PROTOCOLO INSTITUCIONAL DE INTERVENCIÓN EN CRISIS DE SALUD MENTAL ESTUDIANTIL

Preparación y reacción ante situaciones de desregulación emocional.

Dispositivo de Acompañamiento Psicosocial - DAPSI

Dirección de Asuntos Estudiantiles

2024

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN 3
2. ANTECEDENTES DE CONTEXTO 4
   2.1. Objetivo del protocolo 5
3. DEFINICIONES RELEVANTES 5
4. CONSIDERACIONES GENERALES 6
   4.1. Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) 6
5. PROTOCOLO 7
6. CANALES DE AYUDA 10
   6.1. Institucionales 10
   6.2. Teléfonos de emergencia 10
   6.3. Servicios de Salud 11
   6.4. Redes de apoyo a la salud mental 11
7. REFERENCIAS 13
8. ANEXOS 14

1. PRESENTACIÓN

Las instituciones educativas en general tienen una responsabilidad ineludible sobre el resguardo del bienestar de sus estudiantes, tomando en cuenta que "la educación es el proceso de aprendizaje permanente que abarca las distintas etapas de la vida de las personas y que tiene como finalidad alcanzar su desarrollo en distintos ámbitos" (art. 2 Ley N°20.370, 2009), es decir, que la educación tiene una perspectiva integral para el desarrollo humano. La Educación Superior en particular, refuerza este propósito aludiendo que es "la formación integral y ética de las personas, orientada al desarrollo del pensamiento autónomo y crítico, que les incentive a participar y aportar activamente en los distintos ámbitos de la vida en sociedad, de acuerdo con sus diversos talentos, intereses y capacidades", aportando con todo ello a la generación de conocimiento y al desarrollo sustentable del país (art. 1 Ley 21.091, 2018).

En este sentido, asegurar la permanencia, titulación oportuna, y avance en los aprendizajes del estudiantado, implica abordar algunas variables de carácter psicosocial que interfieren las trayectorias educativas, requiriendo ajustes en los procesos formativos para asegurar desde el enfoque de educación inclusiva la atención a la heterogeneidad social de las aulas universitarias (Manzi y Santelices, 2018 en Resolución N°2021/010, UCSH) con calidad, dado que la sola reducción de las barreras de acceso no asegura su continuidad.

La educación inclusiva llama a reconocer la igualdad de todas las personas, tanto en dignidad como en derechos, respetando las diferencias y poniendo énfasis en estudiantes que enfrentan mayores barreras para el aprendizaje y la participación durante sus trayectorias educativas, lo que implica transformar las políticas institucionales, la cultura y las prácticas de cada espacio educativo a fin de que garanticen el goce y ejercicio del derecho a educación (MINEDUC, 2023).

En este contexto, la Universidad Católica Silva Henríquez, fiel a su misión, responde con una propuesta de formación profesional orientada <con particular preferencia por las juventudes talentosas provenientes de sectores desfavorecidos, a partir del modelo de formación salesiano inspirado en la razón, el amor y la trascendencia> (UCSH, 2020) para formar profesionales integrales al servicio del país, asumiendo el desafío del acompañamiento en coherencia con el desarrollo humano integral, compromiso con la promoción de la persona humana, su desarrollo en dignidad y servicio de justicia para el país (Resolución N°2021/010, UCSH), asegurando su logro académico y profesional a través de sus diversas políticas institucionales en sintonía con el Modelo de Formación.

La Política de Acompañamiento Integral para Estudiantes (Resolución N°2021/010, UCSH), que busca garantizar las condiciones para que sus estudiantes realicen una trayectoria formativa que les permita adquirir las competencias declaradas en su perfil de egreso en el tiempo oportuno; asume como compromiso en su objetivo N°4 el "consolidar los mecanismos de acompañamiento referidos al ámbito socioafectivo y psicosocial para una vida universitaria integrada y saludable, como asimismo aquellos mecanismos de apoyo económico, bienestar estudiantil y de acceso a la vida laboral".

Este compromiso institucional se alinea con las necesidades de las organizaciones estudiantiles, las condiciones sociosanitarias y los avances en la legislación del país. Un ejemplo de esto es la Ley N°21.545 (2023) que Establece la Promoción de la Inclusión, la Atención Integral, y la Protección de los derechos de las Personas con Trastorno del Espectro Autista en el ámbito Social, de Salud y Educación, mandatando, entre otras cosas, a capacitar al funcionariado y desarrollar protocolos de actuación con perspectiva de género y DD.HH. en materias relativas al trastorno del espectro autista.

