varas
Universidad de Playa Ancha

Marlen Figueroa
Universidad de Playa Ancha

Vania Martínez
Universidad de Chile

Pierina Penna
Universidad de Valparaíso

Natalia Castillo
Universidad de Valparaíso

Karina Martinic
Universidad de Magallanes

Andrea Fuentes
Universidad del Bío Bío

Daniel Jiménez
Universidad de Talca

María Carla Morales
Universidad de Tarapacá

Eduardo Vicuña
Universidad de Los Lagos

Agradecimientos

A todas las universidades que han contribuido a la elaboración de este informe.



Instituciones externas



Versión 2.0

Santiago de Chile, 03.04.2023

¿Cómo citar?

Molina M, Campos, R, Carvajal A, Salinas A, Bravo F, Guajardo V, Léniz I, Varas L, Figueroa M, Martínez V, Penna P, Castillo N, Martinic K, Fuentes A, Jiménez D, Morales MC, Vicuña E, Härtel S (2023). Caracterización de Estudiantes y Programas, Red de Salud Digital de las Universidades del Estado RSDUE - CUECh 21994. Santiago, Chile.



Red de Salud Digital de las
Universidades del Estado



Contenidos

Requerimientos técnicos y contenidos de la plataforma digital colaborativa de Salud Mental

- Resumen Ejecutivo 1
- 1.0 Introducción 2
 - 1.1 Objetivo General de la RSDUE 2
 - 1.2 Objetivos Específicos de la RSDUE 2
 - 1.3 Alcance del informe 2
- 2.0 Metodología..... 3
- 3.0 Resultados..... 4
 - 3.1 Requerimientos 4
 - 3.2 Contenidos 5
- 4.0 Conclusiones 8
- 5.0 Referencias..... 9
- 6.0 Anexos..... 10
 - 6.1 Historias de usuarios 10
 - 6.2 Sistematización de historias de usuario..... 16
 - 6.3 Ejemplo de flujo de uso de la plataforma 17
 - 6.4 Protocolo para la creación de nuevo contenido 18

Resumen Ejecutivo

El presente informe es la síntesis del trabajo realizado en la Mesa de Salud Mental de la RSDUE, con el objetivo de elaborar los requerimientos necesarios para el desarrollo de plataforma de prevención y promoción de salud mental, dirigida a estudiantes universitarios/as. A su vez, incorpora también el resultado del trabajo orientado a consensuar los contenidos mínimos requeridos para esta plataforma.

Los capítulos que sintetizan el proceso y los logros obtenidos son los siguientes:

Metodología: Se presenta la metodología utilizada para la elaboración de requerimientos y contenidos. Se destaca el uso de metodologías para el desarrollo, como historias de usuario. También se destaca la participación de integrantes de las universidades, y el equipo de la RSDUE en un trabajo conjunto.

Resultados: Este capítulo se divide en dos partes. La primera corresponde a los requerimientos, respecto a los cuales se presenta una tabla con su identificación y descripción. La segunda parte corresponde a los contenidos, los cuales son desglosados en categorías generales y contenidos específicos.

Además de estos capítulos, el informe presenta unas breves conclusiones respecto al trabajo realizado y un set de anexos que permiten visualizar lo narrado.

1.0 Introducción

La Red de Salud Digital de las Universidades del Estado (RSDUE) fomenta conocimiento, forma cadenas de valor y fortalece investigación e innovación a lo largo de Chile. La RSDUE aborda desafíos de procesos de digitalización en el ámbito de la salud, con un enfoque especial en telesalud y medicina. La red se organiza en mesas de trabajo, entre las cuales se encuentra la Mesa de Salud Mental, conformada por 14 universidades del Estado.

1.1 Objetivo General de la RSDUE

Desarrollar la Red de Salud Digital de las Universidades del Estado (RSDUE) con una gobernanza orientada a fortalecer e instalar competencias, capacidades y acciones para casos de uso en el abordaje de los desafíos en salud digital, vinculándose con instituciones públicas y privadas

1.2 Objetivos Específicos de la RSDUE

1. Establecer una gobernanza con una estructura colaborativa, que contribuya a responder con un enfoque multidisciplinar a los desafíos que enfrentan las universidades en la digitalización de la formación y atención en salud.
2. Fortalecer e instalar capacidades en las instituciones de la RSDUE para el desarrollo e implementación de competencias en tecnologías en información en salud en investigación e innovación y en el proceso formativo mediante programas de simulación y virtualización.
3. Diseñar, desarrollar e implementar prototipos de sistemas de información y plataformas para usuarias y usuarios de los prestadores de salud (centros de atención u hospitales vinculados a las universidades de la red) para atención, formación e investigación.
4. Promover la salud mental de los y las estudiantes de la RSDUE con un abordaje psicoeducativo, preventivo y escalonado a través del desarrollo de una plataforma digital colaborativa.

