GUIA PASO A PASO ANTE CRISIS O EMERGENCIAS DE ESTUDIANTES UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO

La presente guía es una síntesis del ***"Manual Básico de Primera Contención ante Crisis y Emergencias DAE"*** el cual se encuentra publicado desde el año 2018 - con ajustes y mejoras cada año- estando abierto al público en el sitio web de la Dirección.

Este material cuenta con sugerencias y acciones, al enfrentarse a una situación de crisis emocional por situación personal/familiar o emergencias que puedan afectar a integrantes de la Comunidad Universitaria.

La Universidad de Valparaíso, dispone de Dispositivos de apoyo y acompañamiento estudiantil, que han sido constantemente socializados a la comunidad universitaria, y a la vez, dispone de variados protocolos y procedimientos definidos, enmarcados dentro de lo que una Institución de Educación Superior puede abordar para estos efectos.

Hay que considerar que los soportes que brinda la Institución, en términos de salud mental o emocionales, permiten el abordaje de situaciones de baja complejidad y en el marco de una primera contención. Uno de los objetivos DAE - especialmente ante situaciones más graves o de alta complejidad - apunta hacia generar una sensibilización y vinculación con las respectivas redes de apoyo del estudiante: conformada por su familia de origen y/o personas cercanas significativas, así como también, sus redes de salud comunitarias, que puedan dar brindar un soporte permanente en la solución o contención de su problemática la cual, directa o indirectamente, pudiera incidir en su rendimiento y continuidad académica.

Hay tres tipos de situaciones de emergencia que se presentan y frente a las cuales hay diferentes respuestas:

- **Situaciones de salud que afecten a estudiantes:** Desmayos, malestares, etc.: Cuando éstos se suscitan sólo debemos contactar a quien el o la estudiante determine como su contacto de emergencia y actuar conforme a lo que éste indique. Mientras se espera al familiar o contacto de emergencia, se sugiere ubicar al estudiante en una sala de contención o espacio similar en que no se encuentre expuesto a situaciones de estrés ambiental, ruidos, presencia de mucha gente.

- **Accidentes en los recintos universitarios:** Se procederá conforme al protocolo de emergencia. Se sugiere revisar protocolo de accidentes escolares en la web DAE UV. https://dae.uv.cl/2-uncategorised/583-que-hacer-en-caso-de-tener-un-accidente-escolar

- S**ituaciones de emergencia en materia de salud mental:** Para abordar una contención frente a este tipo de situaciones, es necesario tener en consideración lo siguiente:

¿Cuándo se determina que estamos frente a una emergencia en salud mental?

- Crisis de pánico (que puede ir acompañado de evidentes sintomatologías físicas y/o llanto)
- Estudiantes en actitud evidente de autolesión o intención de atentar contra su vida
- Estudiantes con ingesta de medicamentos (con conciencia, pero actitudinalmente desregulados, o estado de inconsciencia)
- Cuando la persona manifiesta sentir sintomatología o estado anímico complejo, que lo inhabilita, lo afecta emocionalmente.
- Entre otras situaciones que se den, conforme a contexto y evidencia actitudinal o verbal de la persona afectada.

Orientaciones básicas para una primera contención emocional:

Cuando estas situaciones se susciten, se debe tener en cuenta lo siguiente:

Sugerencias durante el primer contacto con el/la estudiante:

2.1.- Realizar contacto visual con el estudiante quien manifiesta complejidad emocional y me presento frente a él/ella. Es importante mantener una postura cercana e interesada pero no invasiva.

2.2.- Identificar la gravedad de la situación que lo/la afecta: en lo físico (visual) y en lo emocional: (*¿necesitas ayuda - te puedo ayudar en algo? como pregunta inicial*) Dejar un espacio prudente para que conteste sin presionarlo con muchas preguntas.

Hay que determinar inmediatamente:

a) Si existe riesgo de la integridad física inmediata.
b) No se detecta riesgo en la integridad física, pero manifiesta evidente complejidad emocional.

Es importante considerar la confidencialidad de las situaciones sociales y familiares declaradas por los y las estudiantes en virtud de esta situación de crisis. Por tanto, se sugiere solicitar la asesoría profesional de Asistente Social DAE, correspondiente a la carrera.

GUÍA PASO A PASO

Identificó gravedad del caso	***Descripción General***	***¿Qué se debe hacer?***
a) Existe Riesgo a la integridad física inmediata	a.1- Manifiesta ideación suicida, planeación de acto suicida, o ha efectuado intento suicida.	1. Mantenerse acompañando al estudiante, sin dejarle solo o sola. 2. Contactar a Asistente Social de carrera, paralelamente. 3. Asistente social establecerá contacto con la familia, o adulto responsable de confianza del estudiante, que pueda tomar decisiones por él o ella. Le orientará respecto de la necesidad de acudir y acompañar al estudiante, para llevarlo al servicio de urgencia, 4. Asistente Social reportará a las autoridades de la carrera la evolución de su estudiante.

