



Protocolo  
**de Atención**  
primera ayuda  
psicológica  
**(PAP)**

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: PT.BU.UH.04
		Revisión: 02
	ATENCIÓN PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)	Fecha de vigencia: 20 Mayo del 2024
		Página 1 de 10

### i. CONFIDENCIALIDAD

El presente documento es de propiedad y uso interno de la Universidad Hemisferios, se prohíbe expresamente su reproducción total o parcial; así como su difusión fuera de la institución sin la autorización expresa del organismo rector.

### ii. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Sección	Descripción del cambio	Fecha
01	Documento completo	Creación del documento	07/07/2021
02	Documento completo	-Actualización del documento completo. -Ficha de Intervención PAP.	21/02/2024

Actualizado por:			
Nombre	Firma	Cargo	Fecha
Lorena Pérez		Directora de Bienestar Universitario	23/02/2024
María José Valencia		Coordinadora Centro Psicopedagógico	23/02/2024
Verónica Dávila		Coordinadora Centro de Apoyo Psicológico	23/02/2024
Jeanette Luna		Coordinadora de Procesos	06/05/2024
Karina Chávez		Directora de Talento Humano	08/05/2024
Revisado por:			
Nombre	Firma	Cargo	Fecha
Paola Ramírez		Directora General Centro Desarrollo de la Vida Universitaria	14/05/2024
Aprobado por:			
Nombre	Firma	Cargo	Fecha
Daniel López		Vicerrector	20/05/2024

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: PT.BU.UH.04
		Revisión: 02
	ATENCIÓN PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)	Fecha de vigencia: 20 Mayo del 2024
		Página 2 de 10

## 1. OBJETIVO

Estandarizar las directrices para el manejo de los Primera Ayuda Psicológica que ofrece la Universidad Hemisferios a su Comunidad Universitaria.

## 2. ALCANCE

Este protocolo inicia con la activación de la ruta de atención ante emergencias psicológicas. Tiene como alcance a toda la Comunidad Universitaria que incluye a:

- Estudiantes
- Personal docente e investigadores
- Personal de apoyo administrativo y de servicios
- Autoridades y personas en puestos directivos
- Personas voluntarias y cooperantes
- Otras personas que tuvieran presencia permanente o temporal en la Institución.

## 3. RESPONSABLES

- *BIENESTAR UNIVERSITARIO, CENTRO DE APOYO PSICOLÓGICO, CENTRO INTERDISCIPLINARIO DE APOYO PSICOPEDAGÓGICO, DIRECCION DE TALENTO HUMANO:* Responsables de la elaboración, actualización y cumplimiento de lo definido en este protocolo.
- *CENTRO DE DESARROLLO DE LA VIDA UNIVERSITARIA:* Responsable de la revisión y verificación de los lineamientos del protocolo.
- *VICERRECTOR ACADÉMICO:* Responsable de la aprobación de todo lo establecido en este protocolo.

## 4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

**CAP:** Centro de Apoyo Psicológico

**CIAP:** Centro Interdisciplinario de Apoyo Psicopedagógico

**Confidencialidad:** Respetar la privacidad y proteger la información compartida durante la intervención. La confidencialidad es crucial para construir la confianza y facilitar la apertura en el proceso de ayuda.

**ECE:** Equipo de Contención Emocional.

**Equipo De Contención Emocional (ECE):** Corresponden a docentes, administrativos, médicos y psicólogos, que brindan a las personas que desean apoyo práctico, no invasivo, a través de la Primera Ayuda Psicológica y quienes derivarán inmediatamente al CAP/CIAP.