Con este desafío, este documento despliega el Protocolo Institucional de Intervención en Crisis de Salud Mental Estudiantil para contribuir en la atención y abordaje de situaciones de Desregulación Emocional y Conductual[1] (DEC) del estudiantado UCSH, entendiendo que la salud mental es un factor relevante para la continuidad de sus trayectorias formativas y desarrollo integral, incrementando su capacidad de resiliencia frente a situaciones críticas o emergentes y potenciar sus factores protectores.

2. ANTECEDENTES DE CONTEXTO

La **Desregulación Emocional y Conductual (DEC)** es una manifestación común para todas las personas y no necesariamente forma parte de un diagnóstico particular, ya que ciertos factores estresantes del entorno físico y social pueden tensionar la capacidad para conducirse y gestionar el propio estado emocional de una forma adecuada, dificultando la comprensión de lo que se siente y sus razones de base. La **DEC** conlleva emociones desbordantes, una sensación de ansiedad, confusión, desorganización, y pensamientos acerca de la ocurrencia de algo inesperado y amenazante o insuperable y frente a lo cual no se cuenta con lo necesario para solucionar. Se observa externamente como una respuesta de descontrol (MINEDUC, 2022) y desborde, distinta a una expresión de tristeza, rabia o frustración común.

Cualquier estudiante puede vivir una situación de DEC y requerir apoyo para enfrentarla, ya que al no existir un solo motivo para explicarla, puede presentarse ante la sobrecarga académica, un ambiente que requiere de alta socialización, frustración por el rendimiento académico, problemas en la vida familiar, crisis normativas, antecedentes de alteraciones en salud mental, y un sinfín de variables que pueden entrelazarse y verse implicadas en una crisis que interfiere en la vida universitaria o la formación, tanto de la persona como de quienes le rodean. Estudiantes con Trastorno del Espectro Autista[2], con vivencias de maltrato y vulneración grave de sus derechos, con abstinencia de alcohol o drogas, trastornos del control de impulsos o déficit atencional, entre otros, pueden presentar mayor probabilidad de experimentar un episodio de DEC.

Intervenir en una crisis implica aplicar una serie de nociones, procedimientos, posturas y acciones concretas para dar respuesta a las necesidades presentes, siendo fundamental apuntar a que la persona y su red de apoyo se movilicen a usar sus propios recursos para superar el problema y reestablecer la funcionalidad anterior a nivel emocional, físico, cognitivo y conductual. Por esta razón, los procesos de apoyo al estudiantado deben ser planificados para disminuir la incidencia de los factores de riesgo, incrementar su capacidad de resiliencia frente a situaciones críticas o emergentes, y potenciar los factores protectores; contando con estrategias psicosociales y educativas que apunten al cuidado de su salud mental y disminuir el daño en sus trayectorias formativas.

Por ende, que una intervención en crisis sea útil, funcione y de respuesta adecuada, requiere que toda la comunidad universitaria esté al tanto de las acciones a realizar y sea capacitada de acuerdo con sus

[1] El presente documento utiliza el término Desregulación Emocional y Conductual (DEC) para referirse a toda Crisis emocional que sobrepasa la capacidad de una persona para autogestionar tanto sus emociones como su conducta, entendiendo que ambos conceptos refieren a la misma manifestación de desajuste, descontrol, o vaga gestión emocional ante un estímulo. Para más detalle revisar el título Definiciones Relevantes.

[2] La aplicación de este protocolo responde también a lo consignado en la Ley N°21.545 que Establece la Promoción de la Inclusión, la Atención Integral, y la Protección de los Derechos de las Personas con Trastorno del Espectro Autista en el Ámbito Social, de Salud y Educación, 2023. Ministerio de Salud.

roles para mantener la calma, ajustar el lenguaje y comunicarse de forma clara, precisa, y concisa, para transmitir serenidad, junto con establecer mecanismos de autocuidado y afrontamiento para reducir el impacto emocional que esto pueda generar.

2.1. Objetivo del protocolo

Contener y gestionar oportunamente situaciones de Desregulación Emocional y Conductual (DEC) de las y los estudiantes de la UCSH por parte de la Comunidad Universitaria, restituyendo su estabilidad emocional para facilitar la continuidad de sus trayectorias educativas profesionales.