1.3 Alcance del informe

En relación con los **límites y alcances**, se debe tener presente que este informe se elaboró con base en la información recabada en las reuniones de la mesa de salud mental, con la participación de representantes de las 14 universidades y con apoyo de conectores del equipo RSDUE. Su propósito es definir y estructurar

los requerimientos y contenidos necesarios para la plataforma de salud mental, con miras a su aprobación para cumplir con el Resultado Nro. 2 (R2) del Objetivo Específico Nro. 4 (OE4) del proyecto RSDUE-21994 . En este sentido, se ha priorizado ser pragmáticos en la determinación de requerimientos y contenidos, priorizando aquellos que son esenciales para el cumplimiento de los objetivos comprometidos. Los contenidos y requerimientos que se presentan en este informe se encuentran sujetos a ajustes y optimizaciones, en virtud de las iteraciones entre el equipo de desarrollo y la contraparte técnica.

2.0 Metodología

Los resultados que se presentan en este informe se generaron mediante una metodología colaborativa e incremental, con la participación de los representantes de las universidades y conectores de la RSDUE. Las principales estrategias utilizadas se describen a continuación:

1. **Elaboración y organización de historias de usuario:** Se utilizaron historias de usuario (ver Anexos 6.1 y 6.2) para poner en común las funcionalidades que la plataforma debiese tener. Para ello se utilizaron dos grandes perfiles, el primero fue “Estudiantes que buscan información de salud mental” y el segundo “Estudiantes que buscan atención de salud mental”.
2. **Estructuración de requerimientos funcionales y no funcionales:** En conjunto a las historias de usuario, se realizaron sesiones de lluvia de ideas y discusión, para identificar los requerimientos funcionales y no funcionales de la plataforma. Además, se desarrollaron flujos de uso propuestos, para identificar requerimientos (ver Anexo 6.3). Este trabajo fue apoyado por el equipo de técnico de la mesa de sistema.
3. **Elaboración de listado de contenidos:** Para la elaboración y priorización de contenidos, se revisó el informe de caracterización generado durante el año 2022¹, en particular se revisaron los motivos de consulta, las prevalencias identificadas en la literatura, y las motivaciones de los jóvenes para el uso de plataformas digitales. Además, se discutieron experiencias locales y se revisaron plataformas en línea nacionales e internacionales afines. Con esa información se elaboró un primer listado que fue aprobado por la mesa, y sobre el cual se continúan desarrollando ajustes.

¹ Disponible en https://www.rsdue.cl/wp-content/uploads/2023/05/Copia-de-25.04.2023_Informe-Salud-Mental_V2.0.pdf

4. **Elaboración de protocolo para la creación y reproducción de contenidos:** El protocolo incorpora revisión editorial por miembros de la mesa y por estudiantes, a modo de comité consultivo (ver Anexo 6.4). Se definieron además los criterios para la elaboración de contenidos y reproducción de contenidos de otras plataformas.

3.0 Resultados

A continuación, se presentan los requerimientos y contenidos definidos para la plataforma de salud mental colaborativa.

3.1 Requerimientos

Los requerimientos de la plataforma que se presentan a continuación corresponden a los señalados en los términos de referencia, ya aprobados por el Mineduc², para el desarrollo de la plataforma digital de salud mental. Los requerimientos se presentan en la Tabla 1.

Tabla 1 Requerimientos de la plataforma de salud mental

ID	Tipo	Requerimiento	Descripción
1	Funcional	Carga y exposición de contenido	El sistema permite la carga y exposición de contenido escrito y audiovisual.
2	Funcional	Ingreso de usuarios	El sistema permite el ingreso de usuarios a plataforma privada mediante usuario y clave.
	Funcional	Contenidos diferenciados según usuarios	El sistema permite acceder a recursos diferenciados de acuerdo con la universidad de origen del usuario.
3	Funcional	Cuestionarios en línea	El sistema permite la aplicación en línea de cuestionarios, con respuestas automatizadas.

² Disponible en https://docs.google.com/document/d/1HEmsyVv_fiR1DPEzvOG9UrwUij7pPVyh/edit?usp=drive_link&oid=113185674690192250128&rtpof=true&sd=true

4	Funcional	Guardar contenidos favoritos	El sistema permite que los usuarios guarden contenidos favoritos de la misma plataforma y enlaces a contenidos de otras plataformas abiertas.
5	Funcional	Registro a newsletter	El sistema permite que los usuarios se registren a un newsletter.
6	No funcional	Usabilidad y acceso	La usabilidad del diseño es acorde a las normativas de accesibilidad de SENADIS (tener como referencia la "Guía técnica para la implementación de sitios web accesibles").
7	Funcional	Conexión con base de datos de universidades	El sistema se conecta mediante API con los sistemas de gestión de matrícula de las universidades. En su defecto, el sistema se conecta con un sistema centralizado, como SIES. Además, el sistema permite la carga masiva de usuarios mediante formulario.
8	Funcional	Análisis de datos	El sistema permite analizar las interacciones de los usuarios, diferenciando entre usuarios que acceden y usuarios que visitan el sitio sin acceder a su cuenta. Se considera al menos los siguientes indicadores: tiempos de conexión, tiempo de visualización de video y contenidos escritos, horarios de conexión, entre otros.
9	Funcional	Envío masivo de correos	El sistema es capaz de realizar envíos masivos de correos, de acuerdo con bases de datos integrados o cargados masivamente.
10	No funcional	Perfiles para administración	El sistema tiene habilitados perfiles de acceso que faciliten su posterior administración.

