



PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN ANTE UNA CRISIS O EMERGENCIA PSICOLÓGICA

La vida universitaria implica desafíos académicos, personales y sociales que, en ocasiones, pueden sobrepasar los recursos emocionales de los miembros de la comunidad, en este caso los estudiantes. Este documento busca promover una cultura de prevención, acompañamiento y responsabilidad compartida, garantizando que toda persona en situación de vulnerabilidad reciba apoyo profesional y una intervención segura, ética y respetuosa. Asimismo, aspira a fortalecer la capacidad institucional para manejar estas situaciones con eficacia, reduciendo riesgos y favoreciendo la continuidad del bienestar emocional en el entorno universitario.

I. Objetivo

El objetivo de este protocolo es establecer lineamientos claros para identificar, clasificar, atender y canalizar de manera adecuada las crisis o emergencias psicológicas que surjan en nuestro Recinto, garantizando la seguridad, el bienestar y la integridad de los estudiantes, empleados y visitantes. Su propósito es orientar a la comunidad universitaria sobre los pasos a seguir, los roles de los involucrados y los recursos disponibles dentro y fuera de la institución.

II. Alcance

Este protocolo aplica a estudiantes, docentes, no docentes y visitantes en todas las instalaciones y actividades de la comunidad universitaria.

III. Tipos de Crisis

1. **Crisis Académica:** Tristeza, llanto y/o ansiedad por dificultades de rendimiento, riesgo de fracasar, conflictos académicos o dudas sobre procesos, gestiones o trayectoria formativa a seguir.

Atención o referido a cargo de: directores académicos, asesores académicos, consejería, profesores, docentes, no docentes, instructores y/o tutores.

2. **Crisis Física:** Emergencias médicas o de seguridad: agresividad o violencia, psicosis, que pueden incluir conductas de llanto y ansiedad con desmayos o ataques de pánico, accidentes, pérdida de conciencia, incendios o desastres, entre otros.

Atención a cargo de: Brigada de primeros auxilios (paramédicos, enfermeros y/o médicos del Departamento de Servicios Médicos (SM), seguridad institucional (Guardia Universitaria y ambulancia), y sistemas locales de emergencia (policía estatal y/o municipal y bomberos, etc.)

3. **Crisis Emocional/Psicológica:** Un estado temporal de desorganización psicológica en el que un estudiante no logra utilizar sus recursos habituales para enfrentar una situación, comprometiendo su seguridad, funcionamiento académico/social o autocuidado, sin riesgo de la integridad física y/o psicológica en el momento.

Posibles causas o desencadenantes

- Pérdida de un ser querido
- Ruptura de pareja
- Problemas financieros
- Enfermedades crónicas o traumatismos
- Fracaso académico
- Exacerbación de una condición mental preexistente

Manifestaciones frecuentes

- **Cambios o alteraciones emocionales y conductuales significativos:** depresión severa, ansiedad extrema, irritabilidad, cambios bruscos de humor, agitación, episodios desregulados e intensos de angustia o llanto, conductas de riesgo, conflictos personales.
- **Conducta de riesgo para sí mismo o terceros:** autolesiones, ideación suicida, conductas abusivas.

Atención a cargo de: Psicólogos Clínicos, Consejeros Profesionales, trabajo social, psiquiatra o servicios de emergencia según su gravedad.

IV. Diferencia entre Crisis y Emergencia Psicológica

- **Crisis psicológica**
 - Estado temporal de desorganización emocional y conductual.
 - Los recursos habituales de afrontamiento del individuo no son suficientes.
 - Puede poner en riesgo la seguridad propia o de otros, pero no siempre implica un peligro inmediato de muerte.
 - Requiere intervención clínica especializada para restablecer el equilibrio y prevenir deterioro.

- **Emergencia psicológica**
 - Situación *crítica* que representa un riesgo inmediato y grave para la vida o integridad física del individuo o de terceros.
 - Ejemplo: intento de suicidio en curso, violencia activa, psicosis descontrolada con riesgo de daño.
 - Demanda intervención urgente e inmediata (hospitalización, servicios de emergencia, coordinación con autoridades).
 - Incapacidad funcional: dificultad para realizar actividades básicas (aseo, asistir a clases/trabajo), aislamiento social.
 - Uso problemático de sustancias: incremento en consumo de alcohol o drogas.

