

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS

Resolución de Rectorado N° 270-2024-R-UCH



	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	15-04-2024
		Página:	1 de 7
Elaborado: Servicio de Tópico	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 270-2024-R-UCH	

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS

1. Cuando se presente un evento relacionado a una urgencia y/o emergencia psicológica en el aula, el docente de aula deberá reportarlo al área de Tópico (989128563). Adicionalmente se puede reportar el caso al área de Tutoría (987206590) o Bienestar Universitario (989300386).
2. Si el afectado pudiera movilizarse deberá dirigirse al área de Tópico (primer piso pabellón C) preferentemente acompañado por alguien de su entorno que haya presenciado la crisis. Este último informará del caso al responsable del área de Tópico.
3. En los casos en que no fuese posible el traslado el abordaje será realizado en el lugar de los hechos con presencia del personal de salud y/o el personal capacitado en primeros auxilios psicológicos.
4. En el Tópico el personal de salud registrará los datos de la persona afectada, tomará nota del suceso por versión del acompañante y otros, luego contactará con el personal capacitado en primeros auxilios psicológicos (tutores, docentes, psicólogos, etc.). En todas las situaciones vinculadas a una crisis en salud mental se contactará al familiar, al cual se le solicitará información respecto a la salud de la persona afectada.
5. El abordaje a una persona afectada con urgencia psicológica (signos que no ponen en riesgo la vida de la persona) debe realizarse en un espacio privado el cual será determinado una vez que el estudiante se encuentre en el área de Tópico. Luego de realizado dicho abordaje se evaluará la posibilidad de trasladar a la persona afectada a la institución de salud especializada si así lo amerita la situación, en tanto, se contacta con los familiares.
6. Relación de hospitales que abordan crisis psicológicas según prioridad: Hideyo Noguchi, Larco Herrera y Hermilio Valdizán; así mismo, se podría contactar algún otro centro de salud con la especialidad respectiva.
7. En los casos de emergencias psicológicas en los que se pone en riesgo la vida de la persona, el personal de salud y/o personal capacitado en primeros auxilios psicológicos podrá activar el Sistema de emergencias marcando el 116 Bomberos, 106 SAMU o 105 Policía. Si la persona está inconsciente se debe evaluar las funciones vitales y de ser el caso realizar la RCP (Reanimación cardiopulmonar) y esperar la llegada del paramédico.
8. Si la persona no ha llegado al estado de inconciencia se lo puede abordar buscando calmarlo y luego esperar la llegada de la Policía (PNP) y los paramédicos los cuales abordarán a la persona afectada. Si el caso fuera leve deberá trasladarlo al Tópico.

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	15-04-2024
		Página:	2 de 7
Elaborado: Servicio de Tópico	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 270-2024-R-UCH	

9. Si la persona afectada presenta heridas, contusiones por sospecha de autolesión, convulsiones, signos de intoxicación por sustancias psicoactivas, se evaluará su situación y la posibilidad de trasladarlo al Tópico, una vez realizada la evaluación se optará por darle los primeros auxilios en el Tópico o derivarlo al Centro de Médico más cercano.
10. Si la persona afectada presenta violencia física, violencia sexual, bullying, etc.; corresponde al área de Tutoría y Bienestar Universitario abordar la situación de la persona afectada buscando una solución al problema, si está en sus posibilidades buscará dar una solución al problema; si la situación es crítica se recomendará derivarlo a un Centro de Salud. No obstante, deberá realizar el seguimiento correspondiente.
11. Todas las urgencias y/o emergencias generan un informe de parte del área encargada que atiende el caso; este informe será derivado a las autoridades de la universidad (coordinadores de facultad, jefes de área u oficinas, etc.).
12. Las personas que han sido tratadas en una institución de salud mental, superada la crisis deberán presentar la certificación de su recuperación al área de Tutoría de la Universidad.

SIGNOS DE ALARMA EN CRISIS PSICOLÓGICAS

- ✓ Ira, agresividad desproporcionada y/o comportamientos alterados.
- ✓ Lenguaje incoherente. La persona afectada puede relatar percepciones, antecedentes o hechos que no tienen conexión con la realidad.
- ✓ Dificultad para comunicarse o pensar con claridad.
- ✓ Amenazas con hacerse daño o bien haberlo hecho en los momentos anteriores.

ACTUACIÓN ANTE UNA CRISIS DE ORIGEN PSICOLÓGICO

- ✓ Promover la seguridad y la calma.
- ✓ Informar a los responsables de la persona que se encuentra en un proceso de crisis psicológica.
- ✓ Identificarse ante la persona afecta si es necesario.
- ✓ Explicar a la persona afectada que se le acompañará hasta que llegue el personal de salud y/o personal de primeros auxilios psicológicos.
- ✓ Mantener contacto visual con la persona afectada.
- ✓ Mantener la escucha activa.
- ✓ Mantener interés genuino en lo que la persona afectada comente, validando sus emociones.

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	15-04-2024
		Página:	3 de 7
Elaborado: Servicio de Tópico	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 270-2024-R-UCH	

NÚMEROS DE CONTACTO EN CASO DE EMERGENCIA

Hospital Honorio Delgado Hideyo Noguchi, Dirección: Jr. Eloy Espinoza 709, Urb. Palao, San Martín de Porres, Lima, Perú | Central Telefónica: 6149200

Hospital Víctor Larco Herrera, Dirección: Av., Del Ejército N° 600 - Lima - Lima - Magdalena del Mar - Perú | Central Telefónica: 2615303 - 2614907

Hospital Hermilio Valdizán, Dirección: Carretera Central Km. 3.5 - Santa Anita - Perú | Central Telefónica: (01) 494-2410

Centro De Salud Mental Comunitario QHALI KAY, Los Portales Mz.4, Los Olivos

Centro de Salud Mental Comunitario ILLARIMUN, Av. Universitaria Norte Mz. O Lt. 10 Urb. Villa Universitaria.

