

Protocolo de Acción en Salud Mental Estudiantil

ÍNDICE

1.	Introducción: Las urgencias y emergencias en salud mental estudiantil	<u>Pág. 3</u>
1.1	¿Qué es una Urgencia en Salud Mental estudiantil?	<u>Pág. 3</u>
1.2	¿Qué es una Emergencia en Salud Mental estudiantil?	<u>Pág. 3</u>
2.	Procedimiento en Urgencias y Emergencias de Salud Mental estudiantil.....	<u>Pág. 4</u>
2.1	El Encargado Responsables y su rol frente Urgencias y/o Emergencias psicológicas	<u>Pág. 4</u>
3.	Cuando informar al contacto de emergencia y/o red de apoyo del estudiante.....	<u>Pág. 6</u>
4.	Contención en Urgencias y Emergencias de salud mental estudiantil	<u>Pág. 6</u>
4.1	Contención ambiental en Salud Mental estudiantil	<u>Pág. 7</u>
4.3	Primeros auxilios psicológicos: El primer acercamiento a la contención.....	<u>Pág. 7</u>
5.	Identificación y acción frente urgencias/emergencias en salud mental estudiantil	<u>Pág. 8</u>
4.2	¿Qué hacer si el estudiante sufre una crisis en clases?	<u>Pág. 8</u>
6.	Glosario: Conceptos asociados a la Salud Mental estudiantil.....	<u>Pág. 9</u>
7.	Horarios del Departamento de Salud Mental estudiantil.....	<u>Pág. 9</u>
8.	Bibliografía	<u>Pág. 12</u>
9.		
10.	Flujograma de Derivación.....	<u>Pág.</u>
		<u>13</u>

1. Introducción: Las **Urgencias** y **Emergencias** en Salud Mental Estudiantil.

Este protocolo tiene la finalidad de establecer las acciones y directrices estandarizadas que permitan realizar una respuesta adecuada consistente en identificar, contener y derivar casos de urgencia y emergencia de carácter psiquiátrico y/o psicológico ocurridos en la Universidad Diego Portales. Este documento pone a disposición una serie de directrices y roles para abordar estas situaciones y disponer de un plan de acción para casos de crisis asociados a la Salud Mental.

Si bien, el presente protocolo incluye, en sus diferentes procedimientos, las **Urgencias** y **Emergencias** médicas en Salud Mental, es relevante hacer énfasis en las siguientes consideraciones, con el fin de establecer y comprender el ámbito al que pertenecen las variadas conductas que pudieran alertar Urgencias y Emergencias en el ámbito de la Salud Mental y emocional del estudiantado.

1.1 ¿Qué es una **Urgencia en Salud Mental Estudiantil?**

Denominaremos **Urgencia** de Salud Mental a 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.

Se puede señalar que una **Urgencia** en salud mental es cualquier conducta o sintomatología de salud mental que no signifique un peligro inminente para la seguridad de sí mismo o su entorno, y que por tanto requiera tratamiento pronto y oportuno, más no necesariamente inmediato, como por ejemplo verbalizaciones de victimización psicológica o emocional moderada, o alteraciones de ánimo recurrentes o crisis emocionales leves. Están asociados a las **Urgencias** de Salud Mental aquellos comportamientos en los cuales los sujetos en raras ocasiones podrían volverse agresivos y no constituyen riesgo de vida.

1.2 ¿Qué es una **Emergencia en Salud Mental?**

Denominaremos **Emergencia** de Salud Mental aquellas 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, como por ejemplo conductas suicidas, amenazas

suicidas, conducta autolesiva, brote psicótico u otros. Es decir que una **Emergencia** en Salud Mental, es una situación que pone en peligro inmediato la vida de la persona, o de terceros. En este sentido, algunos comportamientos que pueden ser asociados a una situación de emergencia son los siguientes:

- 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.

En conclusión, una **Emergencia** en salud mental son todas aquellas situaciones o acciones que pongan en riesgo la seguridad e integridad de los involucrados, por lo que requieren acciones y decisiones médicas inmediatas.

