



1. OBJETIVO:

Determinar el protocolo a seguir en la Universidad Pontificia Bolivariana en casos de emergencia psicológica, con el fin de delimitar roles y realizar la atención de manera oportuna.

2. ALCANCE:

Inicia 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 y/o intento suicida.
- La persona ha ingerido sustancias tóxicas que pongan en riesgo la vida.
- La persona se está autolesionando: cortes, golpes, entre otros.
- La persona tiene riesgo de caída al vacío.
- La persona tiene comportamientos agresivos y puede llegar a dañar 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 los demás.
- Ataques de pánico.

Nivel de riesgo medio:

La persona presenta elevada activación emocional evidenciada en llanto, dificultad en la respiración o, estado de shock el cual puede tener diferentes manifestaciones (la persona está paralizada, no sabe qué hacer, risa nerviosa, taquicardia, inexpresividad que parece no acorde a la situación)

Nivel de riesgo bajo:

La persona presenta activación emocional evidenciada en 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 amigos)

REVISÓ:
NOMBRE:
CARGO:

APROBÓ:
NOMBRE:
CARGO:

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

El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo de la Universidad Pontificia Bolivariana

PROTOCOLO ATENCIÓN DE EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS

4. GENERALIDADES:

Los primeros auxilios psicológicos pueden ser atendidos por personas que se encuentren presentes en el evento o con mayor cercanía al lugar donde esté sucediendo el mismo y que tengan la competencia determinada por:

1. Formación en Primeros Auxilios Psicológicos o en Intervención en situaciones de crisis emocional.
2. Capacidad de autorregulación en momentos con características como las de las emergencias psicológicas.
3. El conocimiento de la ruta de atención de emergencias psicológicas de UPB