**Intervención en Crisis:** proceso que realiza un profesional del área de psicología, después de que una persona haya tenido una situación traumática y haya recibido o no, la Primera Ayuda Psicológica, para brindar un entorno seguro y ofrecerle apoyo para lograr su recuperación.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: PT.BU.UH.04
		Revisión: 02
	ATENCIÓN PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)	Fecha de vigencia: 20 Mayo del 2024
		Página 3 de 10

**Primera Ayuda Psicológica (PAP):** Corresponde a la asistencia inmediata que se ofrece a una persona que está atravesando por un acontecimiento crítico, difícil, angustiante que le impide actuar de manera práctica. Esta intervención tiene el objetivo de estabilizar la situación, ofrecer apoyo emocional y facilitar la intervención con recursos profesionales.

**Salud Mental:** El estado emocional, psicológico y social general de una persona, que incluye la capacidad de manejar el estrés, relacionarse con los demás y tomar decisiones.

## 5. REGLAS INTERNAS

### 5.1. DE LA IDENTIFICACIÓN DE LOS NIVELES DE RIESGO DE UNA EMERGENCIA PSICOLÓGICA

**5.1.1. Nivel de riesgo alto:** Cuando la situación representa un riesgo inminente para la vida propia y de otros.

- Ideación o intento suicida.
- Ingesta de sustancias tóxicas
- Autolesiones
- Riesgo de caída
- Pérdida del sentido de realidad
- Ataques de pánico.

**5.1.2. Nivel de riesgo medio:** Cuando se presenta elevada activación emocional evidente: llanto, dificultad para respirar o estado de shock, taquicardia o inexpresividad incoherente con la situación.

**5.1.3. Nivel de riesgo bajo:** Cuando se presenta activación emocional y se materializa con llanto, pero, no hay un riesgo inminente para la vida propia y de otros. La persona no presenta alteraciones de conciencia.

### 5.2. DE LA IDENTIFICACIÓN DE MIEMBRO(S) DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA QUE REQUIERE(N) PAP

- Personas con evidentes necesidades básicas urgentes, que enfrentan carencias inmediatas en aspectos vitales como alimentación; vivienda y seguridad, que su situación se manifiesta dentro de la Universidad,
- Que se han visto afectadas por circunstancias críticas graves, impactadas por situaciones extremadamente difíciles, como pérdidas significativas, conflictos familiares intensos, problemas de trastornos de personalidad, epilepsia u otros eventos de gran magnitud emocional.
- Quienes, debido a una vivencia repentina, pierden estabilidad, y experimentan una importante afectación en su cabal desempeño en los diferentes contextos de su vida.
- Es importante destacar que todo miembro de la Comunidad Universitaria debe contar con un registro de la persona/ familiar a ser contactado en caso de algún tipo de emergencia.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: PT.BU.UH.04
		Revisión: 02
	ATENCIÓN PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)	Fecha de vigencia: 20 Mayo del 2024
		Página 4 de 10

(nombre completo, parentesco, celular), información que será manejada dentro de los Centros de Apoyo.

### 5.3. DE LOS MOMENTOS PARA LA INTERVENCIÓN DE PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA POR PARTE DEL EQUIPO DE CONTENCIÓN EMOCIONAL

- Ante la muerte de un familiar
- Ante una crisis de ansiedad, depresión o pánico.
- Cuando se presencia un accidente o un evento traumático o catastrófico
- Cuando se es víctima de un accidente o un evento traumático o catastrófico
- Cuando se ha vivenciado un fenómeno o catástrofe natural, como terremoto, temblor, inundación, entre otros.
- Cuando se ha vivenciado un fenómeno social, un evento que atente la seguridad del individuo que a la vez tiene un impacto en su bienestar físico y/o mental
- Frente a una amenaza de bomba, explosión, asalto, robo, manifestaciones, entre otros.
- Ante situaciones de acoso, bullying o discriminación.