2. Procedimiento en Urgencias y Emergencias de Salud Mental Estudiantil:

Frente a un suceso de Salud Mental, los/as Encargados/as Responsables en las facultades o escuelas deberán realizar el siguiente procedimiento para proteger la seguridad del estudiante:

2.1 El Encargado Responsable. Su rol en las Urgencias y/o Emergencias psicológicas:

El/ la Encargado/a Responsable frente a **Urgencias** y **Emergencias** de médicas (incluidas en estas la Salud Mental) será una persona designada por la facultad o escuela cuya función será abordar y canalizar acciones primordiales frente a los sucesos, propiciando una respuesta oportuna y la puesta en marcha de las acciones indicadas en el presente protocolo.

Cada escuela o facultad deberá designar e informar al jefe de Vida Universitaria, de la Dirección de Asuntos Estudiantiles, el nombre de un Encargado/a Responsable (y segundo opcional), para casos de **Urgencias y Emergencias** Médicas que pudieran suceder en recintos de la Universidad. Dichos Encargados/as Responsables serán de preferencia los siguientes:

- El/la Encargado/a responsable designado/a en cada escuela será quien lleva a cabo la primera aproximación a la urgencia de Salud Mental, manteniendo la calma mediante una actitud corporal tranquila (posturas corporales, tono de voz).
- El/la Encargado/a responsable contactará de inmediato al/la Paramédico para que acuda al lugar del suceso. Si lo considera necesario debido a la gravedad del suceso,

- podrá solicitar el apoyo del Departamento de Salud Mental, quien acudirá para evaluar y gestionar la situación con el/la estudiante (anexo 226768288).
- Será el Paramédico quien realice los primeros auxilios psicológicos e informará si requiere apoyo, al Departamento de Salud Mental Estudiantil.
 - El paramédico y/o psicólogos del Departamento de Salud Mental serán quienes realizarán las acciones y gestiones necesarias para abordar la situación de manera oportuna y expedita, contactando a un adulto responsable cercano al estudiante.
 - El/la encargado/a responsable y/o Paramédico, será quien acompañe al estudiante hasta la llegada del adulto responsable, para que concurra con el/la estudiante a su sistema de salud.
 - El/la encargado/a responsable y/o Paramédico, podrá solicitar un radio taxi para el traslado del estudiante, previo consentimiento de un adulto responsable. En este caso el/a estudiante deberá estar acompañado para su traslado.
 - En casos de **Emergencias** de salud mental, profesional del Departamento de Salud Mental registrará el evento en ficha de registro interna del departamento.
 - Si el/la estudiante presenta lesiones o se sospecha posible contusión cerebral asociadas a la situación de **Urgencia** o **Emergencia** en salud mental, el Paramédico realizará las evaluaciones de éstas. En el caso de que las lesiones impidan el desplazamiento o el/la estudiante se encuentre inconsciente, el/la afectado/a no debe ser movido/a del lugar en que se encuentra y deberá ser acompañado/a en todo momento. El paramédico de la universidad será quien determine la gravedad de las lesiones, y si corresponde, contactará a HELP o SAMU.
 - Se recomienda que para la reincorporación del/la estudiante a la Universidad, éste deberá presentar al Secretario/a de Estudios un certificado del médico tratante que establezca que recibió la atención médica, psicológica y/o psiquiátrica y que está capacitado y en condiciones de retomar sus actividades académicas.
 - NOTA: En caso de **Urgencias** y **Emergencias** de Salud Mental que pudieran ocurrir en la sede de Ciudad Empresarial de la FEE, en aquellos horarios que no cuenten con presencia de psicólogo, se operará a través de los Encargados Responsables DAE que serán el Paramédico y la Asistente Social designados para estos efectos.
 - Ver flujograma de procedimiento para **Urgencias** y **Emergencias** de Salud Mental, en la página 12.

Cabe señalar que posterior a la primera respuesta frente a **Urgencia** o **Emergencia** en salud mental, el equipo del Departamento de Salud Mental Estudiantil evaluará la pertinencia de ofrecer al estudiante una hora de intervención clínica individual, sin embargo, esto no reemplaza la contención primaria del estudiante en enfermería y el traslado a una institución de salud, junto a las 3 sesiones de seguimiento por parte de DSME en caso de ser necesario.