Estos requerimientos conforman los mínimos necesarios para la puesta en marcha de la plataforma. El detalle de estos, los ajustes, y la inclusión de otras funcionalidades, serán iteradas entre el equipo de desarrollo y la mesa de Salud Mental.

3.2 Contenidos

Los contenidos consensuados por la Mesa de Salud Mental se presentan a continuación, estructurados en 5 categorías, dentro de las cuales se consideran una cantidad variable de contenidos. Todos los contenidos apuntan a la promoción y prevención de la emergencia de trastornos de salud mental. Para ello, se considera

la alfabetización en salud mental (Furnham y Swami. 2018) como una estrategia transversal de la plataforma. Diversos estudios han reportado la efectividad de las intervenciones, realizadas mediante tecnologías de la información y las comunicaciones, en la alfabetización de salud mental de jóvenes y adultos (Brijnath *et al* 2016., Ito-Jaeger *et al.*, 2022. Tay *et al.*, 2018.). Las categorías y contenidos específicos de cada una se presentan a continuación:

- **Psicoeducación:** Es una macro categoría que agrupa contenidos relacionados con eventos vitales, normativo y no normativos, que pueden afectar la salud mental. También se considera la psicoeducación respecto a las emociones, cogniciones y sentimientos que se relacionan con la salud mental. Finalmente, en esta categoría se considera la entrega de información respecto a algunos trastornos de salud mental. Los contenidos específicos corresponden a títulos de entradas de contenido a considerar en la plataforma, y se presentan a continuación:
 - Contenidos relacionados a eventos normativos y no normativos.
 - Problemas académicos
 - Problemas con el consumo de alcohol o drogas
 - Temas de sexualidad e identidad de género
 - Problemas con/en las redes sociales
 - Quiebre de pareja
 - Violencia doméstica o de pareja
 - Duelo
 - Problemas de comunicación con compañeros/as
 - Problemas para dormir y descansar
 - Problemas económicos
 - Problemas de convivencia (familia - interpersonal)
 - Autolesiones
 - Cuidado de hijos y familiares
 - No sé qué me pasa
 - Contenidos relacionados con emociones, cogniciones y sentimientos.
 - Malestar psicológico y emocional

- Tristeza
- Estrés
- Preocupaciones
- Desmotivación
- Agitación (inquietud)
- Ideas de muerte
- Soledad
- Contenidos relacionados con trastornos de salud mental
 - Depresión
 - Trastorno de ansiedad
 - Trastornos de personalidad
 - Trastornos de la conducta alimentaria
 - Trastorno de déficit atencional
 - Trastorno del espectro autista
 - Esquizofrenia
 - Ideación Suicida
 - Trastorno de consumo de sustancias
- **Estrategias de cuidado y afrontamiento para la salud mental:** Esta categoría dice relación con los comportamientos, actitudes, actividades y esfuerzos que los/as estudiantes pueden llevar adelante tanto para cultivar una buena salud mental, como para afrontar los esfuerzos ambientales e internos, que pueden afectar su bienestar. Los contenidos contemplados son:
 - Hábitos de vida saludable
 - Competencias emocionales - Regulación emocional.
 - Estrategias de afrontamiento
 - Psicoterapia
 - Farmacología
- **Estrategias para la vida universitaria:** Esta categoría agrupa recursos vinculados a la vida universitaria, que pueden ayudar a cuidar la salud mental. Su incorporación se fundamenta en la relevancia de las

actividades e interacciones universitarias en la vida de los/as jóvenes que participan de estas instituciones. Los contenidos contemplados son:

- Organización del tiempo
- Concentración
- Presentaciones orales
- Comunicación interpersonal
- Pares
- **Estrategias para apoyar a otro/a:** Esta categoría incorpora una serie de recursos útiles para ayudar a otros/as jóvenes que se encuentran pasando por una situación emotivamente compleja o que se encuentran con un problema de salud mental. Los contenidos contemplados son:
 - Signos de alerta
 - Acompañar y estar presente/disponible
 - Repositorio de recursos para ayudar a pares
 - Emergencias de salud mental
- **Otros recursos:** Esta categoría agrupa recursos relevantes que no son parte de las anteriores. Para esta fase de planificación se plantea que estos recursos se encuentren disponibles solo para estudiantes con ingreso mediante usuario y clave. Se han considerado los siguientes contenidos y recursos:
 - Pruebas de salud mental con autoreporte e indicaciones
 - Información relacionada a bienestar, vida universitaria y salud mental, acorde con la universidad del/la estudiante y su territorio

4.0 Conclusiones

Los requerimientos y contenidos presentes en este informe constituyen la base para la elaboración de la plataforma de salud mental promocional y preventiva. Es relevante resaltar que su elaboración es el producto del trabajo en conjunto de los/as representantes de cada universidad, estudiantes y profesionales de la RSDUE.