3. DEFINICIONES RELEVANTES

- **Desregulación emocional y conductual (DEC):** reacción motora y emocional desadaptativa a estímulos que la desencadenan, en ausencia de comprensión sobre el propio estado emocional y dificultad para autorregularse y volver a un estado de calma. Puede presentarse con o sin riesgo tanto para la persona afectada como para quienes le rodean.
- **Crisis emocional:** estado temporal de desorganización, confusión emocional y descontrol que le ocurre a una persona luego de un evento adverso y que le provoca manifestaciones de malestar y tensión (estrés) que afectan su desempeño cotidiano y el manejo de la situación (Sánchez y Condori, 2018).
- **Contención**: consiste en la intervención temprana o aplicación de una serie de acciones básicas, que toda persona puede ejecutar con el objetivo de dar apoyo, restablecer la estabilidad emocional o bienestar, funcionalidad y aumentar la confianza de otra que se encuentre en un estado de crisis emocional (Sánchez y Condori, 2018; Cortés, P. y Figueroa, R. s/f). Utiliza los recursos de la persona, la escucha activa, connotar positivamente el que pidiera ayuda, el resaltar su red de apoyo, entre otras
- **Intervención en crisis:** acción que se realiza inmediatamente después de un episodio de DEC o crisis emocional con el propósito de generar un entorno protegido para la persona afectada, reducir las posibilidades de agravar el síntoma, evaluar el nivel de riesgo que presenta y contactar con su red de apoyo.
- **Derivación:** consiste en remitir a la persona afectada a un centro asistencial para continuar con una evaluación y/o tratamiento especializado por profesionales del área de la salud como psicólogos o psiquiatras.
- **Emergencia de salud mental:** situación en la que se presenta cualquier conducta o sintomatología que no signifique un peligro inminente para la seguridad de la persona o su entorno, y que, por tanto, requiera tratamiento oportuno, pero no necesariamente inmediato. Corresponde a crisis en la vida de una persona en las que puede peligrar su integridad física o la de otros, así como su integridad funcional y psicológica para adaptarse a la realidad (Departamento de Salud Mental UDP, 2022).
- **Urgencia de salud mental:** situación fortuita, en cualquier lugar o actividad, de un problema de causa diversa y gravedad variable que irrumpe en el desempeño habitual de una persona, generando la necesidad inminente de atención a la persona que lo sufre o de su familia.

4. CONSIDERACIONES GENERALES

Al aplicar este protocolo se debe recordar que todo ser humano está en condiciones de brindar un primer acompañamiento o contención a una **Desregulación Emocional y Conductual (DEC**) basado en la escucha activa hasta la llegada de personal especializado para la intervención, favoreciendo la conexión de la persona afectada con el momento presente a través de algunas acciones de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) y el uso de sus propias habilidades socioemocionales para crear un entorno seguro y de apoyo para la recuperación de su estabilidad emocional[3]. Esto resulta relevante, ya que se fortalece el rol de apoyo social y emocional de toda la comunidad (Mesa Social Covid-19, 2020) universitaria, evitando la sobrecarga de los equipos internos responsables de aplicar acciones de mayor complejidad una vez superara la situación de urgencia.