3. Cuando es informar al contacto de emergencia y/o red de apoyo del estudiante.

Siempre que haya una **Urgencia** y/o **Emergencia** en salud mental, el Encargado Responsable deberá tomar contacto con la red de apoyo familiar del estudiante y/o contacto de emergencia. Si el/la estudiante es encontrado inconsciente y no se conoce su identidad, se deberá buscar dentro de sus pertenencias documentos que permitan identificarlo/a.

4. Contención en **Urgencias y **Emergencias** de salud mental estudiantil:**

La contención es un acto de acogida, comprensión y empatía con él o la estudiante, 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 estudiante, se recomienda tener una comunicación directa y comprensiva, para lograr un vínculo que permita al estudiante aceptar la ayuda ofrecida.

Se recomienda una actitud amable, evitando responder a provocaciones o confrontaciones. Se debe evitar tener conductas hostiles, irrespetuosas o desafiantes, ya que no ayuda a la toma de conciencia y a la recepción de ayuda.

Debemos transmitir al estudiante nuestra intención de ayuda, se debe evitar tener muchos involucrados en esta situación ya que puede ser contraproducente y confundir al estudiante. Si el encargado considera que no está siendo capaz de empatizar y generar un espacio de contención, se recomienda que otra persona pueda tomar su lugar.

Además, debemos tener en cuenta que es necesario asegurar una vía de salida, donde la persona que realiza la contención esté más cerca de la puerta.

Acompañar al estudiante sin invalidar su posición y su situación, mirar alternadamente al estudiante para no incomodar o provocar reacciones negativas, estar abierto al diálogo y ayudarlo a conectarse con la realidad sin cuestionar lo ocurrido.

4.1 Contención ambiental en salud mental estudiantil:

Implica buscar un espacio adecuado y cómodo en donde poder situarse y realizar contención emocional. No se recomienda llevar al estudiante a un lugar abierto, prefiera siempre trasladarlo a la sala de primeros auxilios, o un espacio seguro en donde la persona pueda estar cómoda sin sentirse expuesta.

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.

4.2 Primeros auxilios psicológicos: El primer acercamiento a la contención.

Los primeros auxilios psicológicos son una herramienta de acompañamiento en escenarios de crisis, y su objetivo es ayudar a la persona a recuperar el equilibrio emocional. No es exclusivo de los profesionales de psicología, cualquier persona puede capacitarse y hacer uso de esta herramienta.

A lo largo de la vida los seres humanos enfrentamos diferentes crisis, las que podemos entender como un estado temporal que puede incluir desorganización, problemáticas para enfrentar diferentes situaciones acompañado de sentimientos de malestar subjetivo y emocional. Los factores que intervienen en las crisis tienen relación a experiencias anteriores, valores, estrategias, creencias y herramientas internas de la persona.

Una intervención psicológica en momentos de crisis es imprescindible para ayudar a la persona a restablecer su estabilidad emocional, cognitiva y conductual. Esta ayuda es una intervención muy corta, en donde se entrega mayormente contención al momento de surgir la emergencia y no es necesariamente exclusiva de un psicólogo profesional.

“Esta intervención es llevada a cabo generalmente en el lugar donde se desarrolló la emergencia o en el lugar a donde las personas han sido trasladadas inmediatamente después de ésta” (Sleikeu, 2000).

El objetivo de los primeros auxilios psicológicos es que las personas afectadas puedan salir del estado de shock inmediato y afrontar de forma adecuada la situación, dando pasos concretos.

Dentro de estos objetivos podemos reconocer el proporcionar apoyo, reducir la mortalidad y proporcionar redes de asistencia (Sleikeu, 2000).

1. Proporcionar apoyo: Es no dejar a las personas solas, acompañarlos en los momentos de crisis, proporcionando un ambiente seguro en donde sean escuchadas con empatía y sin juzgar.
2. Reducir la mortalidad: Prevenir el daño físico durante la crisis, proteger y resguardar la seguridad de él o la estudiante
3. Proporcionar redes de asistencia: Se entrega la posibilidad de ser trasladado al sistema de salud en donde pueda en el futuro ser parte de este mismo, accediendo a las garantías de los programas de salud estatales.