### 5.4. CIRCUNSTANCIAS QUE NO CORRESPONDEN A UNA INTERVENCIÓN DE PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA POR PARTE DEL EQUIPO DE CONTENCIÓN EMOCIONAL

- Personas con heridas graves, si se encuentran en el campus universitario, actuar conforme a los establecido en el **PD.SO.UH.01 Procedimiento de Actuación frente a casos de urgencias y/o emergencias médicas**. Si se encuentran fuera del campus, contactar al Servicio Integrado de Seguridad ECU 911.
- Personas que no demuestren estar en capacidad de cuidarse a sí mismos o a su familia y que, incluso, puedan causarse un daño a sí mismos o a otros.
- En zonas de peligro por explosión, derrumbe, o expuestas a fenómenos naturales.
- Cuando los miembros del ECE, no se encuentran en las condiciones adecuadas para brindar la ayuda apropiada.

## 6. CONTENIDO

### 6.1. INTRODUCCIÓN

La ocurrencia de crisis emocionales, en la actualidad, se encuentra a menudo asociada a diversas situaciones, siendo las condiciones médicas y psicológicas preexistentes un factor significativo.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: PT.BU.UH.04
		Revisión: 02
	ATENCIÓN PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)	Fecha de vigencia: 20 Mayo del 2024
		Página 5 de 10

Las circunstancias que desencadenan crisis emocionales pueden variar, abarcando desde factores personales hasta eventos externos.

La percepción de inseguridad y la ansiedad ante posibles escenarios difíciles son elementos comunes que pueden generar situaciones críticas. Esto puede conllevar a desarrollar trastornos de ansiedad, depresivos, psicósomáticos y alteraciones del sueño.

Partiendo de esta información es imperativo abordar las crisis emocionales de manera oportuna.

## *6.2. FORMACIÓN DEL EQUIPO DE CONTENCIÓN EMOCIONAL (ECE)*

El proceso de formación del ECE se estructura de manera integral, considerando la importancia de contar con un equipo capacitado y empático para ofrecer una respuesta efectiva en situaciones de crisis emocional. Los miembros seleccionados para formar parte del ECE son Coordinadores académicos, Directores de Carrera, dos docentes de cada carrera que actúan como asesores académicos y dos delegados de Talento Humano.

Adicionalmente, esta formación la llevara a cabo el CAP junto con el Departamento Médico; destacando los siguientes puntos:

- Importancia de la primera ayuda psicológica y el papel crucial del ECE.
- Definición de roles y responsabilidades de los miembros del ECE.
- Proporcionar habilidades prácticas y herramientas de intervención rápida.
- Abordaje en la atención a eventos físicos en situaciones de crisis.
- Desarrollo de habilidades de comunicación y empatía.
- Proporcionar a los miembros del ECE material impreso y recursos digitales que refuercen la formación recibida.

## *6.3. DE LA INTERVENCIÓN DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE CONTENCIÓN EMOCIONAL*

Previo a iniciar una intervención los miembros del Equipo de Contención Emocional (ECE), deben tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- 6.3.1. Realizar una evaluación rápida y objetiva de la situación, identificando los factores desencadenantes y el Nivel de Riesgo para determinar la respuesta adecuada.
- 6.3.2. Dar prioridad a aquellos individuos con condiciones médicas o psicológicas preexistentes, considerando su vulnerabilidad y la necesidad de una atención más inmediata.
- 6.3.3. Establecer una comunicación clara y empática con la persona en crisis, asegurándose de transmitir comprensión, apoyo y disposición para ayudar.
- 6.3.4. Respetar la privacidad y confidencialidad de la persona afectada, evitando discutir detalles sensibles en entornos públicos y garantizando un espacio seguro para la conversación.
- 6.3.5. Verificar la seguridad física del entorno antes de comenzar la intervención, asegurándose de que no existan riesgos inmediatos para la persona en crisis ni para los miembros del ECE.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: PT.BU.UH.04
		Revisión: 02
	ATENCIÓN PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)	Fecha de vigencia: 20 Mayo del 2024
		Página 6 de 10