4.1. Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

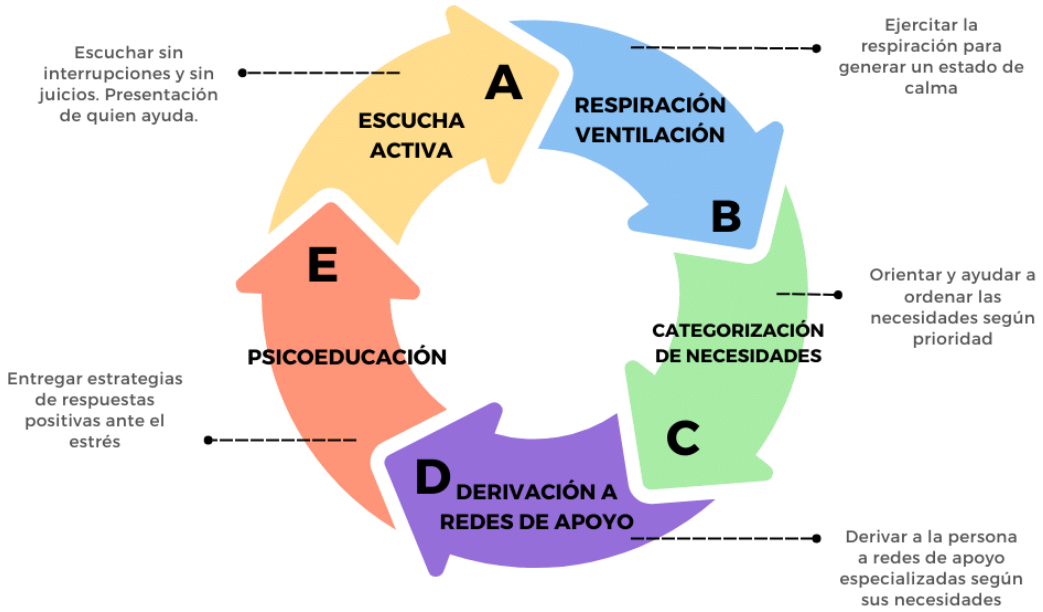
Los Primeros Auxilios Psicológicos son una técnica de apoyo que busca recuperar el equilibrio emocional y prevenir el desarrollo de secuelas psicológicas tras una crisis mediante ayuda práctica, inmediata, no invasiva, y sin sobre-estimular el lenguaje para ayudar a recobrar la calma. Apunta a que una persona esté disponible para quien necesita apoyo o ayuda. Sus objetivos son: Brindar alivio emocional inmediato; facilitar la adaptación; y prevenir el desarrollo de psicopatología.

En este sentido los primeros pasos del PAP responden a la contención emocional y constan del respeto y los esfuerzos de quien acompaña por apoyar y entregar una posibilidad concreta de esperanza frente al dolor psicológico que vive la persona afectada, basados en la comunicación y escucha activa. En términos generales, se consideran las siguientes recomendaciones en el paso "A" y otros:

- Identificarse frente a la/el afectado,
- Llamarle por su nombre y crear un espacio de confianza,
- Preguntar y escuchar el problema que le generó la crisis, sin desestimar sus sentimientos,
- Utilizar frases como: "entiendo lo que me cuentas", "¿Cómo te puedo apoyar?", "intento imaginar lo que pasas", "¿qué necesitas para estar mejor?", "¿Necesitamos pedir ayuda especializada?", entre otras,
- Facilitar la expresión de sentimientos, ofrecer ayuda y alternativas de solución reales,
- Evitar dejar sola a la persona afectada hasta la llegada de personal especializado.

A continuación, se reseñan algunos pasos para aplicar los PAP:

[3] Esto no significa que la persona que contiene emocionalmente a otra esté habilitada para realizar todas las acciones o intervenciones, siendo imprescindible el reconocer las propias capacidades y conocimiento que se dispone en materia de salud mental para ayudar eficazmente y de manera no invasiva.



Fuente: elaboración propia a partir de la literatura.

La contención emocional refiere a los pasos A, B, C y D de los PAP y puede aplicarse con estudiantes de la Universidad que presenten una DEC, por ejemplo, ante un resultado académico inesperado, relatos de experiencias de abuso sexual, desregulación sensorial de personas con Trastorno del Espectro Autista, entre otras, comprendiendo que el carácter de la desregulación sobrepasa la capacidad de la persona para gestionar sus emociones y adaptarse, manifestándose con descontrol. Los pasos que continúan deben ser aplicados por profesionales especializado, considerando la evaluación del Dispositivo de Acompañamiento Psicosocial, DAPSI de la Dirección de Asuntos Estudiantiles.

5. PROTOCOLO

De acuerdo con las definiciones y los antecedentes generales establecidos en este documento, las acciones a aplicar ante un evento de Desregulación Emocional y Conductual (DEC), son los siguientes:

PROCEDIMIENTO	RESPONSABLE
1. Establecer el primer contacto con la/el estudiante acompañándole en todo momento, mantener la calma y escuchar lo que necesita expresar, sin emitir juicios de acuerdo con los Primeros Auxilios Psicológicos.	Cualquier integrante de la Comunidad Universitaria
2. Realizar la contención, otorgando tiempo para la autorregulación emocional de la persona y volver a su estado anterior de calma. Intentar mediar verbalmente en un tono que evidencie tranquilidad, haciéndole saber a la/el estudiante que se está ahí para ayudarle y que, si lo desea, puede relatar lo que le sucede, mantenerse en silencio o realizar una acción que le ayude a transitar por su emoción, ofreciéndole diversas alternativas para que pueda elegir un medio de expresión. **2.1.** Si la desregulación se mantiene, continuar al paso N°3. **2.2.** Si el/la estudiante vuelve a la calma, aplicar paso N°6.	Cualquier integrante de la Comunidad Universitaria