5. Identificación y acción frente Urgencias y Emergencias en Salud Mental estudiantil:

Es importante identificar aquellos sucesos o episodios asociados a la Salud Mental estudiantil, de manera de abordar adecuadamente estas situaciones, tomando acciones oportunas. Las personas que presentan episodios o alteraciones asociadas a la Salud Mental pueden presentar los siguientes comportamientos:

- Ira, agresividad desproporcionada y/o comportamientos alterados.
- Lenguaje incoherente. El/la estudiante 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.

5.1 ¿Qué debe hacer un docente frente a una crisis de salud mental en clases?

Frente a sucesos asociados a casos de Urgencias o Emergencias médicas en clases, incluidos los episodios de Salud Mental, la recomendación para el docente es la siguiente:

- Promover la seguridad y la calma
- Informar a secretaría de estudios.
- Identificarse con el estudiante si es necesario, señalándole nombre y cargo.
- Explicar al/la estudiante que le acompañará de manera continua hasta que lleguen encargados de la escuela, y posteriormente paramédico.
- Mantener contacto visual con el/la estudiante
- Mantener la escucha activa
- Mantener interés genuino en lo que el/la estudiante comente, validando sus emociones.

- En caso de ser necesario ayudar a la persona a relajarse mostrándole cómo respirar si se encuentra muy desregulada (inspirar por nariz, exhalar por la boca por más tiempo, de ser posible con respiración diafragmática), también puede ofrecer un vaso de agua, o realizar contacto físico con una mano en la espalda, o tomar la mano, sólo si se está seguro/a que será bien recibido (puede preguntar al/la estudiante si le molesta)
- Si se observa que la seguridad del/la estudiante se encuentra comprometida, por ejemplo, por agresiones hacia si mismo u otra persona, o intento de suicidio contactar a teléfonos de emergencia (carabineros-bomberos).

Es importante que las personas involucradas en el manejo de las Urgencias y Emergencias tengan conocimiento de los protocolos para evitar exponerse innecesariamente y respetar la dignidad del estudiante.

6. Glosario:

Definiciones o Conceptos asociados a la Salud Mental estudiantil:

Las siguientes definiciones y conceptos serán de utilidad, principalmente para los/as Encargados/as Responsables al momento de enfrentar Urgencias o Emergencias en el ámbito de la Salud Mental:

- *Salud Mental:* Estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, afrontaría las tensiones normales de la vida, trabajaría de forma productiva y fructífera, y sería capaz de hacer una contribución a su comunidad (OMS, 2013).
- *Urgencia Psiquiátrica:* Situación imprevista en que convergen aspectos relacionados a la salud mental de un individuo, poniendo en riesgo su vida o la de los demás.
- *Suicidabilidad:* Continuo que va desde la mera ocurrencia hasta la consecución del suicidio, pasando por la ideación, la planificación y el intento suicida (Minsal, 2013).
- *Ideación suicida:* Pensamientos acerca de la voluntad de quitarse la vida, con o sin planificación o método para realizarlo.
- *Parasuicidio (o gesto suicida):* Acción destructiva no letal considerada un pedido de ayuda o una manipulación sin necesariamente intenciones serias de quitarse la vida.
- *Intento suicida:* Conductas que intencionalmente busca el ser humano para causarse daño hasta alcanzar la muerte no logrando la consumación de ésta.
- *Suicidio consumado:* Término que una persona en forma voluntaria e intencional da a su vida. La característica preponderante es la premeditación y fatalidad.

