

PROTOCOLO DE PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA POSPANDEMIA COVID-19 DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PARTICULAR SUDAMERICANO.

ÍNDICE

1) OBJETIVOS:	2
Objetivo general:	2
Objetivos específicos:	2
2) ALCANCE	2
3) MARCO LEGAL:	2
• Justificación	5
• Proceso de actuación e intervención	6
• Ruta de primera ayuda psicológica	12
• Actores:	13
▪ La víctima o víctimas:	13
▪ Las/los observadores/as o víctimas secundarias:	13
• Posibles momentos de cuando y donde aplicar la PAP en la institución.	13
• Herramientas:	14
▪ Socialización del servicio:	14
▪ Estrategias de cuidado al equipo que implementará la PAP	14
Antes del evento crítico	14
Durante el evento crítico	15
Después del evento crítico	15
• Principios básicos a utilizarse en la atención PAP	16
• Criterios básicos a utilizarse en la atención PAP	18
6) DIALOGO	19
• Medio que se establecerá el contacto:	19
7) ANEXOS:	21



1) OBJETIVOS:

Objetivo general:

Establecer un protocolo para ofrecer primera ayuda psicológica de manera efectiva y oportuna a la comunidad del Instituto Superior Tecnológico Particular Sudamericano (estudiantes, docentes, personal administrativo y de apoyo).

Objetivos específicos:

- Definir el proceso de actuación e intervención de la primera ayuda psicológica en el Instituto Superior Tecnológico Particular Sudamericano.
- Determinar la ruta a seguir para brindar primera ayuda psicológica.
- Detallar la normativa del protocolo de primera ayuda psicológica del Instituto Superior Tecnológico Particular Sudamericano.

2) ALCANCE

El protocolo inicia con la activación del recorrido a seguir para brindar atención en las emergencias psicológicas y finaliza con el cierre del proceso.

3) MARCO LEGAL:

La Constitución Política del Ecuador tiene una serie de disposiciones orientadas a garantizar la salud y el desarrollo integral de todos los habitantes del territorio nacional, de manera particular la responsabilidad que tiene el Estado de garantizar el derecho a la salud.

Partimos de la Constitución de la República del Ecuador en el art. 3. Numeral 1, el cual, establece que es deber primordial del Estado: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

Mientras que el art. 32.- indica que la salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir.

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.



En el art. 66. Numeral 3. Literal a. - Se reconoce y garantizará a las personas: la integridad física, psíquica, moral y sexual.

Por otro lado, el art. 389.- señala que el Estado protegerá a las personas, las colectividades y la naturaleza frente a los efectos negativos de los desastres de origen natural o antrópico mediante la prevención ante el riesgo, la mitigación de desastres, la recuperación y mejoramiento de las condiciones sociales, económicas y ambientales, con el objetivo de minimizar la condición de vulnerabilidad.

El sistema nacional descentralizado de gestión de riesgo está compuesto por las unidades de gestión de riesgo de todas las instituciones públicas y privadas en los ámbitos local, regional y nacional. El Estado ejercerá la rectoría a través del organismo técnico establecido en la ley. Tendrá como funciones principales, entre otras:

1. Identificar los riesgos existentes y potenciales, internos y externos que afecten al territorio ecuatoriano.
2. Generar, democratizar el acceso y difundir información suficiente y oportuna para gestionar adecuadamente el riesgo.
3. Asegurar que todas las instituciones públicas y privadas incorporen obligatoriamente, y en forma transversal, la gestión de riesgo en su planificación y gestión.
4. Fortalecer en la ciudadanía y en las entidades públicas y privadas capacidades para identificar los riesgos inherentes a sus respectivos ámbitos de acción, informar sobre ellos, e incorporar acciones tendientes a reducirlos.
5. Articular las instituciones para que coordinen acciones a fin de prevenir y mitigar los riesgos, así como para enfrentarlos, recuperar y mejorar las condiciones anteriores a la ocurrencia de una emergencia o desastre.
6. Realizar y coordinar las acciones necesarias para reducir vulnerabilidades y prevenir, mitigar, atender y recuperar eventuales efectos negativos derivados de desastres o emergencias en el territorio nacional.
7. Garantizar financiamiento suficiente y oportuno para el funcionamiento del Sistema, y coordinar la cooperación internacional dirigida a la gestión de riesgo.

Además, el art. 390.- hace mención de que los riesgos se gestionarán bajo el principio de descentralización subsidiaria, que implicará la responsabilidad directa de las instituciones dentro de su ámbito geográfico. Cuando sus capacidades para la gestión del riesgo sean insuficientes, las instancias de mayor ámbito territorial y mayor capacidad técnica y



financiera brindarán el apoyo necesario con respeto a su autoridad en el territorio y sin relevarlos de su responsabilidad.

El art. 391 establece que el Estado generará y aplicará políticas demográficas que contribuyan a un desarrollo territorial e intergeneracional equilibrado y garanticen la protección del ambiente y la seguridad de la población, en el marco del respeto a la autodeterminación de las personas y a la diversidad.