3. Informar a profesional de la Sala de Primeros Auxilios más cercana. De no poder hacerlo directamente solicitar apoyo a terceras personas disponibles en el lugar para que lo realicen.	Cualquier integrante de la Comunidad Universitaria CONTACTOS CASA CENTRAL **Sala Primeros Auxilios:** **Canal 4** de Radiocomunicadores Carmen: +56 9 33947004; Jofré: +569 3394 7241; San Isidro: +569 3394 8388. CONTACTOS LO CAÑAS **Canal 4** de Radiocomunicadores **Sala Primeros Auxilios:** +569 3394 8558
4. Acompañar a la/el estudiante a la Sala de Primeros Auxilios o un lugar resguardado de terceras personas. En caso de que no pueda trasladarse autónomamente, permanecer en el lugar hasta la llegada de personal de Primeros Auxilios para atender la situación. Se recuerda no hablar de otros temas o profundizar en la situación, a la espera de atención especializada.	Cualquier integrante de la Comunidad Universitaria
5. Brindar contención emocional y resguardar la salud de la/el estudiante, evaluando el nivel de complejidad de la crisis en función del riesgo para sí mismo y los demás. **5.1.** Sin riesgo: informar al equipo del DAPSI[4] para seguimiento de acuerdo con el paso N°8. **5.2.** Riesgo para sí mismo[5]: operar de acuerdo con la *"Guía de Actuación Ante Conductas Suicidas en la Comunidad Estudiantil UCSH"* **5.3.** Riesgo para los demás[6]: Solicitar apoyo a seguridad y cuidar la propia seguridad y de terceras personas presentes en el lugar.	Profesional de Primeros Auxilios
6. Incentivar a la/el estudiante a tomar contacto con el DAPSI mediante sus canales de comunicación como código QR, enlace disponible[7], o correo electrónico (dapsi@ucsh.cl) para solicitar ayuda. Se recomienda asistir o apoyar la solicitud de ayuda de la/el estudiante una vez que recobre su estado de calma.	Profesional de Primeros Auxilios
7. Informar a la/el estudiante afectado que por tratarse de una situación que afecta su bienestar y salud integral, se comunicará la situación a	Profesional de Primeros Auxilios