Los requerimientos han dado forma a los términos de referencia presentados para la elaboración de la plataforma, los cuales ya se encuentran aprobados por el Mineduc. Respecto a los contenidos, su definición

ha permitido que la mesa realice un trabajo sistemático de elaboración, revisión editorial, y revisión por estudiantes, adelantándose en la generación de contenidos, que serán requeridos cuando la plataforma se encuentre en línea.

Finalmente, cabe resaltar que tanto los requerimientos como los contenidos podrían sufrir cambios durante el desarrollo de la plataforma, y en virtud de próximas actividades que se realizarán con actores claves, como estudiantes y profesionales de salud mental. Se espera que estas actividades permitan ampliar la difusión de la iniciativa y favorezca la entrega de retroalimentación por parte de estos actores.

5.0 Referencias

- Furnham, A., & Swami, V. (2018). Mental health literacy: A review of what it is and why it matters. *International Perspectives in Psychology: Research, Practice, Consultation*, 7, 240-257. <https://doi.org/10.1037/ipp0000094>
- Ito-Jaeger, S., Perez Vallejos, E., Curran, T., Spors, V., Long, Y., Liguori, A., Warwick, M., Wilson, M., & Crawford, P. (2022). Digital video interventions and mental health literacy among young people: A scoping review. *Journal of Mental Health (Abingdon, England)*, 31(6), 873-883. <https://doi.org/10.1080/09638237.2021.1922642>
- Tay, J. L., Tay, Y. F., & Klainin-Yobas, P. (2018). Effectiveness of information and communication technologies interventions to increase mental health literacy: A systematic review. *Early Intervention in Psychiatry*, 12(6), 1024-1037. <https://doi.org/10.1111/eip.12695>
- Brijnath, B., Protheroe, J., Mahtani, K. R., & Antoniadou, J. (2016). Do Web-based Mental Health Literacy Interventions Improve the Mental Health Literacy of Adult Consumers? Results From a Systematic Review. *Journal of Medical Internet Research*, 18(6), e5463. <https://doi.org/10.2196/jmir.5463>

6.0 Anexos

6.1 Historias de usuarios

Usuario/Cliente:	Estudiante en crisis emocional, que busca atención de salud mental
Título:	Obtener información sobre oferta de atención en salud mental
Prioridad (en el desarrollo):	Media (es importante, pero no es el objetivo central de la plataforma)
Identificador	#1
Descripción: (Desde la perspectiva del cliente) COMO X DESEO Y PARA Z	
Como: “Estudiante en crisis emocional, que busca atención de salud mental”	
Deseo: Acceder a información actualizada sobre espacios de atención psicológica presencial y online.	
Para: Elegir una alternativa de atención, acorde con mis recursos económicos y previsión de salud. Para atender la situación que me aqueja (recibir diagnóstico, orientación, psicoeducación y tratamiento).	
Tareas para lograr el uso	
¿Qué necesitamos hacer para que este perfil de usuario pueda lograr su objetivo?	
<ol style="list-style-type: none">1. Identificar la red de atención territorial y online2. Caracterizar la red de acuerdo con información clave. Por ejemplo: forma de acceso, costo del servicio, tiempo de espera aproximado. Incluir los recursos de la atención GES y su manera de acceder3. Enlazar desde la plataforma con la web de los servicios. Si no existe web, entregar datos de contacto.4. Disponer información de servicios de urgencia.	
Criterios de Aceptación	
¿Cuáles son los requerimientos/criterios mínimos para aceptar el logro de la funcionalidad? (por ejemplo, tipo, calidad y cantidad de información, formato de presentación, interactividad de la plataforma, rapidez, etc)	
<ol style="list-style-type: none">1. La presentación de los datos es simple, por ejemplo: mediante bloques que al hacerles click, presentan información detallada. Se recomienda evitar exceso de texto.2. Se debe destacar la información referente a servicios de urgencia	

Usuario/Cliente:	Estudiante con atenciones de salud mental previas, que busca iniciar nueva atención de salud mental
Título:	Obtención de atención de profesional especialista en salud mental
Prioridad (en el desarrollo):	Media (es importante, pero no es el objetivo central de la plataforma)
Identificador	#2

Descripción: (Desde la perspectiva del cliente) COMO X DESEO Y PARA Z
<p>Como “ Estudiante con atenciones de salud mental previas, que busca iniciar nueva atención de salud mental</p> <p>Deseo encontrar información de un profesional o centro especialista, de acuerdo a mi diagnóstico o necesidad.</p> <p>Para acceder a atención especializada pertinente a mi diagnóstico previo</p>
Tareas para lograr el uso
<p>¿Qué necesitamos hacer para que este perfil de usuario pueda lograr su objetivo?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar la red de atención territorial y online 2. Caracterizar la red de acuerdo con información clave. Para esta HU es clave la especialización en ciertos problemas de salud mental (por ejemplo: trastorno de personalidad, trastorno alimentario, esquizofrenia, entre otros) 3. Enlazar desde la plataforma con la web de los servicios. Si no existe web, entregar datos de contacto.
Criterios de Aceptación:
<p>¿Cuáles son los requerimientos/criterios mínimos para aceptar el logro de la funcionalidad? (por ejemplo, tipo, calidad y cantidad de información, formato de presentación, interactividad de la plataforma, rapidez, etc)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La presentación de los datos es simple, por ejemplo: mediante bloques que al hacerles click, presentan información detallada. Se recomienda evitar exceso de texto 2. Se puede filtrar la información presentada de acuerdo con características clave. Ejemplo: Presencial/online, región/ciudad, problema de salud mental que abordan (pudiendo establecerse que todos, o ser específicos)