V. Protocolo general de Acción y Referidos

1. Detección y Reporte

- Identificar el tipo de crisis. Esto es clave para la acción y referido pertinente.
- Dependiendo del tipo de crisis (académica, emocional o física), reportar al departamento correspondiente.
 - a. Identificación del lugar y persona afectada
 - Ubicación exacta: dirección, punto de referencia o coordenadas.
 - b. Nombre (si se conoce), número de estudiante y edad aproximada de la persona.
 - c. Descripción de la situación actual
 - Conducta observable: gritos, llanto, agresividad, desorientación, intento de hacerse daño, etc.
 - Estado de conciencia: si responde o no a estímulos, si está consciente o inconsciente.
 - Riesgo inmediato: si hay peligro para sí mismo o para otros, o situaciones que conlleven riesgo o peligro (de ser necesario ver el plan o protocolo en los casos de riesgos ambientales o tiradores activos).
 - d. Acciones realizadas hasta el momento
 - Si alguien está acompañando a la persona.
 - Si se ha retirado cualquier objeto peligroso.
 - Si ya se llamó a emergencias (ej. Guardia Universitaria, Servicios Médicos, 911).
 - e. Solicitud de ayuda inmediata
 - Puede indicar: “Se requiere asistencia urgente de personal médico/psicológico y de seguridad.”
 - Ejemplo de un reporte por teléfono: “Estoy reportando una crisis de salud mental. La persona [nombre/edad aproximada] se encuentra en [dirección]. En este momento está [describir

conducta: intentando hacerse daño, muy agitada, no responde]. Hay riesgo inmediato para su seguridad. Necesitamos asistencia urgente.”

2. Respuesta Inmediata

A. Si se trata de una Crisis Académica

- Escucha inicial, registro, referido al director del departamento o asesoría académica. Luego ofrecer seguimiento, apoyo y/o referido según la necesidad.

B. Si se trata de una Crisis Emocional

- **Sin riesgo vital:** escucha y atención inicial, traslado al Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos para registro, evaluación, plan de intervención terapéutico y seguimiento (DCSP, SM, Rumbo Ex)
- **Con riesgo alto:** activar equipo de apoyo y seguridad (Servicios Médicos y/o guardia universitaria), notificar autoridades, traslado a atención en salud mental (dentro del RUM en SM o fuera del RUM en la sala de emergencias más cercana) y seguimiento continuo.

En ambas (A y B), se puede utilizar los primeros auxilios psicológicos para brindar apoyo y canalizar servicios de atención profesional.

C. Crisis Física

Notificación a seguridad - Llamar a Guardia Universitaria

- Primeros auxilios médicos (CPR, paramédicos, enfermeros), y Servicios Médicos, para posible traslado a hospital. Se mantiene el control del área, registro y seguimiento. En riesgo vital, activar siempre el protocolo de crisis física (Servicios Médicos, llamar al 9-1-1 y contactar familiar o amistad cercana).

D. Emergencias Psicológicas

Una emergencia psicológica es una situación aguda e intensa donde la vida de una persona o la de otros está en peligro, o su capacidad para funcionar se ve gravemente alterada, requiriendo atención inmediata para prevenir daños mayores, como intentos de suicidio, psicosis, violencia, o desorganización emocional extrema tras un evento traumático.

En caso de ser una emergencia, en la cual la vida de un estudiante o la de otra persona presente un peligro inminente, debe comunicarte con:

- Guardia Universitaria al 787-832-4040 ext. 3263 y 3620

- Departamento de Servicios Médicos (SM) al 787-832-4040 ext. 2333

Líneas de ayuda:

- Línea PAS (Primera Ayuda Psicosocial): 1-800-981-0023
- Línea de emergencia: 9-1-1
- Línea de ASSMCA: 9-8-8
- Suicide Prevention Life Line: 1-888-628-9454
- Centro de Ayuda a Víctimas de Violación: 1-800-981-5721
- Control de Envenenamiento: 1-800-222-1222

Clínicas de Salud Mental

- Centro de Salud Conductual Menonita (CIMA): 1-800-981-1218
- Clínicas Ambulatorias de APS (Vital): 787-641-9133
- Hospital Metro Pavia- Salud Conductual: 787-851-0833
- Hospital Panamericano: 1-800-981-1218

Fuera de horas laborables y ayuda 24/7

- El DCSP no está disponible fuera del horario laboral.
- En caso de crisis o emergencia psicológica que no pueda esperar al próximo día, se debe recurrir a recursos comunitarios disponibles las 24 horas, 7 días a la semana:
 - Líneas de emergencia de salud mental (ej. Línea PAS en Puerto Rico: 1-800-981-0023).
 - Servicios hospitalarios de sala de emergencias más cercanos.
 - Policía o servicios de emergencia (911 o 988) si existe riesgo inmediato para la vida o integridad física.