A continuación, se cita el artículo 17, del reglamento a la Ley de Seguridad Pública y del Estado en el que se entiende por riesgo, la probabilidad de ocurrencia de un evento adverso con consecuencias económicas, sociales o ambientales en un sitio particular y en un tiempo de exposición determinado. Un desastre natural constituye la probabilidad de que un territorio o la sociedad se vean afectados por fenómenos naturales cuya extensión, intensidad y duración producen consecuencias negativas. Un riesgo antrópico es aquel que tiene origen humano o es el resultado de las actividades del hombre, incluidas las tecnológicas.

En la Ley Orgánica de Salud, en el art. 3 se señala que la salud es el completo estado de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. Es un derecho humano inalienable, indivisible, irrenunciable e intransigible, cuya protección y garantía es responsabilidad primordial del Estado; y, el resultado de un proceso colectivo de interacción donde Estado, sociedad, familia e individuos convergen para la construcción de ambientes, entornos y estilos de vida saludables.

Mientras que el art. 14.- indica que quienes forman parte del Sistema Nacional de Salud, implementarán planes y programas de salud mental, con base en la atención integral, privilegiando los grupos vulnerables, con enfoque familiar y comunitario, promoviendo la reinserción social de las personas con enfermedad mental.

Vale destacar que en la Ley Orgánica de Educación Superior en el art. 86 se establece que las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de bienestar destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollará procesos de orientación vocacional y profesional, además de obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución.

Entre sus atribuciones, están:

- a) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de toda la comunidad universitaria.
- b) Promover un ambiente libre de todas las formas de acoso y violencia.



- c) Brindar asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos.
- d) Formular e implementar políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales. La unidad de bienestar estudiantil, a través del representante legal de la institución de educación superior, presentará o iniciará las acciones administrativas y judiciales que correspondan por los hechos que hubieren llegado a su conocimiento.
- e) Implementar programas y proyectos de información, prevención y control del uso de drogas, bebidas alcohólicas, cigarrillos y derivados del tabaco.
- f) Coordinar con los organismos competentes para el tratamiento y rehabilitación de las adicciones en el marco del plan nacional sobre drogas.
- g) Generar proyectos y programas para atender las necesidades educativas especiales de población que así lo requiera, como es el caso de personas con discapacidad.
- h) Generar proyectos y programas para promover la integración de población históricamente excluida y discriminada.
- i) Promover la convivencia intercultural.
- j) Implementar espacios de cuidado y bienestar infantil para las hijas e hijos de las y los estudiantes de la institución. Las instituciones de educación superior destinarán el personal y los recursos para el fortalecimiento de esta Unidad.

Para finalizar dentro de los convenios y acuerdos internacionales encontramos a la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (1948), la cual, a pesar de no ser vinculante, explicita el derecho de toda persona a la integridad física, mental y moral, mientras que el Pacto Interamericano de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (1966) establece que los Estados reconocen el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental.

5) LINEAMIENTOS GENERALES

Justificación

Existen diversos acontecimientos estresantes por los que atraviesa una persona a lo largo de su vida, que requieren que se les brinde la atención necesaria (pérdida importante de un ser querido, un accidente, catástrofe por un desastre natural, etc.) para evitar consecuencias psicológicas significativas, que en futuro pueden transformarse en limitantes que interfieren en el correcto desarrollo y participación del individuo en la sociedad, por lo que mediante la ayuda inmediata se busca restablecer su estabilidad personal, emocional, física, cognitiva y



conductual y activar los recursos adecuados para que recupere su capacidad de afrontamiento.

Los primeros auxilios psicológicos deben ser ejecutados en la zona que se suscitó la emergencia o donde fueron trasladadas las personas inmediatamente después de la crisis, tales como; instituciones educativas, hospitales, ambientes laborales. Espacios en los que se debe contar con un protocolo de actuación y con personas capacitadas para ofrecer intervenciones oportunas.

Por lo antes mencionado, este protocolo es elaborado con el propósito de dar soporte a toda la comunidad educativa, que presente dificultades psicológicas, tras haber atravesado por una situación de crisis, para que las intervenciones se desarrollen en un ambiente seguro, empático, confiable y fortalecido, que permita efectuar las actuaciones necesarias, en pro de la recuperación del equilibrio de las personas afectadas.

Proceso de actuación e intervención.