[4] Dispositivo de Acompañamiento Psicosocial, DAPSI

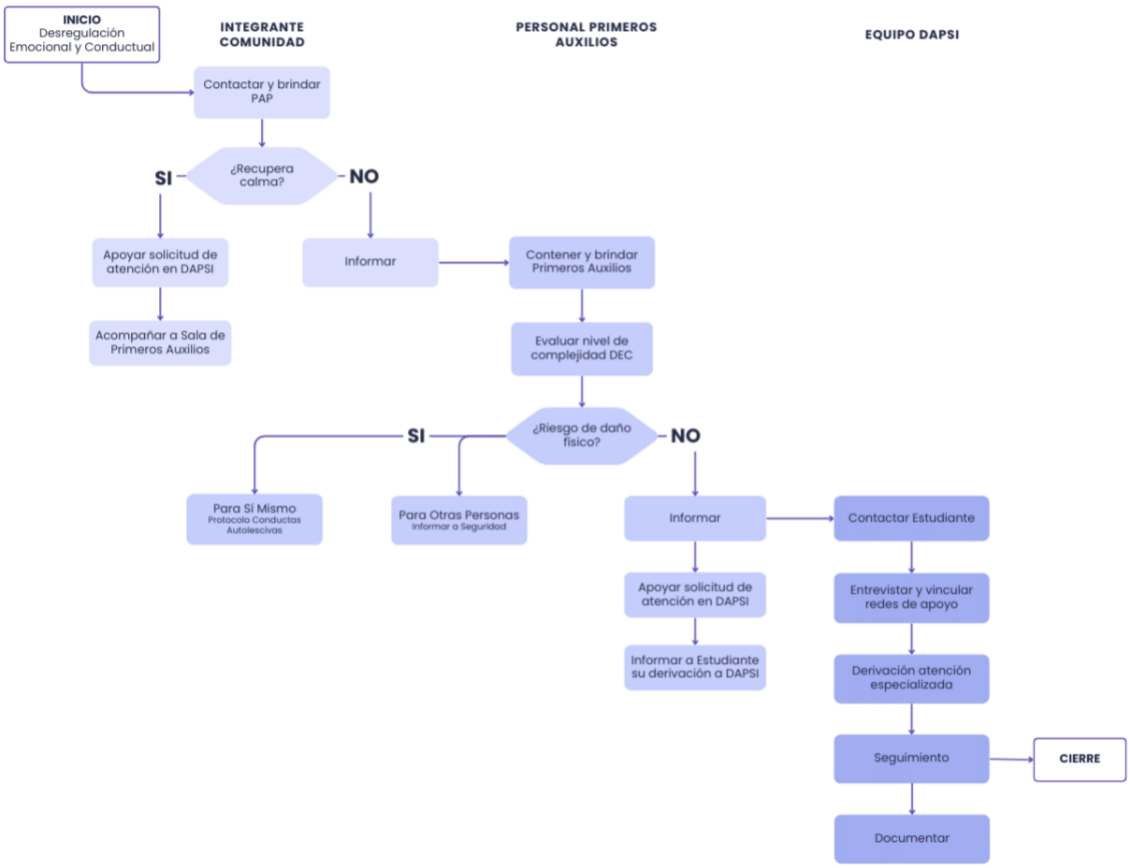
[5] La persona no responde a la comunicación verbal, no establece contacto visual o regulación sensorial, observándose desconectada con su entorno. Se sugiere solo acompañar sin interferir, aplicando lo indicado en la Guía de Actuación ante Conductas Suicidas en la Comunidad Estudiantil UCSH.

[6] Requiere de la inmovilización de la/el estudiante o contención física para evitar que se produzca el daño, lo que solo puede realizarse por personal capacitado que maneje técnicas apropiadas, existiendo autorización escrita previa, por lo que en ningún caso se recomienda su aplicación por parte de integrantes de la Comunidad Universitaria.

[7] Enlace formulario del Dispositivo de Acompañamiento Psicosocial, DAPSI:
https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=BXwgRCkphEK7shAFh4BkQm3HOVPTr_pMumrkmjYN0yRUMllTTjhLUVhZNTMzOFVNNVZaOEowTTZHTyQlQCN0PWcu

equipo del DAPSI para su seguimiento, acompañamiento y orientación posterior al evento de desregulación. Solicitar datos de contacto a la/el estudiante para realizar seguimiento.	
8. Informar la situación a equipo del DAPSI para atención y seguimiento de la/el estudiante, indicando datos de contacto y motivo de la desregulación emocional y conductual de la/el estudiante.	Profesional de Primeros Auxilios
9. Contactar a la/el estudiante para dar continuidad a la intervención y evaluar el riesgo psicosocial.	Profesional del DAPSI
10. Entrevistar, contener, promover y procurar que la/el estudiante visualice redes de apoyo significativas, estableciendo contacto con quienes sienta comodidad y seguridad para recurrir en momentos de malestar.	Profesional del DAPSI
11. Promover la solicitud de atención y/o realizar derivación de la/el estudiante a red especializada para recibir apoyo terapéutico dependiendo de la complejidad del caso.	Profesional del DAPSI
12. Realizar seguimiento y monitoreo con el/la estudiante y su red de apoyo hasta que remita la crisis, estableciendo acuerdos con la Unidad Académica sobre medidas de apoyo que respondan a las necesidades que se levanten del caso. Buscar y establecer contacto con redes de apoyo de la/el estudiante en caso de que estas estén ausentes.	Profesional del DAPSI
13. Documentar y dejar registro de toda intervención realizada.	Profesional del DAPSI

