



1. Objetivo:

Definir el protocolo que se ha de seguir en la Universidad Pontificia Bolivariana en los casos en los que se presenten emergencias psicológicas con el propósito de delimitar los roles, las funciones, las responsabilidades y atender a los usuarios que lo requieran de manera oportuna.

2. Alcance:

Este instructivo comienza con la activación de la ruta de atención de emergencias psicológicas y finaliza con el cierre del proceso.

3. Definiciones:

Nivel de riesgo alto:

Cuando la situación representa un riesgo inminente para la vida propia y de otros.

- La persona presenta ideación o intento suicida.
- La persona ha ingerido sustancias tóxicas que pongan en riesgo la vida.
- La persona se está autolesionando: cortes y golpes, entre otros.
- La persona tiene riesgo de caída al vacío.
- La persona tiene comportamientos agresivos y puede llegar a afectar a otros.
- La persona presenta signos de extrañamiento del cuerpo o pérdida del sentido de realidad, que la pueden llevar a actos que representen peligro para sí mismo o para los demás.
- Ataques de pánico.

Nivel de riesgo medio:

La persona presenta elevada activación emocional que se hace evidente con llanto, dificultad en la respiración o estado de shock, que puede tener diferentes manifestaciones: la persona se paraliza, no sabe qué hacer, tiene risa nerviosa, taquicardia o una inexpresividad que no es coherente con la situación.

Nivel de riesgo bajo:

La persona presenta activación emocional y se materializa con llanto, pero:

- No hay un riesgo inminente para la vida propia y de otros.
- La persona no presenta alteraciones de conciencia.
- No hay ideación suicida.
- Da cuenta de una red de apoyo a la que puede recurrir: familiares o amigos.

4. Generalidades:

Los primeros auxilios psicológicos pueden ser atendidos por personas que se encuentren en el evento o con mayor cercanía al lugar en el que esté sucediendo el episodio y que tengan la competencia requerida para tal fin:

REVISÓ:

NOMBRE: Nataly Velásquez Cuartas y Vanessa Bedoya Román

CARGO: Psicólogas de Bienestar Universitario

APROBÓ:

NOMBRE: Teresita Aranzazu Franco

CARGO: Jefe de Bienestar Universitario

Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA

PROTOCOLO ATENCIÓN DE EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS

1. Formación en primeros auxilios psicológicos o en intervención en situaciones de crisis emocional.
2. Capacidad de autorregulación en momentos como unas emergencias psicológicas.
3. El conocimiento de la ruta de atención de emergencias psicológicas de UPB.

5. INSTRUCCIONES:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
1	Detección del caso.	Comunidad universitaria.	Si el caso se presenta en el campus, se activa el paso No. 2. Si el caso llega directamente a Bienestar Universitario o sucede en el Colegio, se activa el paso No. 3.	Registro de la llamada.	Verificar que se registre la atención.
2	Activación de la atención.	Comunidad Universitaria. Operadores de la Línea segura y emergencias.	Activa el servicio de APH, quien identifica y evalúa el nivel de riesgo (paso No. 3). Si el caso sucede por fuera de la jornada laboral, el Supervisor de Vigilancia solicitará el servicio de área protegida (paso No. 4) y lo reportará al día siguiente al Coordinador de Vigilancia quien a su vez informará a los APH y a Bienestar Universitario o Bienestar del Colegio, según corresponda.	Registro de llamada. Formato PS-FO-974 entregado a BU. Formato correspondiente para el Colegio.	Verificar el reporte a Bienestar Universitario.
3	Valoración del nivel de riesgo.	APH Psicólogo con competencia en atención de emergencias.	El profesional que atiende el caso hace la valoración para determinar el nivel de riesgo (alto, medio o bajo). Cuando se detecta nivel de riesgo alto se activa inmediatamente el paso No. 4. y el paso No. 5. Cuando se detecta nivel de riesgo medio o bajo se activa el paso No. 6 y si se requiere que la persona salga acompañada de la institución se activa también el paso No. 5.	Informe de la atención.	Verificar el triage.
4	Activación Área Protegida.	APH Profesional de BU. Psicólogo Bienestar Colegio.	Se contacta al servicio de área protegida que está contratado por la Universidad, e informarán a la Línea Segura y Emergencias, la solicitud de esta móvil para que permitan su ingreso en las porterías. Área protegida, de ser necesario, realizará el traslado a centro de atención de urgencias que corresponda.	Informe de la atención.	
5	Activación de red de apoyo familiar.	Persona que activa el punto 4.	Se contacta al acudiente en primera instancia, o en su defecto a una persona mayor de edad, familiar, para informarle la situación presentada y que realice acompañamiento.	Registro de llamada con hora, nombre del contacto y parentesco.	Verificar que se haga el registro.
6	Activación de servicios de salud mental.	APH Psicólogo de BU. Psicólogo Bienestar Colegio. Psicólogo del CAP.	En caso de detectar riesgo medio , se realiza atención inmediata en Bienestar Universitario o Bienestar del Colegio. En caso de riesgo bajo , se asigna cita prioritaria para atención en Bienestar Universitario, Bienestar del Colegio o en el CAP. Si en el desarrollo de la atención hay una alta activación emocional y, según los riesgos potenciales, se procede al paso 4.	Remisión escrita.	Verificar registros de atención.

PROTOCOLO ATENCIÓN DE EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
7	Remisión a servicios especializados.	Psicólogo de BU. Psicólogo Bienestar Colegio. Psicólogo del CAP.	Según sea el caso, se hace remisión a proceso psicoterapéutico, especialistas, EPS, actividades de P y P.	Remisión.	Verificar remisión.
8	Seguimiento.	Psicólogo BU o psicólogo Bienestar Colegio.	Si se activó el paso 4 se harán cinco (5) seguimientos, así: A las 24 horas, se indagará si la persona fue atendida por psiquiatría y psicología. 1. A la semana. 2. Al mes. 3. A los tres (3) meses. 4. A los seis (6) meses. En caso de riesgo medio o bajo se hacen tres (3) seguimientos: 1. A las 24 horas, se indagará si la persona fue atendida por psiquiatría y psicología. 2. A la semana. 3. Al mes.	Remisión por Adviser o correo, según corresponda.	Verificar registro de seguimiento.
9	Reporte a instancias institucionales.	Psicólogo BU o psicólogo Bienestar Colegio.	Dependiendo de la gravedad del caso y del seguimiento, se hace reporte a la Coordinadora del Programa de Permanencia y a la Dirección del programa académico, este reporte se realizará a más tardar al quinto día hábil de ocurrida esta situación.	Correos de remisión o registro en Adviser.	Verificar reporte.
10	Cierre del proceso.	Psicólogo BU o psicólogo Bienestar Colegio.	Se realiza en el último seguimiento y se verifica si la persona se encuentra estable. Nota: si se considera que la persona sigue presentando un nivel de riesgo igual o mayor, se reactiva la atención desde el paso 6.	Excel con registro de fechas y seguimientos. Formato PS-FO-973 con seguimientos. Formato correspondiente para el Colegio.	Verificar que se haga el registro.

6. Flujograma