5. INSTRUCCIONES:

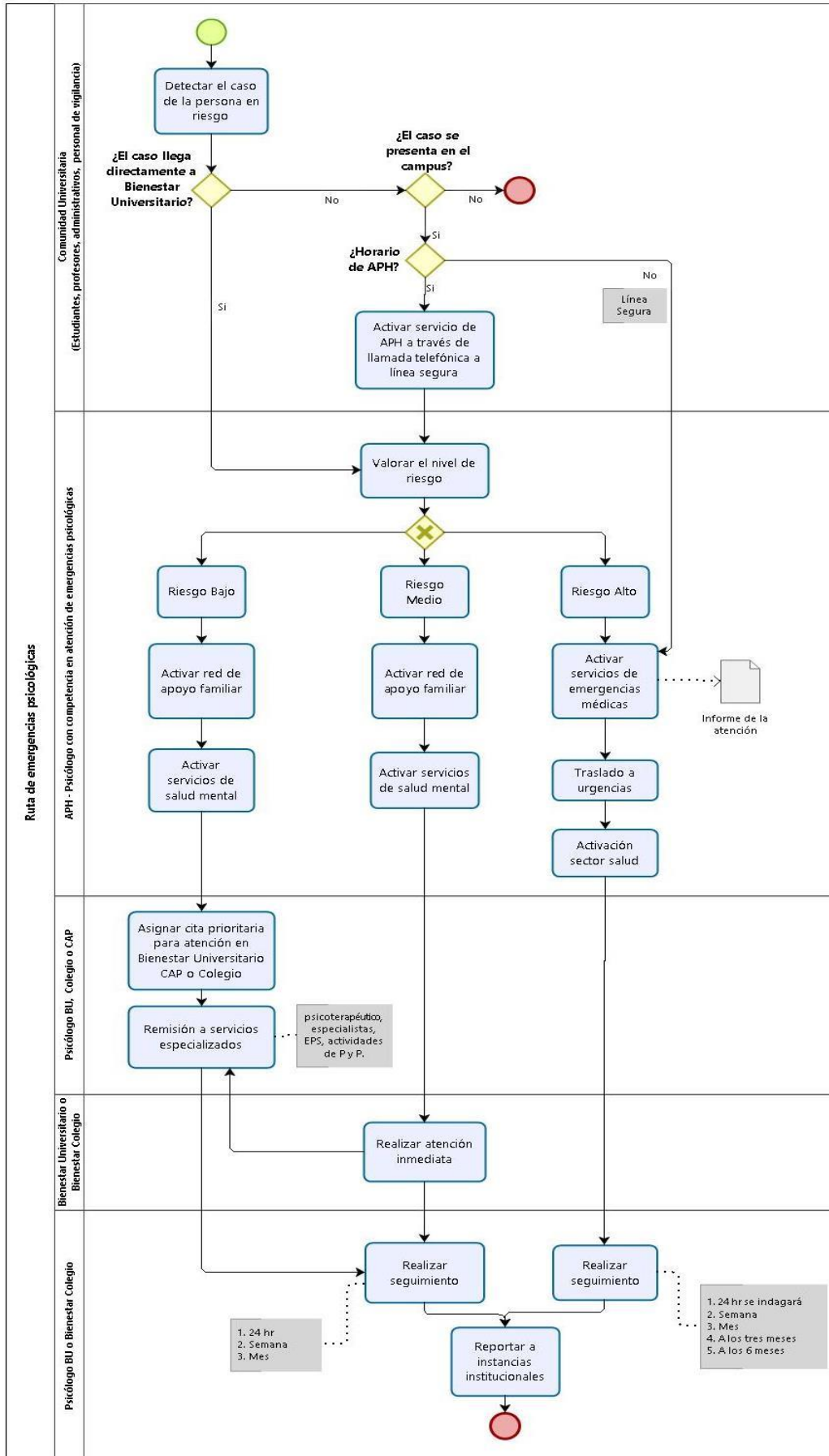
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
1	Detección del caso	Comunidad Universitaria	Si el caso se presenta en el campus, se activa el paso No. 2 Si el caso llega directamente a Bienestar Universitario o sucede en el Colegio, se activa el paso No. 3	Registro de la llamada	Verificar que se registre la atención
2	Activación de la atención	Línea segura	Activa el servicio de APH Si el caso sucede por fuera de los horarios de atención pre hospitalaria se activa el paso No. 4 y se reporta al día siguiente a Bienestar Universitario o a 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.	Se 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. Cuando se detecta nivel de riesgo medio o bajo se activa el paso No. 5.	Informe de la atención	Verificación del triage
4	Activación servicio de emergencias médicas	APH Profesional de BU Psicólogo Bienestar Colegio	Se contacta al servicio de emergencias médicas que esté designado por la universidad. Este, 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 persona mayor de edad, familiar, para 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	Remisión escrita	Verificar registros de atención

PROTOCOLO ATENCIÓN DE EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
			potenciales, se procede al paso 4.		
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 hará 5 seguimientos 1. A las 24 horas, se indagará si la persona fue atendida por psiquiatría y psicología. 2. A la semana 3. Al mes 4. A los tres meses 5. A los 6 meses En caso de riesgo medio o bajo se hacen 3 seguimientos: 6. A las 24 horas, se indagará si la persona fue atendida por psiquiatría y psicología. 7. A la semana 8. 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 programa de permanencia y coordinación de programa académico	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 si la persona se encuentra estable. Nota: si se considera que la persona sigue presentando un nivel de riesgo igual o mayor, se vuelve a activar la atención desde el paso 6.	Excel con registro de fechas seguimientos Formato PS-FO-973 con seguimientos Formato correspondiente para el colegio.	Verificar que se haga el registro.

6. Flujograma

PROTOCOLO ATENCIÓN DE EMERGENCIAS PSICOLÓGICAS



7. NOTA ACLARATORIA:

Sede Robledo: luego de que el caso sea detectado por la comunidad y se proceda con la activación de la línea segura, la persona se remite al servicio de urgencias de la Clínica Universitaria Bolivariana. El reporte del caso a Bienestar Universitario y los respectivos seguimientos se hacen conforme a lo establecido en las instrucciones.