Para determinar las acciones a seguir es importante identificar el nivel de riesgo en el que se encuentra la persona, por lo cual se adjunta la siguiente tabla:

Nivel de riesgo alto (Se considera un riesgo alto cuando está en peligro la vida de la persona o de otros)	Nivel de riesgo medio	Nivel de riesgo bajo
• Ideación o intento de suicidio. • Riesgo de vida por ingesta de sustancias tóxicas. • Conductas autolesivas. • Amenaza de riesgo de caída al vacío. • Comportamientos agresivos hacia otras personas. • Signos de extrañamiento o pérdida del sentido de la realidad, que ponga en riesgo su vida o de los demás. • Ataques de pánico. • Accidentes que pongan en riesgo la integridad física de los miembros de la comunidad educativa. • Situaciones de violencia física, psicológica y sexual.	• La persona presenta elevada activación emocional que se evidencia con llanto, dificultad para respirar, inmovilización, taquicardia, estado de shock, inexpresividad que no es acorde al acontecimiento.	• La persona presenta activación emocional y se manifiesta con llanto, pero no está en peligro su vida ni la de los demás, no existe alteraciones de conciencia, e ideación suicida. • La persona dispone de una red de apoyo a la que puede acudir.



PROCESO DE ACTUACIÓN E INTERVENCIÓN

PASOS A SEGUIR	ACTIVIDAD	RESPONSABLES DE LA INTERVENCIÓN	VÍCTIMA O VÍCTIMAS	VÍCTIMAS SECUNDARIAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	REGISTROS	PUNTOS DE CONTROL
PASO 1	Detección del caso.	Comunidad educativa (autoridades docentes, estudiantes, personal administrativo y de apoyo).	Cualquier miembro de la comunidad educativa que presente dificultades psicológicas, tras haber atravesado por una situación de crisis.	Familiares directos, docentes, compañeros de aula, compañeros de labores.	Si el caso se presenta en la institución, se activa el paso No. 2. Si el caso llega directamente a la Unidad de Bienestar Institucional se activa el paso No. 3.	Registro de la situación (Ficha de caso FC1).	Verificar que se registre la atención. ((mediante el seguimiento de la ficha de caso 1 (FC1).
PASO 2	Activación de la atención.	Coordinadores de Carrera, Departamento de Talento Humano, Departamento de Secretaría, Departamento de Comunicación, Coordinadora de prácticas pre-profesionales y Unidad de Bienestar Institucional.	Cualquier miembro de la comunidad educativa que presente dificultades psicológicas, tras haber atravesado por una situación de crisis.	Familiares directos, docentes, compañeros de aula, compañeros de labores.	Los responsables de brindar primera ayuda psicológica identificarán el nivel de riesgo y determinarán si las víctimas requieren ser derivadas a la Unidad de Bienestar Institucional para recibir la atención necesaria, se seguirá este proceso, en el caso de que el acontecimiento adverso ocurra dentro de las instalaciones de la institución. Si el evento adverso sucede fuera de la	1) Llenar los formatos; Detalle de la actividad (DA), Principios de actuación (PA) y el Formato de la ruta de derivación y seguimiento. 2) Entregar los documentos a la Unidad de Bienestar Institucional.	La Unidad de Bienestar Institucional deberá realizar el seguimiento respectivo.



					jornada laboral, la persona que identifique la situación deberá comunicarse al ECU -911, y posteriormente informar a la Unidad de Bienestar Institucional sobre lo ocurrido, para que se realice el seguimiento respectivo.			
PASO 3	Valoración del nivel de riesgo.	Unidad Bienestar Institucional.	de	Cualquier miembro de la comunidad educativa que presente dificultades psicológicas, tras haber atravesado por una situación de crisis.	Familiares directos, docentes, compañeros de aula, compañeros de labores.	El profesional que atiende el caso hace la valoración para determinar el nivel de riesgo (alto, medio o bajo). Cuando se detecta nivel de riesgo alto se activa inmediatamente el paso No. 4 y 5. Cuando se detecta el nivel de riesgo medio o bajo se activa el paso No. 6 y si se requiere que la persona salga acompañada de la institución se activa también el paso No. 5.	Informe de la atención, registrar el caso en Detalle de la actividad (DA) y Ruta de derivación y seguimiento.	Verificar el triage.



PASO 4	Activación Área Protegida.	Psicólogo de la Unidad de Bienestar Institucional o el Responsable de Talento Humano.	Cualquier miembro de la comunidad educativa que presente dificultades psicológicas, tras haber atravesado por una situación de crisis.	Familiares directos, docentes, compañeros de aula, compañeros de labores.	El psicólogo de la Unidad de Bienestar Institucional, según requiera el caso, brindará el acompañamiento necesario o efectuará el traslado al centro de atención de urgencias que corresponda.	Informe de la atención, registrar el caso en Detalle de la actividad (DA) y Ruta de derivación y seguimiento.	Verificar que se haga el registro.
PASO 5	Activación de red de apoyo familiar.	Persona que activa el punto 4.	Cualquier miembro de la comunidad educativa que presente dificultades psicológicas, tras haber atravesado por una situación de crisis.	Familiares directos, docentes, compañeros de aula, compañeros de labores.	Se contactará a una persona mayor de edad o familiar, para informarle la situación presentada por el afectado, para que le traslade a su hogar.	Registro de llamada con hora, nombre del contacto y parentesco.	Verificar que se haga el registro.
PASO 6	Activación de servicios de salud mental.	Psicólogo Bienestar Institucional.	Cualquier miembro de la comunidad educativa que presente dificultades psicológicas, tras haber atravesado por una situación de crisis.	Familiares directos, docentes, compañeros de aula, compañeros de labores.	En caso de detectar riesgo medio, se realiza atención inmediata en Bienestar Institucional. Si el riesgo es bajo, se asigna cita prioritaria para atención en Bienestar Institucional. Si en el desarrollo de la atención hay una alta activación emocional, y según los riesgos potenciales, se procede al paso 4 y 5.	Informe de la atención. (Formato Institucional).	Verificar que se haga el registro.



