

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA EN CRISIS UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE AGUASCALIENTES

El documento que a continuación se presenta está dirigido a la comunidad de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, con la finalidad de contar con un marco de actuación en situaciones de crisis psicológica que puedan poner en riesgo a una o a más personas.

Cualquier miembro de la comunidad universitaria, que durante sus labores en la institución entre en contacto o identifique a una persona en crisis psicológica o con sospecha de que su vida corra peligro, deberá seguir el presente protocolo para la pronta y eficaz atención del usuario.



DEFINICIÓN DE CRISIS

“ Percepción que se tiene de un evento o situación emocional que se considera como una dificultad intolerable que excede los recursos de la persona y sus mecanismos para manejar los mismos ”

Guilliland & James, 1997.

“ Interrupción aguda de la homeostasis psicológica, donde los mecanismos que generalmente utiliza el individuo para lidiar con experiencias estresantes fallan, afectándose así su funcionamiento normal. Esta reacción compromete la estabilidad y la capacidad del individuo de hacer frente a dicha situación ”

Roberts, 2005.

CONDICIONES PARA QUE SE CONSIDERE UNA SITUACIÓN COMO UNA CRISIS

La persona percibe el evento como una gran molestia.

Inhabilidad de la persona para resolver el evento con mecanismos de manejo antes utilizados.

TIPOS DE CRISIS

Provocadas por alguna situación extrema.(ej: desastres naturales, accidentes, entre otros)



Provocadas por nosotros mismos (ej.: conflicto de parejas, dificultad en el control de emociones, entre otros)



CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LA PERSONA EN CRISIS

- Tristeza prolongada.
- Hostilidad acompañada por un marcado sentido de impotencia para manejar la situación.
- Niveles altos de ansiedad o tensión.
- Desorganización y confusión en las ideas y en el estilo de vida.
- La persona se torna muy sugestionable.
- Más propensa a depender de otros que a ser ellos mismos.

SEÑALES DE ALERTA

- Hiperventilación.
- Temblor general (tipo convulsión).
- Rigidez muscular.
- Dificultad en la expresión emocional.
- Contacto visual ausente.
- Irritabilidad/agresividad.
- Lenguaje incoherente.
- Llanto excesivo.
- Lastimarse (auto-agredirse).
- Dificultad en concentrarse.
- Pensamientos o expresiones de suicidio.



**Nota: La persona en crisis podría presentar alguna o varias de estas señales*

¿QUÉ DEBEMOS HACER ANTE UNA PERSONA EN CRISIS PSICOLÓGICA DENTRO DE LA UAA?

1 Si la persona aparenta tener comportamiento descontrolado o estar en peligro de lastimarse a sí mismo o a otros, llame al Servicio de Vigilancia de la UAA al número 449 9109711

Éstos a su vez se comunicarán con el Sistema Universitario de Atención Prehospitalaria (SUAP) que acudirá al lugar donde se encuentre el usuario, y con la Unidad de Atención e Investigación en Psicología (UAIP) la cual estará informada en caso de ser necesaria su intervención.

2 El SUAP identificará el estado de la persona que aparenta estar pasando por una crisis emocional para realizar cualquiera de las siguientes acciones

- Si el usuario no está en peligro inminente, el SUAP conducirá a la persona a la UAIP con la Lic. Ana María Vázquez Romero, encargada de la clínica de psicología quien activará inmediatamente el protocolo de Intervención en Crisis, compuesto por profesionales de ayuda certificados y licenciados. Los servicios están disponibles únicamente de lunes a viernes en horario corrido de las 09:00 am a las 17:00 horas.

En caso de no contar con la presencia del personal de la UAIP, el SUAP con apoyo del personal de Vigilancia darán aviso a un familiar o al Decano del Centro Académico y/o Director General en caso de no contar con un familiar que acuda al llamado.

Si el usuario se encuentra en peligro inminente, el SUAP activará inmediatamente el protocolo de atención al Servicio de Emergencias Médicas 911 y con apoyo del personal de Vigilancia darán aviso a un familiar o al Decano del Centro Académico y/o Director General en caso de no contar con un familiar que acuda al llamado.

3 El personal en guardia que brinda orientación psicológica de la UAIP identificará el detonante de la crisis, y valorará la pertinencia de contar con orientación legal y/o valoración médica y psiquiátrica.