Usuario/Cliente:	Estudiante que busca atención en salud mental por primera vez
Título:	Informarme de la red de salud
Prioridad (en el desarrollo):	Media
Identificador	#3
Descripción: (Desde la perspectiva del cliente) COMO X PUEDO Y PARA Z	
<p>Como “Estudiante que busca atención en salud mental por primera vez”</p> <p>Puedo conocer las alternativas de atención que existen, pudiendo discriminar por características importantes para mi, como su costo, previsión de salud y si es presencial u online</p> <p>Para evaluar si accedo atención ahora, o tenerlo en consideración para después.</p>	
Tareas para lograr el uso	

<p>¿Qué necesitamos hacer para que este perfil de usuario pueda lograr su objetivo?</p> <p>Poner a disposición la red de salud y un sistema de filtro. (de acuerdo con los planteado en las historias 1 y 2)</p>
<p>Criterios de Aceptación:</p>
<p>¿Cuáles son los requerimientos/criterios mínimos para aceptar el logro de la funcionalidad? (por ejemplo, tipo, calidad y cantidad de información, formato de presentación, interactividad de la plataforma, rapidez, etc)</p> <p>1. La presentación de los datos es simple, por ejemplo: mediante bloques que al hacerles click, presentan información detallada. Se recomienda evitar exceso de texto</p> <p>2. Se puede filtrar la información presentada de acuerdo con características clave. Ejemplo: Presencial/online, región/ciudad, problema de salud mental que abordan (pudiendo establecerse que todos, o ser específicos)</p>

Usuario/Cliente:	Estudiante que busca atención de psicóloga/o por malestar emocional asociado con problemas académicos
Título:	Obtener información sobre apoyo psicológico y contención emocional para superar problemas académicos
Prioridad (en el desarrollo):	Alta (conecta con los recursos de promoción y prevención disponibles)
Identificador	#4
Descripción: (Desde la perspectiva del cliente) COMO X DESEO Y PARA Z	
<p>Como “Estudiante que busca atención de psicóloga/o por malestar emocional asociado con problemas académicos”</p> <p>Deseo: Encontrar información acerca de cómo gestionar los problemas académicos, incluidas las redes de atención psicológica en mi universidad y externas.</p> <p>Para: Resolver mis problemas académicos (ej: mejorar concentración en los estudios y rendimiento académico, retomar mis actividades cotidianas y relación con mis pares, no tener problemas de ansiedad frente a pruebas y exámenes), y sentirme emocionalmente mejor (ej: no tener problemas de ansiedad frente a pruebas y exámenes, superar el problema de bruxismo que me aqueja).</p>	
Tareas para lograr el uso	
<p>¿Qué necesitamos hacer para que este perfil de usuario pueda lograr su objetivo?</p> <p>1. Identificar la red de atención territorial y online</p> <p>2. Caracterizar la red de acuerdo con información clave (nombre, forma de acceso, horario, costo del servicio, tiempo de espera aproximado, requisitos, modalidad de ingreso). Para esta HU es importante identificar la especialización y experiencia en educación superior</p> <p>3. Enlazar desde la plataforma con la web de los servicios. Si no existe web, entregar datos de contacto</p> <p>4. Identificar, caracterizar y enlazar con los recursos web disponibles para atender problemas académicos (ej: unidades de aprendizajes de las universidades u otros recursos como</p>	

<https://es.coursera.org/learn/potenciando-aprendizaje> y <https://es.coursera.org/learn/aprendiendo-a-aprender>)
<https://aprendizaje.uchile.cl/>
<https://www.uoh.cl/saludmental/>

Criterios de Aceptación:

¿Cuáles son los requerimientos/criterios mínimos para aceptar el logro de la funcionalidad? (por ejemplo, tipo, calidad y cantidad de información, formato de presentación, interactividad de la plataforma, rapidez, etc)

1. La presentación de los datos es simple, por ejemplo: mediante bloques que al hacerles click, presentan información detallada. Se recomienda evitar exceso de texto
2. Se puede filtrar la información presentada de acuerdo con características clave. Ejemplo: Presencial/online, región/ciudad, problema de salud mental que abordan (pudiendo establecerse que todos, o ser específicos)