Flujograma



6. CANALES DE AYUDA

6.1. Institucionales

CAMPUS UCSH	LUGAR	INFORMACIÓN	TELÉFONO
Casa Central	Sala de Primeros Auxilios UCSH	Ubicación: Carmen 350, nivel -1 Jofre 462, costado entrada principal San Isidro 340, patio central Horarios: lunes a viernes de 8 a 22 horas; sábado 9 a 14 horas.	**Canal 4** Radiocomunicadores Carmen: +562 2477 8103 / +56 9 3394 7004 Jofré: +562 2460 1146 / +569 3394 7241 San Isidro: +5622222 6043 / +569 3394 8388
	Dispositivo de Atención Psicosocial, DAPSI	Ubicación: Dirección de Asuntos Estudiantiles, DAE Horarios: lunes a viernes de 09:00 a 13:00 y de 14:00 a 19:00hrs.	+562 2460 1109
	Seguridad	Ubicación: Carmen 350, nivel -1 Jofre 462, costado entrada principal. San Isidro 340, patio central Horarios: 24 horas (turnos rotativos)	+562 2240 1100 +562 2460 1142 Porterías Carmen: +562 2477 8100 Jofré: +562 2460 1100 San Isidro: +562 2222 9024
Lo Cañas	Sala de Primeros Auxilios UCSH	Ubicación: Al costado del acceso a la Escuela de Educación Física Horarios: lunes a viernes de 9 a 18 horas; sábado de 9 a 13 horas	**Canal 4** Radiocomunicadores +562 2606 7911 +569 3394 8558
	Dispositivo de Atención Psicosocial, DAPSI	Ubicación: Dirección de Asuntos Estudiantiles, DAE Horarios: lunes a viernes de 08:00 a 14:00 y de 15:00 a 18:00hrs.	+562 2606 7904
	Seguridad	Ubicación: Caseta en entrada principal de la Universidad por Lo Cañas Horarios: 24 horas (turnos rotativos)	+562 2606 7906

6.2. Teléfonos de emergencia

RED EXTERNA		TELÉFONO
Ambulancia SAMU		131
Carabineros de Chile		133
Informaciones Carabineros de Chile		139
Campus Casa Central	28ª Comisaria de Fuerzas Especiales (San Isidro #330)	2 2922470
	Emergencias Municipalidad de Santiago	1406
Campus Lo Cañas	61°Comisaria de Santiago. Cabo 2° Pablo Silva Pizarro. Ubicación: Departamental 3272, La Florida.	+562 2922 3350

	Plan Cuadrante N°171	+569 9258 6928
	Seguridad Ciudadana La Florida	1416

6.3. Servicios de Salud

CAMPUS UCSH	CENTRO DE SALUD	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Casa Central	Hospital del Salvador	Salvador 364, Providencia.	+562 2575 4000
	Hospital de Urgencia Asistencia Pública	Portugal 345, Santiago Centro	+562 2568 1100
	Centro Comunitario de Salud Mental Familiar, COSAM	Vicuña Mackenna 543	+562 2498 5362
Lo Cañas	Hospital Dra. Eloísa Díaz	Froilán Roa 6542	+562 2612 1600
	Hospital Sótero del Río	Concha y Toro 3451	+562 2576 2330
	Centro Comunitario de Salud Mental Familiar, COSAM	Diagonal La Florida 5820	+562 2286 4984
	Centro Comunitario de Salud Familiar Santa Teresa, CECOSF	Camino de la Plaza 3824	+562 2576 0480
	Centro de Salud Familiar Los Castaños, CESFAM	Diagonal de Los Castaños 5820	+562 3238 6161

6.4. Redes de apoyo a la salud mental

NOMBRE	DESCRIPCIÓN	CONTACTO
Línea de Prevención del Suicidio	Acceso a orientación general y atención psicológica de urgencia, disponible de lunes a domingo las 24 horas, para atender emergencias o crisis de salud mental asociadas al suicidio.	*4141
Saludable Mente (MINSAL)	Contacto telefónico para atención en línea de urgencias psicológicas con la participación de facilitadores/as.	600 360 7777
"Quédate"	Programa del Gobierno de Santiago y ejecutado por diversas fundaciones, que dispone de orientación e información en línea.	www.quedate.cl
Línea Libre	Canal de apoyo psicológico dirigido a niñas, niños y jóvenes, atendido por psicólogos para contener, orientar, intervenir en crisis, y acoger inquietudes de salud mental o vulneración de derechos.	1515 Chat: www.linealibre.cl
Hospital Digital del Ministerio de Salud	Acceso a atención psicológica mediante videollamada espontánea o programación de citas con profesionales de la salud mental	https://atencionremota.minsal.cl/
Hablemos de Todo	Programa impulsado por el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) para	https://hablemosdetodo.injuv.gob.cl/