- 6.3.6. Ser conscientes de las diferencias culturales y respetar las creencias y valores de la persona en crisis, adaptando la intervención de acuerdo con su contexto cultural.
- 6.3.7. En casos que requieran atención especializada, coordinar y colaborar con profesionales externos, como psicólogos clínicos, trabajadores sociales o médicos, para garantizar un apoyo integral.
- 6.3.8. Registrar información pertinente de la intervención, manteniendo un registro preciso y confidencial que sirva como referencia y pueda ser compartido con los departamentos de CIAP y CAP según sea necesario. (Ficha PAP)
- 6.3.9. Antes de iniciar la intervención, los miembros del ECE deben realizar una breve autoevaluación de su capacidad emocional y física para asegurarse de estar en condiciones óptimas para brindar apoyo. De no estar en condiciones adecuadas, otro miembro del ECE brindará atención.
- 6.3.10. Establecer un plan de seguimiento y coordinación con los Centros especializados (CIAP y CAP), garantizando que la persona en crisis reciba la atención continua necesaria.
- 6.3.11. Solicitar información de la casa de salud a la que se direccionará al paciente en caso de emergencia, sino se cuenta con esta información será direccionado a través del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 a una casa de salud pública.

**Nota:**

- Si el caso no cabe dentro del marco de actuación del PAP, actuar de acuerdo con el **PD.SO.UH.01 Procedimiento de Actuación frente a casos de urgencias y/o emergencias médicas.**
- Tener presente los Centros de Apoyo con los que cuenta la Universidad y proporcionar una ayuda complementaria en caso de ser necesario, por ejemplo:
  - Centro Médico:
  - Centro de Apoyo Psicológico
  - Centro Interdisciplinario de Apoyo Psicopedagógico
  - Consultorio Jurídico
  - Dirección de Bienestar Universitario
  - Dirección de Talento Humano
  - Capellanía
  - Seguridad física

**6.4. PASOS POR SEGUIR POR PARTE DEL O LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE CONTENCIÓN EMOCIONAL (ECE), FRENTE AL REQUERIMIENTO DE PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)**

- 6.4.1. Iniciar la intervención estableciendo una conexión empática con la persona afectada, demostrando comprensión y empatía hacia sus emociones y experiencias, priorizando determinar la red de apoyo más cercana, sea conformada por familiares o amigos.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: PT.BU.UH.04
		Revisión: 02
	ATENCIÓN PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)	Fecha de vigencia: 20 Mayo del 2024
		Página 7 de 10

- 6.4.2. Practicar la escucha activa, permitiendo que la persona comparta sus sentimientos y pensamientos sin interrupciones, y respondiendo con preguntas abiertas para fomentar la expresión.
- 6.4.3. Validar los sentimientos de la persona, reconociendo la legitimidad de sus emociones y transmitiendo la aceptación incondicional.
- 6.4.4. Brindar apoyo emocional inmediato, utilizando frases y gestos que transmitan cuidado y preocupación genuina.
- 6.4.5. Guiar a la persona en la exploración de sus propios recursos internos para afrontar la situación, fomentando la autonomía y la resiliencia.
- 6.4.6. Aplicar técnicas de primeros auxilios psicológicos aprendidas durante la capacitación, como la normalización de las emociones y la promoción de la seguridad y la calma.
- 6.4.7. Identificar las necesidades inmediatas de la persona en crisis, ya sea proporcionando apoyo directo o facilitando la conexión con recursos especializados, según sea necesario.
- 6.4.8. Mantener una comunicación transparente sobre los límites y alcance de la intervención. Poner en su conocimiento los diferentes Centros de Apoyo con los que cuenta la Universidad para un adecuado seguimiento del caso.
- 6.4.9. Monitorear la estabilidad emocional de la persona durante y después de la intervención. Registrar la información relevante de la intervención en la ficha del PAP. Enviar la documentación elaborada por el ECE para su correspondiente revisión y seguimiento por los miembros del Consultorio de Apoyo Psicológico (CAP).