	a.2- Presenta cortes, sangramiento, ha indicado o se sospecha consumo de alguna sustancia que ha modificado conducta, movimiento corporal evidente, o el habla, perdida de consciencia o alucinación, entre otros similares.	1. Comunicar a servicio de salud público (ambulancia 131) 2. Comunicar de inmediato, la situación al Asistente Social de Carrera, quien establecerá contacto con la familia o adulto responsable que tome decisiones por el/la estudiante, para que se acerque al recinto universitario, o domicilio del estudiante, para acompañarlo en traslado a urgencias. 3. Si producto de la descompensación emocional se cae y se produce algún corte o factura en el recinto universitario, procedería elaborar el correspondiente formulario de seguro escolar según normativa.
b) No se detecta riesgo vital pero se evidencia afectaciones físicas y/o evidente complejidad emocional	Situaciones físicas como desmayos, vómitos, convulsiones, llanto desmedido sin control, angustia, retraimiento sin contacto con el medio, siendo de aparentemente de baja complejidad, sin situación de aparente riesgo físico.	1. En caso de presentarse desmayos, vómitos, convulsiones, afectaciones físicas evidentes, se debe contactar de inmediato a la familia o la persona a quien el o la estudiante indique como contacto de emergencia. Frente a estas situaciones se sugiere ubicar a él o la estudiante en una oficina o recinto de la escuela en que pueda estar tranquilo o tranquila a la espera que llegue la persona indicada como contacto de emergencia/ familiar. Se sugiere tener a mano el formulario de consentimiento autónomo (que se descarga de la web DAE) en caso de que él o la estudiante se encuentre estable, sin afectaciones de salud evidentes y deba trasladarse a su domicilio o recinto asistencial de acuerdo con lo indicado por la familia. 2. En caso que se presente llanto desmedido sin control, angustia, retraimiento sin conexión, sin situación de aparente riesgo vital, se sugiere realizar la inmediata derivación a Asistente Social de carrera para realización de entrevista e inicio de acompañamiento psicosocial de acuerdo a protocolo-de atención DAE.

Recomendaciones para primer contacto- conversación con estudiante afectado emocionalmente, previo a su derivación a la Profesional DAE que acompaña a la Carrera.

Ambiente apto	Comunicación - Observación	Establecer contactos
Espacio alejado de ruido y personas. Espacio cómodo para acompañar y/o dialogar. Puede solicitar apoyo de otro profesional de la Unidad Académica o espacio Universitario, que le acompañe durante entrevista.	Demuestre interés en la persona (estudiante) en su relato emocional y situacional, junto con su actitud física (estar en estado activo, y no con actitud de desgano) Escucha activa - Tono de voz pausado y calmado. Buscar que la persona se sienta escuchada, entendida y por ningún motivo juzgar lo que siente o apurarse en aconsejarle cosas. focalizarse en la contención emocional. Utilice palabras simples para iniciar	1- Dar aviso a Asistente Social de carrera para que realice orientaciones y acompañamiento. 2- El familiar directo, deberá contactar al Médico tratante, en caso de corresponder. En caso contrario, para efectuar traslado a Hospital Público. **POLO VALPARAÍSO** As. Paola Bustamante - As. Natalia Castillo As. Skarlett Seith - As. Carolina Pérez natalia.castillo@uv.cl paola.bustamante@uv.cl skarlett.seith@uv.cl carolina.perez@uv.cl **FONO: 2 99 56 01**

Esta entrevista tiene carácter de *CONFIDENCIAL* y por tanto, puede solicitar orientación profesional, al Asistente Social de Carrera, antes de que usted determine alguna gestión o acción respecto de la situación.	contacto: ***Ejemplo: Hola, mi nombre es…¿Puedo ayudarte en algo? ¿Necesitas ayuda?*** Explicitar confidencialidad en aquello que no afecte su integridad física	**CAMPUS SAN FELIPE** dae.sanfelipe@uv.cl **CAMPUS SANTIAGO** As. Jazmín Gallardo jazmin.gallardo@uv.cl **FONO: 2-23 29 21 20** **FACULTAD DE MEDICINA** As. Catalina Figueroa catalina.figueroaal@uv.cl FONO: 2 60 38 77 **FACEA Viña del Mar** As. Ana Luisa Valdenegro analuisa.valdenegro@uv.cl FONO: 2 50 75 73 **POLO PLAYA ANCHA** As. Priscilla Flores As. Vannia Gonzalez priscilla.flores@uv.cl vannia.gonzalez@uv.cl FONO 2 50 84 87

¿Qué decir …y qué no decir en una contención?

Lo que se debe decir	Lo que no se debe decir
“Entiendo”	"Usted no debería haber hecho eso!
“Comprendo”	"Lo que usted debería hacer..."
“¿Qué te preocupa?”	"A mí me pasó"
¿Me quieres contar que pasó o algo más?	"Esto es normal"
“¿Puedo ayudar a resolverlo?”(te puedo ayudar en algo?)	"Todo saldrá bien”
“¿Quieres hablar con alguna persona en específico?” (quieres que llame a alguien?)	“Trate de pensar positivo”
	“Cálmese”
	“Hay personas que están peor que tu”