	informar sobre autocuidado y bienestar a las y los jóvenes.	
Fono Drogas y Alcohol	Servicio gratuito y anónimo, confidencial disponible las 24 horas, para personas afectadas por el consumo de alcohol y otras drogas	1412
Orientación y ayuda violencia contra las mujeres	Orientación gratuita de especialistas para mujeres que sufren maltrato. Disponible las 24 horas.	1455
"Hora Segura" Fundación Todo Mejora	Atención en línea mediante Facebook, Instagram, fanpage todomejora.org, bajando aplicación en celular o vía correo electrónico.	apoyo@todomejora.org chat del fanpage todomejora.org
Psicólogos Voluntarios de Chile	Contención emocional y primera ayuda psicológica gratuita. Disponible todos los días de 10:00 a 19:00hrs.	+569 7559 2366 psicologosvoluntarios.cl

7. REFERENCIAS

Cfr. Manzi, J., Santelices, M. (2018). Acceso y retención en la educación superior: dilemas y propuestas para avanzar en equidad. Santiago: PUC.

Cortés, P. y Figueroa, R. (s/f). Manual ABCDE para la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos. En crisis individuales y colectivas. Pontifica Universidad Católica de Chile. https://medicina.uc.cl/wp-content/uploads/2018/08/Manual-ABCDE-para-la-aplicacion-de-Primeros-Auxilios-Psicologicos.pdf

Ley 21.091 sobre Educación Superior, 2018. Ministerio de Educación. https://bcn.cl/2fcks

Ley N°20.370 que establece la Ley General de Educación, 2009. Ministerio de Educación.

Ley N°21.545 que Establece la Promoción de la Inclusión, la Atención Integral, y la Protección de los Derechos de las Personas con Trastorno del Espectro Autista en el Ámbito Social, de Salud y Educación, 2023. Ministerio de Salud. https://bcn.cl/3c7ek

Mesa Social Covid-19 (2020). *Propuestas Educación. Trabajo Interuniversitario Mesa Social 3B Covid-19.* http://educacion.uc.cl/images/Informe_Final_Mesa_Covid19_UC_y_UChile_FINAL290420_1.pdf

Ministerio de Educación, MINEDUC. (2022). Orientaciones: Protocolo de respuesta a situaciones de desregulación emocional y conductual de estudiantes en establecimientos educacionales.

Ministerio de Educación, MINEDUC. (2023). Marco General de Educación Inclusiva.

Resolución N°2021/010. Política de Acompañamiento para Estudiantes de la Universidad Católica Silva Henríquez. Universidad Católica Silva Henríquez, UCSH.

Sánchez, T. y Condori, B. (2018). Guía de contención emocional para Brigadistas – Agentes de Cambio. Bolivia: El Alto.

Universidad Católica Silva Henríquez, UCSH. (2020). Estatutos Generales. http://ww3.ucsh.cl/wp-content/uploads/Estatutos_Generales_2020.pdf

8. ANEXOS

Etapa de los PAP	"Lo que se debe hacer"	"Lo que no se debe hacer"
1. A "Escucha Activa"	– "Mi nombre es… y hoy estoy aquí para ofrecerle mi ayuda – Escuchar y tener paciencia con el relato – Reflejar sentimientos – Aceptar y permanecer cerca – Parafrasear y asentir con la cabeza	– Contar su propia historia o la de otra persona – Ignorar sentimientos – Bromear, no dar importancia – Entorpecer espacios de silencio – Juzgar lo que se dice o hace
2. B "Ventilación"	– Formular preguntas para la expresión de sentimientos – Evaluar el peligro suicida – "Quizás yo podría ayudarlo(a) a estar un poco más tranquilo(a)"	– Evitar preguntas con respuestas de sí o no – Ignorar o no evaluar el peligro suicida
3. C "Categorización de necesidades"	– Abordar los obstáculos directamente – Establecer prioridades – "Me gustaría saber si quizás hay algo que necesitas en este momento"	– Entregar falsas alternativas de solución – Estrechar la atención solo en el problema
4. D "Derivación a redes de apoyo"	– Abordar los obstáculos directamente – Definir prioridades – Contactar con equipo especializado al interior de la Universidad.	– Asumir responsabilidades que no se pueden cumplir – Ofrecer soluciones