Usuario/Cliente:	Estudiante sin atención previa de salud mental, experimento malestar emocional y desconozco si requiero atención.
Título:	Cómo sé si necesito atención en Salud Mental
Prioridad (en el desarrollo):	Alta (involucra recursos de prevención)
Identificador	#5
Descripción: (Desde la perspectiva del cliente) COMO X DESEO Y PARA Z	
Como “Estudiante sin atención previa de salud mental, experimento malestar emocional y desconozco si requiero atención.”	
Deseo: Buscar información para saber si necesito atención psicológica y cómo acceder a esta.	
Para: Regular mi malestar emocional y tener atención de salud mental, si es lo que necesito.	
Tareas para lograr el uso	
¿Qué necesitamos hacer para que este perfil de usuario pueda lograr su objetivo?	
<ul style="list-style-type: none"> - Tener información (fácil de comprender y sencilla) que le ayude a discriminar si necesita pedir atención en salud mental o no. Además, se propone disponer de test de screening, que a partir de sus resultados orientan a pasos a seguir: (ejemplo) - A- Con sintomatología: Hacer la indicación de pedir ayuda profesional, dar acceso a posibilidades de atención. (De acuerdo con las historias 1,2, y 4). Preventivamente, enlazar con recursos de autoayuda, - B- Con sintomatología subclínica: Enlazar con herramientas de autoayuda y otras estrategias preventivas disponibles en su territorio u online. Alguien con sintomatología leve que acceda herramientas de autoayuda (ej. estrategias manejo ansiedad leve-moderada). Hacer la indicación de que, en caso de sentir que la situación no mejora, es importante consultar con un profesional. 	

- **C- Sin sintomatología:** Se dispone de orientación para mantener medidas de autocuidado y promoción de la salud.

Cumplir con lo indicado en B y C, implica mapear los recursos preventivos de sus respectivos territorios y ponerlos a disposición, además de mantenerlos actualizados.

Criterios de Aceptación:

¿Cuáles son los requerimientos/criterios mínimos para aceptar el logro de la funcionalidad? (por ejemplo, tipo, calidad y cantidad de información, formato de presentación, interactividad de la plataforma, rapidez, etc.)

- Está disponible la información para discriminar si se necesita pedir hora o no , más test de apoyo. Además, está la información para los tres casos:
- A: dónde pedir ayuda (sistema público y cinco alternativas privadas)
- B: acceso a recursos de autocuidado y disminución de síntomas o resolución de problemas, tanto online como presenciales (de existir estrategias en su territorio-universidad)
- C: información para mantener e incrementar bienestar y salud mental (posibilidad de actividad física, actividades culturales, alimentación saludable, cuidado del sueño, entre otra.)
- La Información es clara, amigable, libre de prejuicios y orientada a promover el bienestar del estudiante.

Usuario/Cliente:	Estudiante que busca atención en salud mental para compañero/a
Título:	Obtención de atención de profesional o especialista en salud mental para otra persona
Prioridad (en el desarrollo):	Media (es importante, pero no es el objetivo central de la plataforma)
Identificador	#6
Descripción: (Desde la perspectiva del cliente) COMO X DESEO Y PARA Z	
Como Estudiante que busca atención en salud mental para compañero/a	
Deseo Compartir o enviar a mi compañero/a un formulario de solicitud de atención	
Para que él o ella se informe y pueda acceder a atención.	
Tareas para lograr el uso	
¿Qué necesitamos hacer para que este perfil de usuario pueda lograr su objetivo?	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se requiere que estén elaboradas las tareas de las historias 1,2,3,4 y 5. 2. Se requiere que la plataforma tenga la alternativa de compartir los contenidos en otras plataformas (por ejemplo, compartir el enlace) 	
Criterios de Aceptación:	
¿Cuáles son los requerimientos/criterios mínimos para aceptar el logro de la funcionalidad? (por ejemplo, tipo, calidad y cantidad de información, formato de presentación, interactividad de la plataforma, rapidez, etc)	
1. Sencillez	

2. Rapidez

3. Accesibilidad

Debe permitir que los/as estudiantes que reciben el enlace, mediante la alternativa compartir, pueda ingresar rápidamente a los contenidos, sin tener que hacer un proceso de registro extenso.

Usuario/Cliente:	Estudiante en crisis emocional, que busca atención de salud mental
Título:	Obtener información sobre oferta de atención en salud mental
Prioridad (en el desarrollo):	Media (es importante, pero no es el objetivo central de la plataforma)
Identificador	#7
Descripción: (Desde la perspectiva del cliente) COMO X DESEO Y PARA Z	
Como: "Estudiante en crisis emocional, que busca atención de salud mental"	
Deseo: Acceder a información actualizada sobre espacios de atención psicológica presencial y online.	
Para: Elegir una alternativa de atención, acorde con mis recursos económicos y previsión de salud. Para atender la situación que me aqueja (recibir diagnóstico, orientación, psicoeducación y tratamiento).	
Tareas para lograr el uso	
¿Qué necesitamos hacer para que este perfil de usuario pueda lograr su objetivo? 1. Identificar la red de atención territorial y online 2. Caracterizar la red de acuerdo con información clave. Por ejemplo: forma de acceso, costo del servicio, tiempo de espera aproximado. Incluir los recursos de la atención GES y su manera de acceder 3. Enlazar desde la plataforma con la web de los servicios. Si no existe web, entregar datos de contacto. 4. Disponer información de servicios de urgencia.	
Criterios de Aceptación:	
¿Cuáles son los requerimientos/criterios mínimos para aceptar el logro de la funcionalidad? (por ejemplo, tipo, calidad y cantidad de información, formato de presentación, interactividad de la plataforma, rapidez, etc) 1. La presentación de los datos es simple, por ejemplo: mediante bloques que al hacerles click, presentan información detallada. Se recomienda evitar exceso de texto. 2. Se debe destacar la información referente a servicios de urgencia	