**Nota:** Tener en cuenta que, si la persona ha sido víctima de violencia en el Campus de la Universidad, se debe aplicar el **PT.BU.UH.02 Protocolo de Actuación frente a casos de Acoso, Discriminación y Violencia**.

- Si la persona no desea hablar o se le dificulta hacerlo, mantenerse junto a ella hasta que se tranquilice, permitirá que tome control de sí misma y se recupere.

#### 6.5. *POSTERIOR A LA INTERVENCIÓN POR PARTE DEL O LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE CONTENCIÓN EMOCIONAL (ECE), FRENTE AL REQUERIMIENTO DE PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)*

- El miembro del ECE, registrará la atención brindada de forma presencial o telemática de acuerdo con lo que se establece en el **RG.BU.UH.02 Registro de actividades para implementar la Primera Ayuda Psicológica (PAP)**, de este documento.
- Completar la ruta de derivación y seguimiento posterior al PAP. **FR.BU.UH.09 Ruta de Derivación Protocolo Primera Ayuda Psicológica (PAP)** de este documento.

#### 6.6. *PRINCIPIOS Y CRITERIOS BÁSICOS PARA UTILIZARSE EN LA ATENCIÓN PAP*

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: PT.BU.UH.04
		Revisión: 02
	ATENCIÓN PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)	Fecha de vigencia: 20 Mayo del 2024
		Página 8 de 10

Principios De Actuación	
Observar	<p>Respecto a la situación particular: Los miembros del ECE observarán detalladamente la situación específica que enfrenta la persona que requiere intervención, considerando factores contextuales y emocionales para una comprensión holística.</p> <p><i>Entorno seguro y tranquilo:</i> En intervenciones en los Campus UHE, se garantizará que la zona sea segura y tranquila, proporcionando un espacio propicio para la atención. En intervenciones vía telemática, se confirmará la aceptación de la persona para iniciar la intervención de PAP.</p>
Escuchar	<p><i>Escucha activa:</i> Se practicará la escucha activa para permitir que la persona se exprese, desahogue y tranquilice, proporcionando información valiosa para una intervención efectiva del ECE.</p> <p><i>Lenguaje sencillo:</i> Se utilizará un lenguaje claro y comprensible, evitando tecnicismos, para facilitar la comunicación y comprensión mutua.</p> <p><i>Transmisión de mensajes precisos:</i> Los mensajes transmitidos durante la intervención serán precisos y orientados a facilitar la comprensión de la persona en crisis.</p>

Criterios Básicos por Utilizarse en la Atención PAP	
Profesionalismo	Todos los responsables y actores en este protocolo se regirán por las políticas, normativas e ideario de la Universidad, actuando con profesionalismo en todo momento.
Imparcialidad	Todo miembro de la comunidad universitaria tendrá un trato justo e imparcial de acuerdo con lo que se establece en el Estatuto y Reglamentos de la Universidad.
No re-victimización	Principio base del Protocolo PAP en el cual se evita que la persona reviva la situación traumática y vuelva a asumir su papel de víctima, procurando el equilibrio y salud mental de quienes ha confiado sus datos personales e íntimos a los miembros de Bienestar Universitario. Se recopila información relevante de cada caso atendido y se presenta la información, con autorización previa, a los percipientes del proceso.
Integralidad	Visión de atención centrada en la comunidad universitaria, que busca atender la mayoría de los conflictos relacionados a salud mental.
Derecho a la defensa	En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso. Esto implica que nadie podrá ser privado del derecho a la ser escuchado y defenderse dentro del procedimiento en cuestión.
Transversalidad de género y enfoque de derechos	Se garantizará la igualdad de derechos para todas las personas, sin discriminación por motivos de género, promoviendo un enfoque de derechos en todas las intervenciones.