3. Asignación de responsabilidades

A. ¿Qué puede realizar el Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos (DCSP)?

- Detección temprana: identificar señales de crisis o emergencia.
- Atención y valoración emocional o psicosocial.
- Evaluación clínica inmediata: determinar nivel de riesgo y necesidad de hospitalización o referencia. Todo estudiante que llega con una situación de urgencia es atendido por un profesional de la salud mental.
- Intervención en crisis: contención emocional, escucha activa, técnicas de estabilización.

- Derivación adecuada: coordinar con Servicios Médicos o referir a recursos especializados en la comunidad como servicios psiquiátricos o de emergencia según el caso.

B. ¿Cómo lo puede manejar el docente y no docente?

- Detección de alertas y reportes.
- Mantener la calma y transmitir apoyo incondicional. Ofrecer calma, escucha y presencia.
- Seguridad primero: garantizar que la persona no esté sola y que el entorno sea seguro.
- Acción rápida: activar recursos profesionales sin demora si hay riesgo de suicidio, violencia o desconexión de la realidad.
- Mientras y si la persona comienza a hablar, escuchar activamente sin interrumpir ni emitir juicios de valor.
- Identificar a una persona de apoyo (familiar, amigo, compañero de confianza).
- Llamar al personal correspondiente, si la situación persiste o empeora.
- Buscar ayuda profesional de inmediato: Revisar la tarjeta del plan médico del estudiante para localizar contactos de emergencia o coordinar con Servicios Médicos, psiquiátricos o comunitarios según la gravedad.

Comuníquese con el DCSP al 787-265-3864 o al 787-832-4040 ext. 2040 / 3372, durante horario laboral (7:45 a.m. - 4:30 p.m.). También puede acompañar al estudiante directamente a la oficina principal: Centro de Estudiantes, 5to piso, Oficina CE-501.

C. Coordinadores o directores académicos:

- Gestión y seguimiento de apoyos académicos.

D. Departamento de Servicios Médicos/Seguridad/Brigadas:

- Respuesta a emergencias físicas y emocionales.
- Brindan la atención correspondiente a los servicios médicos de salud.

E. Autoridades:

- Supervisión, ofrecer recursos y capacitación del personal.

4. Rutas de Comunicación

- El departamento u oficina establecerá comunicación con los profesionales pertinentes.

- Coordinación Académica: referir al asesor o director del departamento académico u otro profesional autorizado dentro del departamento para canalizar o resolver la situación académica detonante de la crisis.
- Línea Interna de Emergencia: Sala de Urgencias y Ambulancias del Departamento de Servicios Médicos - **787-832-4040 extensión 2333** para evaluación, estabilización, atención y referido interno o externo acorde al nivel de cuidado que requiera el estudiante.
- Guardia Universitaria: **787-265-1785, 787-265-3872**
- Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos-DCSP: consejería profesional, psicología y trabajo social: **787-832-4040 extensión 2040 ó 3372**

Nota: El Rector del Recinto junto a la Oficina de Prensa y la persona que éste designe son los únicos que pueden emitir comunicados de prensa relacionados a las situaciones de crisis o emergencias psicológicas.

5. Capacitación

El Departamento de Consejería y Servicios Psicológicos cuenta con un programa anual de capacitación para el manejo básico de crisis emocionales como talleres de primeros auxilios psicológicos y detección temprana de señales de alerta. Esto, para ampliar el conocimiento y la comprensión del área a referir ante distintas situaciones o casos, según el tipo de crisis que se presente. También, se exhorta a cada persona a tomar los cursos que ofrece la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA) u otras agencias.

También el Equipo de Respuestas Rápidas a Situaciones Suicidas mantiene adiestramientos u orientaciones a la comunidad en general para el manejo de situaciones suicidas.

6. Confidencialidad

Todo el manejo de la información se realizará conforme a las normas de protección de información confidencial y de los protocolos institucionales de privacidad. Se recomienda consultar casos cuidadosamente, solo con el personal pertinente a referir o canalizar servicios de ayuda enfocados en la solución de la situación.

7. Evaluación del Protocolo

El DCSP tendrá a cargo la revisión semestral de este protocolo a través de los comités pertinentes con el propósito de mantener el bienestar, seguridad y salud de todos los miembros de la comunidad universitaria

En resumen: toda emergencia psicológica es una crisis, pero no toda crisis es una emergencia. La diferencia clave está en el **riesgo** inmediato para la vida y la **urgencia** de la intervención.

Revisado por



Dra. María E. Almodóvar Almodóvar
Directora Interina



Vo.Bo. Dra. Gloribel Ortiz Ríos
Decana Interina de Estudiantes