6.2 Sistematización de historias de usuario

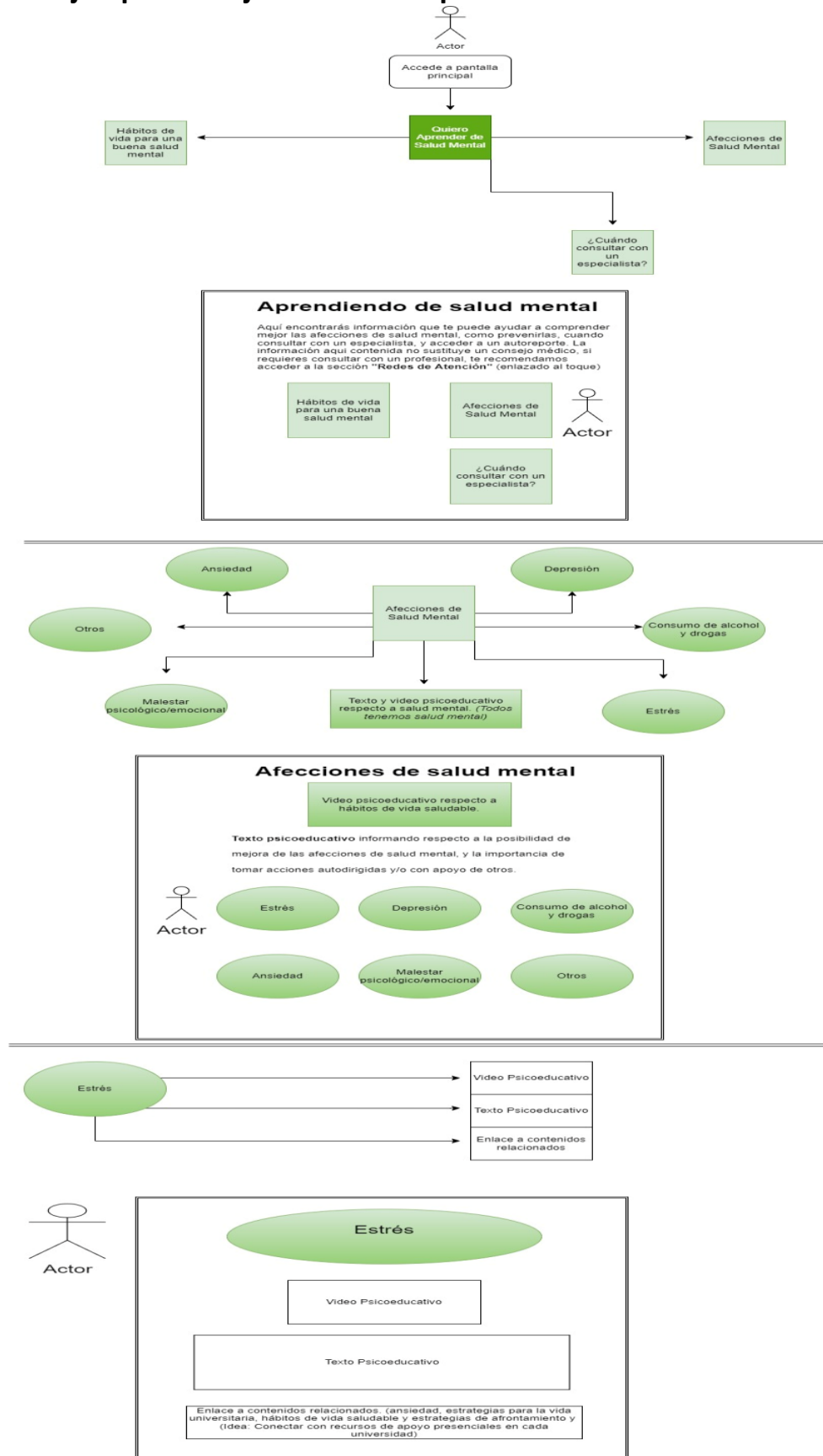
Historias de usuarios para plataforma de promoción y prevención de salud mental

Red de Salud Digital de las Universidades del Estado

Estudiante busca información

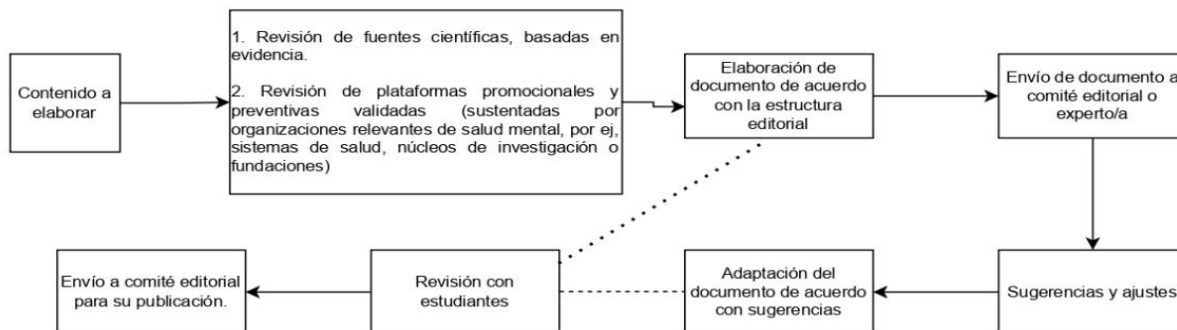
Buscar información de salud mental											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
Información sobre causas de la ansiedad	Información sobre criterios de salud mental	Conocer oferta de atención en mi casa de estudios	Conocer oferta de atención en salud mental según previsión de salud	Conocer Estrategias para afrontar el estrés	Búsqueda de estrategias para afrontar el desánimo	Búsqueda para conocer los síntomas en salud mental	Búsqueda de estrategias para sobrellevar el estrés académico	Buscar estrategias para comunicarse mejor	Aprender de psicoterapia y farmacología	Aprender cómo ayudar a mis compañeros	
Disponer información psicoeducativa	Disponer información psicoeducativa	Información sobre los servicios y dispositivos de atención	Orientación para acceder a FONASA	Disponer información audiovisual psicoeducativa	Disponer de información audiovisual psicoeducativa en la plataforma con estrategias de afrontamiento del desánimo.	Disponer cápsulas educativas acerca de las emociones y concientización de las emociones	Disponer de información escrita y audiovisual de orientación psicoeducativa con estrategias para gestionar el estrés producto de condiciones académicas	Disponer de información escrita y audiovisual de orientación psicoeducativa respecto a estrategias comunicativas	Descripción de qué es la psicoterapia y cuando acudir	Disponer de información respecto a estrategias para acompañar a personas que sufren un problema de salud mental	
Guías y estrategias para gestionar y prevenir la ansiedad	Cuestionarios que den cuenta de una necesidad de atención de salud mental profesional	Disponer enlaces de las diferentes ES correspondiente a fuentes de información confiable		Guías y cápsulas de video con estrategias para gestionar y prevenir el malestar asociado al estrés	Guías y cápsulas de video con estrategias para gestionar y prevenir el malestar asociado al desánimo	Conocer signos de alerta de preocupación por algunas emociones	Disponer de información escrita y audiovisual con estrategias para estudiar	Enlaces a fuentes de información confiable	Funcionamiento básico de la farmacología		
Informar respecto a la pertinencia de consultar con un experto	Enlaces a fuentes de información confiable			Enlaces a fuentes de información confiable	Enlaces a fuentes de información confiable		Disponer información respecto a la pertinencia de consultar con un profesional de salud mental		Información sobre las diferencias entre consulta con psicólogo y psiquiatra		
				Información respecto a la pertinencia de consultar con un experto/a	Información respecto a la pertinencia de consultar con un experto/a		Disponer de la información respecto de la oferta de atención en salud mental externa para su abordaje		Enlaces a fuentes de información confiable		
				Información respecto de la oferta de atención en salud mental externa para su abordaje	Información respecto de la oferta de atención en salud mental externa para su abordaje		Disponer de la oferta institucional actualizada para el abordaje del desánimo		Enlazar con los contenidos de la plataforma que abordan el "cuándo pedir ayuda"		
				Disponer de la oferta institucional actualizada para el abordaje del estrés	Disponer de la oferta institucional actualizada para el abordaje del desánimo		Enlaces a fuentes de información confiable				

6.3 Ejemplo de flujo de uso de la plataforma



6.4 Protocolo para la creación de nuevo contenido

Comité editorial RSDUE	Asume la gobernanza de la plataforma. Revisa los contenidos generados. Propone ajustes. Entrega sugerencias para realizar los ajustes. Valida los contenidos previo a subirlos a la plataforma.
Expertos/as externos/as	En contenidos donde sea posible. El/la experto/a realiza la función de revisión de contenidos propia del comité editorial.
Estudiantes de pregrado	Revisan el lenguaje y estilo de los contenidos. Pueden proponer adaptaciones y nuevos contenidos derivados de los revisados.
Encargados/as de creación de contenido	Crean contenido para la plataforma, utilizando preferentemente la metodología previamente acordada y dejando registro de la metodología utilizada (fuentes consultadas)
Soporte Técnico	Encargado de velar por el correcto funcionamiento de la plataforma. Apoya a los otros perfiles para su correcta utilización.



1. Estructura editorial base	Incluir fuentes desde donde se obtuvo la información
¿Qué es?	
¿A quién afecta?	Enlazar con otros recursos externos
¿Puedo tener un trastorno de “título” (trastorno común)?	Se sugiere incluir diagramas o gráficas de la información
¿Qué puedo hacer al respecto? Hacer / Evitar	
¿Cuándo consultar con un profesional?	
¿Qué otros recursos existen?	