Infosalud: 113 (consulta psicológica) (atención 24 horas) o a los números 955557000 o 952842623

Denuncia contra la violencia familiar y sexual: 100

Intervención en temas de drogas - Habla Franco (01) 207 4800 anexo 1367

Atención Essalud CENATE (por consulta psicológica): <https://www.gob.pe/cenate>
Teléfonos: (01) 2118830, (511) 265-6000 / (511) 265-7000

Comisaria Santa Luzmila Comas. Teléfono: (01) 5361912

Comisaria de Pro, Los Olivos. Teléfono: (01) 5401190

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	15-04-2024
		Página:	4 de 7
Elaborado: Servicio de Tópico	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 270-2024-R-UCH	

GLOSARIO

Bullying

El bullying es aquella conducta negativa, intencional, metódica y sistemática de agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coacción, aislamiento deliberado, amenaza o incitación a la violencia o cualquier forma de maltrato psicológico, verbal, físico o por medios electrónicos contra un niño, niña, o adolescente. Esta conducta es realizada por parte de un estudiante o varios de sus pares con quienes la víctima mantiene una relación de poder asimétrica, que se presenta de forma reiterada o a lo largo de un tiempo determinado.

Consumo de Sustancias Psicoactivas

Se entiende a la sustancia Psicoactiva o droga a toda sustancia que, introducida en el organismo, por cualquier vía de administración, produce una alteración del funcionamiento del sistema nervioso central y es susceptible de crear dependencia, ya sea psicológica, física o ambas. Además, las sustancias psicoactivas, tienen la capacidad de modificar la conciencia, el estado de ánimo o los procesos de pensamiento de la persona que las consume.

Contención psicológica

La contención es un acto de acogida, comprensión y empatía con la persona afectada, debe ser realizado por una persona capacitada. Se requiere capacidad de escucha activa, habilidades blandas y la capacidad de orientar. Constituye el primer acercamiento para restablecer la tranquilidad del afectado(a), se recomienda tener una comunicación directa y comprensiva, para lograr un vínculo que permita al afectado(a) aceptar la ayuda ofrecida. Se debe procurar garantizar un espacio adecuado y cómodo en donde poder situarse y realizar la contención emocional. Los espacios deben estar libres de elementos que sean peligrosos o que puedan ser utilizados para auto agredirse o agredir a terceros, por lo que se debe estar atento al resguardo del lugar. Finalmente, es importante disminuir en lo posible los estímulos visuales y auditivos, para no aumentar el estrés.

Discriminación

Es todo acto que impida, obstruya o restrinja el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	15-04-2024
		Página:	5 de 7
Elaborado: Servicio de Tópico	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 270-2024-R-UCH	

Emergencias psicológicas

Son crisis en la vida de una persona en las que puede peligrar su integridad física o la de otros, así como la integridad funcional y psicológica para adaptarse a la realidad, este tipo de situaciones requiere de acciones y decisiones médicas inmediatas, ya que se pone en riesgo la vida. Son ejemplos de emergencias psicológicas:

- Realizarse daños físicos con la intención o no de morir (amenaza suicida o conductas autolesivas).
- Conductas erráticas, que pueden resultar incomprensibles para quienes lo observan, como, por ejemplo, las conversaciones sin sentido aparente (posible alucinación o delirio), movimientos repetitivos o enérgicos (agitación psicomotora), crisis de pánico o las desregulaciones emocionales o conductuales relevantes.

Hostigamiento

El hostigamiento es promover o instigar actos, conductas o comportamientos acosadores, orientados a causarle daño físico o moral a una persona, grupo de personas, comunidad o pueblo, por razón de su raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual o discapacidad y demás razones de discriminación.

Suicidio

El suicidio es definido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como el acto deliberado de quitarse la vida.

Urgencia psicológica

Es la perturbación del pensamiento, sentimientos y/o de las acciones que tienen como resultado, síntomas psíquicos y conductuales, los cuales pueden ser de evolución lenta y de gravedad variable, pero que requieren de una adecuada y oportuna respuesta. Sin embargo, estas situaciones no significan un peligro inminente para la seguridad de la persona o su entorno, su tratamiento puede ser pronto y oportuno, más no necesariamente inmediato. Ejemplo: verbalizaciones de victimización psicológica o emocional moderada, o alteraciones de ánimo recurrentes o crisis emocionales leves, sin indicios de agresividad por lo que no constituyen un riesgo para su vida.

Violencia

La violencia es el uso deliberado de la fuerza física, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte. (OMS). Se consideran formas de violencia: Violencia de género, violencia sexual, violación sexual, violencia física, violencia psicológica, abuso sexual y explotación sexual.

	PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS	Versión:	01-2024
		Fecha Actualización	15-04-2024
		Página:	6 de 7
Elaborado: Servicio de Tópico	Revisado: Asesoría Legal	Actualizado: Resolución N° 270-2024-R-UCH	

ANEXO FLUJOGRAMA DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE URGENCIAS Y/O EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS