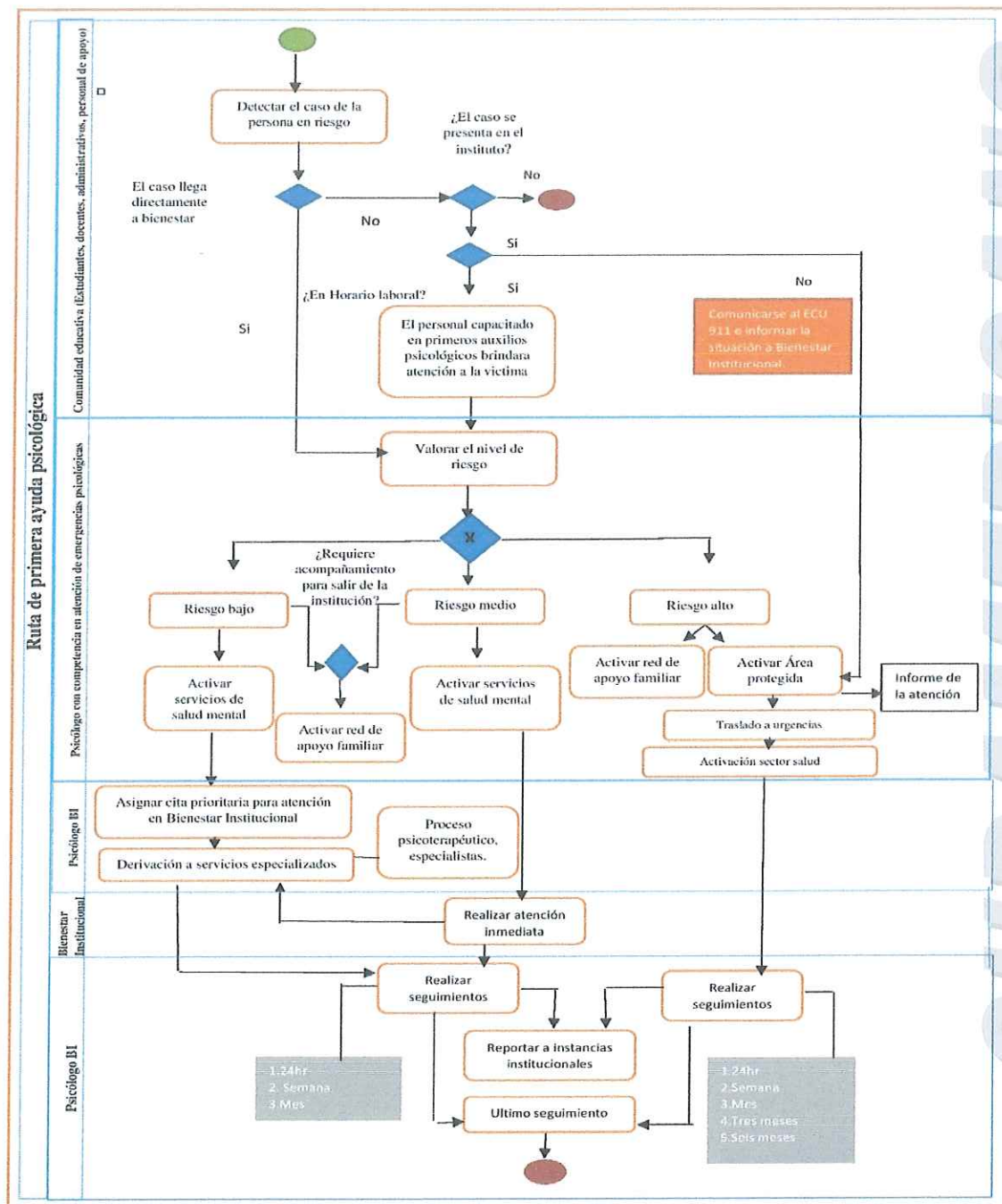
PASO 7	Remisión a servicios especializados.	Psicólogo Bienestar Institucional.	Cualquier miembro de la comunidad educativa que presente dificultades psicológicas, tras haber atravesado por una situación de crisis.	Familiares directos, docentes, compañeros de aula, compañeros de labores.	Según sea el caso, se deriva a proceso psicoterapéutico o a especialistas.	Derivación del caso.	Verificar derivación.
PASO 8	Seguimiento	Psicólogo Bienestar Institucional.	Cualquier miembro de la comunidad educativa que presente dificultades psicológicas, tras haber atravesado por una situación de crisis.	Familiares directos, docentes, compañeros de aula, compañeros de labores.	Si se activó el paso 4 se harán cinco (5) seguimientos, de la siguiente forma: 1) A las 24 horas, se indagará si la persona fue atendida. por psiquiatría o psicología. 2. A la semana. 3. Al mes. 4. A los tres (3) meses. 5. A los seis (6) meses. En caso de riesgo medio o bajo se hacen tres (3) seguimientos: 1. A las 24 horas, se indagará si la persona fue atendida por psiquiatría o psicología. 2. A la semana. 3. Al mes.	Registro de derivación en la ficha de seguimiento.	Verificar el registro de seguimiento.



PASO 9	Reporte a instancias institucionales.	Psicólogo Bienestar Institucional.	Cualquier miembro de la comunidad educativa que presente dificultades psicológicas, tras haber atravesado por una situación de crisis.	Familiares directos, docentes, compañeros de aula, compañeros de labores.	Dependiendo de la gravedad del caso y del seguimiento realizado, se hace un informe a la Coordinadora de Bienestar Institucional, con un reporte al quinto día hábil de la situación ocurrida.	Ficha de seguimiento.	Verificar registro de seguimiento.
PASO 10	Cierre del proceso.	Psicólogo Bienestar Institucional.	Cualquier miembro de la comunidad educativa que presente dificultades psicológicas, tras haber atravesado por una situación de crisis.	Familiares directos, docentes, compañeros de aula, compañeros de labores.	Se realizará en el último seguimiento y se verificará si la persona se encuentra estable. Nota: Si se considera que la persona sigue presentando un nivel de riesgo igual o mayor, se reactiva la atención desde el paso 6.	Word con registro de fechas y seguimientos. Formato de la actividad (DA), Principios de actuación (PA) y el formato de la ruta de derivación y seguimiento.	Verificar que se registre el seguimiento.



Ruta de primera ayuda psicológica



✚ **Actores:**

▪ **Las/los responsables de la intervención:**

- Coordinadores de Carrera.
- Departamento de Talento Humano.
- Departamento de Comunicación e Información.
- Departamento de Secretaría.
- Unidad de Bienestar Institucional.
- Coordinadora de Prácticas Pre-profesionales

▪ **La víctima o víctimas:**

Cualquier miembro de la comunidad educativa que requiera primera ayuda psicológica (estudiantes, personal docente, administrativo y de apoyo).

▪ **Las/los observadores/as o víctimas secundarias:**

Familiares directos, docentes, compañeros de aula, compañeros de labores.

✚ **Posibles momentos de cuando y donde aplicar la PAP en la institución.**

La primera ayuda psicológica en la institución se proporcionará cuando las personas han sido afectadas recientemente por un acontecimiento adverso y tan pronto como se establezca contacto con las mismas (estudiantes, personal docente, administrativo, de apoyo y autoridades), es decir, durante o después del evento, esto varía de acuerdo al tiempo que dure el acontecimiento y su gravedad.

Los responsables de aplicar la primera ayuda psicológica la ejecutaran en cualquier lugar de la institución que sea lo suficientemente seguro y privado.

▪ **El personal encargado de brindar primera ayuda psicológica deberá seguir los siguientes pasos:**

- 1) **Observar y mantenerse alerta:** Observar si existe una necesidad de primeros auxilios psicológicos, mediante la apariencia externa de la persona, de sus expresiones corporales y verbales.
- 2) **Establecer nexos con la víctima:** Presentarse y expresar sus deseos de ayuda.
- 3) **Ayudar a las personas a sentirse cómodas y seguras:** proporcionar información, satisfacer sus necesidades básicas (agua, alimento, mantener la comunicación con los sistemas de apoyo).
- 4) **Escuchar:** permitir que las personas comuniquen lo que desean, pero no se debe obligar a contar más de lo que quieran hacerlo.



- 5) **Tranquilizar de forma realista:** Tranquilizar a la persona, afirmándole que su capacidad de recuperación puede ayudarlo a superar la situación. Se pueden emplear frases como; lamento lo ocurrido.
- 6) **Alentar formas positivas de afrontar la situación. Ayudar a las personas a:**
 - Enfocarse en sus necesidades más urgentes, establecer prioridades y resolverlas.
 - Identificar lo que necesitan solucionar inmediatamente y lo que puede esperar para después.
 - Buscar redes de apoyo (amigos y parientes).
 - Recordarle cómo se desenvolvió en acontecimientos difíciles del pasado, reafirmar la capacidad que tiene para solucionarlos y pedirle que imagine algún acontecimiento agradable que le ayude a sentirse mejor.
- 7) **Ofrecer información exacta y oportuna:** Compartir información oportuna y precisa.
- 8) **Finalizar la conversación:** Transmitir a la persona afectada, que el acontecimiento que está atravesando es importante para nosotros, a pesar de que es probable que no la volvamos a ver.

Herramientas:

- **Socialización del servicio:**

El protocolo será socializado mediante las redes sociales y el correo institucional, así cada miembro de la comunidad educativa conocerá a los responsables y los lugares a los que debe acudir cuando este atravesando por una crisis.

- **Estrategias de cuidado al equipo que implementará la PAP**

Antes del evento crítico

La formación de los responsables de aplicar primera ayuda psicológica en la institución, es uno de los instrumentos más importantes para autoprotegerse, ya que estarán capacitados para proporcionar apoyo efectivo a la comunidad educativa, cuando surjan situaciones de riesgo, disponiendo de herramientas que le brindará mayor seguridad a nivel personal.

Pautas de intervención

El equipo capacitado para brindar primera ayuda psicológica debe tener clara las funciones y tareas que debe ejecutar, valorar si está en un momento estresante para intervenir y conocer a quien debe acudir para coordinar el desarrollo de la intervención o solicitar apoyo.



Las pautas de intervención reducen el nivel de estrés por incertidumbre, al dar a conocer la información necesaria para que el interviniente puede desempeñarse correctamente. Cada miembro del equipo conoce lo que se espera de ellos.

▪ **Red de apoyo**

Cuidar de manera continua la salud y estabilidad emocional, mediante una red de apoyo laboral, familiar y social.

Durante el evento crítico

Enfocarse en la tarea y centrar la atención en ella. “Mi tarea consiste en..., soy responsable de, lo más importante ahora es...”, tomar conciencia de las reacciones y evaluar si es oportuno continuar brindando la ayuda, o si necesita un descanso, solicitar apoyo al equipo.

Identificar a los miembros del equipo que presenten angustia o necesidad de apoyo emocional durante el evento, quienes serán derivados a la Unidad de Bienestar Institucional para recibir acompañamiento.

Después del evento crítico

- Permítete expresar, sentir y compartir las emociones.
- Solicita ayuda si lo necesitas.
- Comparte con otras personas.
- Realiza actividades agradables.
- Establece tiempos de descanso y desconexión.
- Mantén hábitos saludables.
- Practica técnicas de relajación y respiración.
- No consumir drogas.
- Reflexionar antes de tomar decisiones personales importantes.
- Autoconocimiento: Identificar las fortalezas y debilidades, los acontecimientos que se consideran agradables y aquellos que le incomodan.
- Tolerancia a la frustración: Reconocer e identificar las estrategias que utiliza para enfrentar las situaciones adversas.
- Establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo (Construcción del proyecto de vida).
- Genere una reflexión individual (¿Cómo se sintió al realizar esta actividad?, ¿Hubo alguna situación que le causo incomodidad o malestar?, ¿De qué manera cree que las acciones que realizó le ayudan al crecimiento personal?).



 Principios básicos a utilizarse en la atención PAP.

1) PREPARARSE Y OBSERVAR

Prepararse: El personal capacitado para brindar primera ayuda psicológica antes de intervenir en el lugar de la crisis, deberán obtener información puntual sobre el suceso crítico, los servicios, sistemas de apoyo y los aspectos de seguridad.

Observar: Determinar si el lugar es seguro, si existen personas con necesidades básicas urgentes y con reacciones de angustia grave.

Seguridad	Personas con urgentes necesidades básicas obvias	Personas con angustia grave
• ¿Qué peligros observa? • ¿Puede estar allí sin correr peligro o poner en peligro a otros? Si no está seguro acerca de la seguridad, solicite ayuda o comuníquese a una distancia segura.	• Constatar si existen heridos graves. • Se debe rescatar a alguien. • Existe personas con necesidades básicas que se deban cubrir (vestimenta, alimento, medicación etc.). • ¿Qué personas necesitan ayuda de servicios o protección? • ¿Quién más puede ayudar?. Conectar con redes de apoyo para obtener ayuda para las personas que necesitan asistencia especial, en caso de heridos de gravedad.	• ¿Cuántas son y dónde están? • ¿Hay alguien que esté sumamente alterado, inmóvil, que no responda o en estado de shock? Identificar qué personas podrían beneficiarse de la primera ayuda psicológica y determinar la mejor forma de ayudar. No dejar a la persona con angustia sola, ponerla a salvo hasta que se estabilice o encontrar a otras personas que le puedan ayudar.



Bolívar y Manuel Vega - San Blas



0996976449



(593 7) 2838323 - 2843619



info@sudamericano.edu.ec



www.sudamericano.edu.ec



2) ESCUCCHAR

Escuchar: Localizar a las personas que necesitan ser escuchadas, consultarles sobre sus necesidades y preocupaciones para ayudar a calmarlas.

Haga contacto	Preguntar que necesita y que le preocupa	Escuchar y ayudar a tranquilizarse
• Acercarse respetuosamente. • Presentarse con su nombre. • Preguntarle si puede ayudar. • Buscar un lugar seguro. • Poner a la persona a salvo.	• Preguntar sobre sus prioridades, lo que es más importante para ella.	• Acompañar a la persona. • No presionarle para que hable. • Escucharle si desea hablar. • No dejarle sola. • Hablar con voz suave y calmada. • Establecer contacto visual. • Ayudarle a sentirse a salvo, manifestando que está allí para ayudar. • Si esta desconectada de la realidad, ayudarle a que se conecte con la respiración.

3) CONECTAR

Conectar:

- Brindar información.
- Acompañar a las personas para que enfrenten sus problemas.
- Ayudar a comunicarse con sus seres queridos y establezcan redes de apoyo social.
- Ayudar a que las personas satisfagan sus necesidades básicas y accedan a los servicios.
- Acompañar a que las personas se ayuden a sí mismas y recobren el control de la situación.



Bolívar y Manuel Vega - San Blas



0996976449



(593 7) 2838323 - 2843619



info@sudamericano.edu.ec



www.sudamericano.edu.ec



Ayudar a que la persona satisfaga sus necesidades básicas	Ayudar a la persona a enfrentar sus problemas	Ayudar a las personas a utilizar sus mecanismos naturales para enfrentar situaciones difíciles y recuperar el sentido del control
Preguntarse lo siguiente: • Qué necesitan las personas. • Qué servicios existen. • Darles seguimiento si se les prometió.	Debido a las preocupaciones la persona podría sentirse agobiada, por lo que es necesario ayudarle a que: • Priorice las necesidades que requieren de atención urgente. • Buscar mecanismos de apoyo en su vida. • Proporcionar sugerencias prácticas para satisfacer sus necesidades. • Recuerden como enfrentaron los acontecimientos del pasado de forma apropiada.	Recomendar a las personas que: • Deben descansar adecuadamente. • Alimentarse de forma saludable y regular. • Compartir con amigos y familia. • Comentar sobre sus problemas a una persona de confianza. • Realizar actividad física. • Cuidar sus hábitos de higiene. • Evitar el consumo de drogas. • Realizar actividades agradables.

Para proporcionar información es necesario:

- Conocer la información.
- Comunicar únicamente lo que se conoce.
- Transmitir información de forma sencilla y exacta.
- Informar a todos de manera precisa y concisa para evitar rumores.
- Explicar la fuente y fiabilidad de la información que se proporciona.

 Criterios básicos a utilizarse en la atención PAP

Confidencialidad: Proteger y respetar la privacidad de los afectados.

Profesionalismo: Aplicar primeros auxilios psicológicos con compromiso, medida y responsabilidad y evitar que nuestras acciones provoquen mayor peligro o daño.

Imparcialidad: Mantener al margen los prejuicios y preferencias personales al momento de aplicar la primera ayuda psicológica.



Bolívar y Manuel Vega - San Blas



0996976449



(593 7) 2838323 - 2843619



info@sudamericano.edu.ec



www.sudamericano.edu.ec



No re-victimización: No presionar a los afectados a revivir la experiencia adversa luego de haberla comunicado. Escucharlas, pero no presionarlas a que hablen. No está permitido el rechazo, indiferencia, descalificaciones, minimización de los hechos y no credibilidad.

Integralidad: El responsable de aplicar la primera ayuda psicológica deberá tener una postura reflexiva en el sentido de valorar todas las dimensiones del ser humano, física, social, emocional, mental y espiritual.

Derecho a la defensa: La persona es libre de tomar sus propias decisiones, con derecho a la defensa o denuncia.

Transversalidad de género y enfoque de derechos: Tratar a la gente con respeto y de acuerdo con sus normas culturales y sociales, asegurarnos de que acceda a la ayuda de forma justa y sin discriminaciones, animar a que reclame sus derechos y acceda a la ayuda disponible.

Principio Pro ser humano: Todos los seres humanos tenemos derechos económicos, sociales, culturales y políticos, que garantizan la integridad moral y física de toda persona, por lo debe hacer valer y garantizar sus derechos.

Atención, protección y acompañamiento: La persona afectada recibirá primera ayuda psicológica y en el caso de que requiera asistencia médica, psicológica, psiquiátrica será derivado con el especialista, se gestionaran medidas de protección en el caso de ser necesario, se realizara el seguimiento respectivo y se activara la red de apoyo familiar.

6) DIALOGO

Medio que se establecerá el contacto:

El medio a través del cual se establecerá contacto será de forma personal o por teléfono.

Diálogo de atención con la que los ayudadores realizarán el acercamiento:

Usted: Hola mi nombre es, me permite hablar con usted.

Persona afectada: Si.

Usted: ¿Cuál es su nombre?

Persona afectada: -----



Bolívar y Manuel Vega - San Blas



0996976449



(593 7) 2838323 - 2843619



info@sudamericano.edu.ec



www.sudamericano.edu.ec



Usted: Me podría acompañar a un lugar más tranquilo y seguro. Le traigo agua, alimento, vestimenta o una manta (identificar la necesidad de la persona afectada).