- *Alucinación*: Percepción sensorial que parece real, pero ocurre sin estimulación externa del órgano sensorial implicado, donde el sujeto puede o no tener consciencia de estar experimentándola. Algunos ejemplos:
 - *Auditivas*: implica la percepción de sonidos, siendo la más frecuente las voces.
 - *Visuales*: implica ver imágenes estructuradas (una persona) o imágenes informales (destellos de luz).
- *Delirios*: Ideas o conductas extrañas, disímiles a lo esperado social y contextualmente hablando. Las ideas delirantes se subdividen según contenido donde las más frecuentes son:
 - *Celos delirantes*: Idea delirante de que se es traicionado por el compañero sexual.
 - *Persecutoria*: Idea delirante cuyo tema central consiste en que el sujeto, o alguien cercano, está siendo atacado, atormentado, golpeado, perseguido o se conspira contra él.
- *Intoxicación por alcohol (OH) y otras drogas*: Estado transitorio posterior a la ingestión o asimilación de sustancias psicotrópicas y/o de alcohol que produce alteraciones del nivel de la conciencia, cognición, percepción, estado afectivo y de la conducta. Cabe la posibilidad que por esta ingesta la persona pueda desmayarse o perder la conciencia, lo cual podría identificarse por piel pálida o azulada, temperatura corporal baja e incapacidad/dificultades para despertar.
- *Autolesión/ Conducta autolesiva*: Acto intencionado de hacerse daño a sí mismo sin tener como consecuencia la muerte, puesto que pretende tolerar un estado emocional que no puede ser contenido o expresado de una manera más adaptativa. Por ejemplo, auto-infringirse cortes en los brazos para tolerar un estado de angustia o tristeza.
- *Agitación psicomotora*: Una crisis de agitación psicomotriz es un estado de hiperexcitación de las funciones psíquicas. Podría ser de causa orgánica, caracterizándose por la exaltación de la conducta observable, liberación desordenada y excesiva de la energía psicofísica, donde la forma de controlarla podría ser la contención mecánica.

7. Horarios Departamento de Salud Mental:

Facultad de Economía y Empresa, Sede Ciudad Empresarial	Lunes-Martes-Jueves y Viernes de 9:00 a 17:00
Facultades Sedes Centro	De lunes a jueves de 9:00 a 18:00 y los viernes de 9:00 a 17:00

Siempre se recomienda asistir a sala de primeros auxilios donde el paramédico deberá contactar a los sostenedores y/o acompañar la derivación al centro de salud correspondiente.

8. Teléfonos de Contacto:

Sala de Primeros Auxilios:	Avenida Manuel Rodríguez Sur 361 / Centro de Deportes.	
<i>Horario Sala de Primeros Auxilios Centro:</i>	Lunes a Jueves de 09:00 a 18:00 hrs. Viernes de 9:00 a 17:00	Anexo 2004 Teléfono 226762004
<i>Horario Sala de Primeros Auxilios FEE:</i>	Lunes a Viernes de 09:30 a 17:30 hrs. Viernes de 9:00 a 17:00	
<i>Celulares Paramédicos:</i>	Paramédico Centro: Paramédico FEE:	56942221607 56971414490

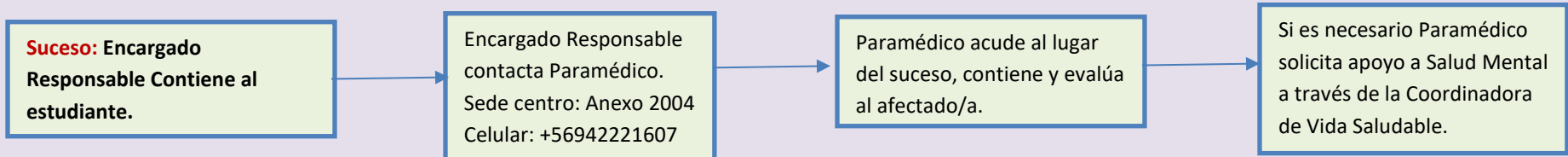
Contacto Urgencias y Emergencias Depto Salud Mental Estudiantil:

<i>Contacto Servicio de Atención Psicológica</i>	Teléfonos: 226768331 / 226768304
<i>Contacto Urgencias y Emergencias de Salud Mental</i>	
<i>Contacto Urgencias y Emergencias en recintos externos y horarios vespertinos.</i>	Encargado Responsable DAE: anexo 2026

Bibliografía:

[https://integracion-academica.org/25-volumen-5-numero-15-2017/173-primeros-auxilios-
psicologicos.](https://integracion-academica.org/25-volumen-5-numero-15-2017/173-primeros-auxilios-psicologicos)

¿Qué hacer frente a **Urgencias** asociadas a Salud Mental?



¿Qué hacer frente a **Emergencias** asociadas a Salud Mental?