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: PT.BU.UH.04
		Revisión: 02
	ATENCIÓN PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)	Fecha de vigencia: 20 Mayo del 2024
		Página 9 de 10

Principio Pro ser humano	Al contar con la misma dignidad, todos los seres humanos podrán ejercer sus derechos, promoverlos y exigir, de forma individual o colectiva, ante las autoridades competentes su respeto y cumplimiento.
Atención, protección y acompañamiento	Toda persona que acuda a Bienestar Universitario tiene derecho a recibir atención, protección y acompañamiento; según lo requieran.
Derivación, notificación y respuesta efectiva	Ante quejas y/o peticiones, individuales o colectivas, a las autoridades competentes, se cuenta con el derecho a recibir atención o respuestas motivadas al respecto.

### 6.7. RESPUESTA A POSIBLES SITUACIONES DE CRISIS

Desde Bienestar Universitario se buscará brindar atención primaria y un acompañamiento inicial a las personas que acudan a sus múltiples especialistas.

Para facilitar el acceso se han dispuesto los horarios de los Centros de Apoyo, los números y correos de contacto correspondientes, los cuales estarán disponibles de forma permanente en la Página Web, la App UHemisferios y demás canales oficiales.

- **Centro Médico**  
Lunes a Viernes: 07h30 a 21h20  
Sábados: 08h00 a 14h00
- **Centros de Apoyo Psicológico**  
Lunes a Viernes: 09h00 a 17h00 (en casos de eventos excepcionales se atenderá fuera del horario establecido)
- **Consultorio Jurídico**  
Lunes a Viernes: 09h00 a 17h00
- **Dirección de Bienestar Universitario**  
Lunes a Viernes: 09h00 a 17h00
- **Capellanía**  
Bajo previa cita

### 6.8. FICHAS UTILIZADAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA:

- Fichas de datos generales (FR.BU.UH.10). Anexo 3.
- Fichas de información socioeconómica (FR.BU.UH.11). Anexo 4.
- Flujos de procesos de rutas en correos enviados (rutas del CAP)
- Ficha de Intervención PAP (FR.BU.UH.12).

	<b>PROTOCOLO</b>	Código: PT.BU.UH.04
		Revisión: 02
	ATENCIÓN PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP)	Fecha de vigencia: 20 Mayo del 2024
		Página 10 de 10

## 7. REFERENCIAS

Código	Referencia	Responsable	Destino
N/A	Reglamento de Bienestar Universitario	Dirección de Bienestar Universitario	Comunidad Universitaria.
PD.SO.UH.01	Procedimiento Actuación frente a casos de urgencias y/o emergencias médicas	Centro Médico	Directora de Talento Humano/ Directora de Bienestar Universitario
PT.BU.UH.02	Protocolo de Actuación frente a casos de Acoso, Discriminación y Violencia	Directora de Talento Humano/ Directora de Bienestar Universitario	Tribunal de Honor
RG.BU.UH.02	Registro Actividades para implementar la primera ayuda psicológica	CAP y CIAP	Bienestar Universitario/ estudiantes
FR.BU.UH.09	Ruta de derivación protocolo PAP	Dirección de Bienestar Universitario/ ECE	Bienestar Universitario/CAP/CIA P/CM/ estudiantes
FR.BU.UH.10	Ficha de datos generales	Dirección de Bienestar Universitario/ECE	Bienestar Universitario//CAP/CIA P/CM/ estudiantes
FR.BU.UH.11	Evaluación de la situación socioeconómica familiar	Dirección de Bienestar Universitario	Bienestar Universitario/ estudiantes
FR.BU.UH.12	Ficha de Intervención PAP	CAP/CIAP	Bienestar Universitario/ estudiantes

## 8. CIRCULACION

Cargo	Tipo de Circulación
Centro de Desarrollo de la Vida Universitaria	Capacitación Técnica
CAP/ CIAP	Capacitación Técnica
Autoridades	Conocimiento
Estudiantes regulares y no regulares	Conocimiento
Graduados	Conocimiento
Personal Académico	Conocimiento
Personal Administrativo	Conocimiento



# UHE

[www.uhemisferios.edu.ec](http://www.uhemisferios.edu.ec)