4 La UAIP con la autorización del usuario y el apoyo del personal de Vigilancia darán aviso a un familiar o al Decano del Centro Académico y/o Director General en caso de no contar con un familiar que acuda al llamado, para que recoja al usuario únicamente en caso de que éste se encuentre sumamente ansioso, agitado, con ideación suicida u otro tipo de emergencia. Esta persona será la responsable de conducir al usuario al Servicio de Salud correspondiente.

5 La responsabilidad de la UAA concluye cuando el usuario que atraviesa una crisis psicológica se entrega a un familiar, un adulto responsable o se ingresa a una Institución de Salud que salvaguarde al usuario ante la situación de crisis psicológica.

6 La UAIP elaborará un informe del caso y lo archivará en el expediente del usuario. Asimismo notificará para su conocimiento al Jefe de Departamento y al Tutor en caso de que el usuario sea estudiante, y al Jefe de Departamento y Decano o Director en caso de los trabajadores; con el fin de que tomen las consideraciones pertinentes si se requieren acciones específicas que recomiende el personal de la UAIP.


VALORES INDISPENSABLES EN EL TRATO DE USUARIOS EN CRISIS PSICOLÓGICA

- Es indispensable que la comunidad sea cuidadosa con el trato y uso de la información, evite cualquier fuga y cuide los datos sensibles del usuario, así mismo sea respetuosa con las acciones que tome la institución para la intervención en caso de crisis psicológica.
- Para resguardar la integridad del usuario y respetar su privacidad, todas las partes involucradas en el proceso de intervención en caso de crisis psicológica firmarán una carta de confidencialidad, obligándose a respetar la misma durante el proceso y posterior al mismo. También se solicitará la firma de consentimiento informado del usuario, siempre y cuando no sea una emergencia en donde su vida corra peligro.
- Se dará seguimiento del caso si se requirió tratamiento psiquiátrico (Unidad Médica Didáctica) y/o psicoterapéutico (Unidad de Atención e Investigación en Psicología) para anticipar futuros episodios de crisis.
- Respetar los roles y jerarquía de atención de cada uno de los actores en la atención al usuario, dichos roles son descritos a continuación:
 - ◆ Miembro de la Comunidad Universitaria: Persona que identifica a la persona en crisis psicológica o con sospecha de que su vida corra peligro.
 - ◆ Personal de Vigilancia: Responsable de activar servicio del SUAP y notificar la presencia de una persona en crisis a la UAIP. Estará presente en cada paso de la intervención donde la UAA sea responsable de la asistencia al usuario.

- ◆ Personal del SUAP: Realizará la Acciones de Atención Prehospitalaria pertinentes al caso de la persona en crisis, le conducirá a los servicios de la UAIP si el estado del usuario no es de peligro inminente o contactará con un adulto responsable. En caso de peligro inminente llamará a los Servicios de Emergencias Médicas 911.
- ◆ Personal de la UIAP: Activará el protocolo de Intervención en Crisis psicológica, donde el personal en guardia atenderá al usuario, informará a un adulto responsable en caso de que el usuario lo autorice. Dará seguimiento al caso y realizará informe a las autoridades correspondientes.
- ◆ Personal de la UMD: Otorgará la atención Médica General al usuario en caso de ser necesario según evaluación del SUAP y de la UAIP.
- El personal responsable no abandonará al usuario en ningún momento, por ello cada uno de los actores deberá mantenerse en el lugar si así le es solicitado.

Recuerda que la Unidad de Atención e Investigación en Psicología (UAIP) de la UAA te brinda el servicio de atención psicológica.

 **449 910 7400 - Ext. 57456**

 **Edificio 212, Campus Central**

 **Psicología UAA**

** Este Protocolo fue realizado en el mes de diciembre 2018 por personal de las siguientes áreas:*

- Centro de Ciencias de la Salud
 - * Universidad Saludable
 - * Sistema Universitario de Atención Prehospitalaria
- Centro de Ciencias Sociales
 - * Departamento de Psicología
- Dirección General de Infraestructura Universitaria
 - * Departamento de Vigilancia

** Este Protocolo fue modificado y actualizado por el personal de las siguientes áreas:*

- Centro de Ciencias de la Salud
 - * Servicios Médicos 31/08/2022

FLUJOGRAMA