Persona afectada: Expresa cómo se siente.

Usted: Escucha atentamente y puede decirle que lo siente mucho, que todas esas sensaciones que está experimentando son muy comunes después de una experiencia así.

Usted: ¿Cuáles son sus preocupaciones?

Persona afectada: -----

Usted: ¿Cuál cree que es el problema más importante de resolver primero?, son muchos problemas juntos que sería bueno ordenar para ir uno por uno... si quiere puedo ayudarle a hacerlo, vamos a identificar las cosas que le han ayudado en el pasado cuando ha tenido que lidiar con tanto estrés.

Persona afectada: -----

Usted: Entiendo que se sienta sobrepasado/a, pero trataremos de identificar por lo menos tres cosas sobre las que tiene actualmente control para focalizarnos en ellas.

Persona afectada: -----

Usted: Afortunadamente los seres humanos solemos salir adelante de este tipo de situaciones, por más duras que parezcan, por lo que tengo confianza en que usted podrá superar todo esto... Me alegro de ver cómo va tomando decisiones y saliendo adelante.

Usted: Durante estos días trate de realizar actividades agradables, practicar algún hobby, deporte como; yoga o meditación, que se ha visto son efectivos para superar momentos difíciles. Además, es importante compartir con amigos y familiares, pasar tiempo juntos, acompañados, descansa lo suficiente y converse sobre los problemas con alguien de confianza.

Persona afectada: -----

Usted: Si gusta puedo comunicarme con algún miembro de su familia, para informarle sobre la situación que está atravesando. Derivare su caso a la Unidad de Bienestar Institucional o al Departamento de Talento Humano para que le ofrezcan más ayuda, quienes determinaran si requiere ser intervenido por especialistas e irán controlando su evolución en las próximas semanas. Le deseo lo mejor.



7) ANEXOS:

FICHA DE CASO 1 (FC1)

FICHA DE CASO PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA		
Fecha de inicio:		
Nombre del paciente:		
Número de celular:		
Género:		
Edad:		
Vivienda:	Propia	Arrendada
Vive:	Solo (a)	Familia
Trabaja:	Sí	No
¿Ha tenido asistencia psicológica o psiquiátrica previamente?		
Comentarios:		
Datos de contacto para emergencias (nombre y teléfono celular):		

DETALLE DE ACTIVIDAD (DA)

Nro.	Área responsable	Responsable de actividad	Actividad	Descripción	Tiempo estimado	Medio



Bolívar y Manuel Vega - San Blas



0996976449



(593 7) 2838323 - 2843619



info@sudamericano.edu.ec



www.sudamericano.edu.ec



PRINCIPIO DE ACTUACIÓN (PA)

Con el fin de recordar los principios y criterios de actuación, el (la) ayudador (a) deberá revisar la siguiente lista, señalando SÍ o NO.

PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	
Observar	
Escuchar	
Conectar	
CRITERIOS BÁSICOS A UTILIZARSE EN LA ATENCIÓN PAP	
Confidencialidad	
Profesionalismo	
Imparcialidad	
No re-victimización	
Integralidad	
Derecho a la defensa	
Transversalidad de género y enfoque de derechos	
Principio Pro ser humano	
Atención, protección y acompañamiento	
Derivación, notificación y respuesta efectiva	

RUTA DE DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO

RUTA DE DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO POST PAP				
	Proceso de derivación y área que queda a cargo	Horarios de atención	REFERENCIA	
			Sí	No
Atención médica				
Unidad de Bienestar Institucional (Área de Psicología)				
Talento Humano				
Atención legal				
Atención social				



Bolívar y Manuel Vega - San Blas



0996976449



(593 7) 2838323 - 2843619



info@sudamericano.edu.ec



www.sudamericano.edu.ec



DETALLE DE ACTIVIDADES PARA IMPLEMENTAR LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA ANTE EMERGENCIAS: (Con esta matriz cada ayudador podrá registrar los casos y hacer seguimiento de los mismos.)

Nro.	Área responsable	Responsable de actividad	Actividad	Descripción	Tiempo estimado	Medio
Firma ayudador (a) a cargo:						

8) GLOSARIO DE TÉRMINOS

FC1: Ficha de caso 1.

DA: Detalle de la actividad.

PA: Principio de actuación.

Crisis: Una crisis es un cambio brusco sobre algún aspecto. Cuando algo transcurre con normalidad y sin alteraciones, se habla de estabilidad. Y cuando una situación estable incorpora un cambio significativo de índole negativo, se dice que hay una crisis.

La idea de crisis es aplicable a cualquier contexto humano en el cual sucede algo imprevisto, negativo o grave. Cuando surge el elemento o factor novedoso, se interrumpe el equilibrio y se produce, en consecuencia, la mencionada crisis.

Triaje: Método de selección y clasificación de pacientes que evalúa las prioridades de atención, privilegiando la posibilidad de supervivencia, de acuerdo con las necesidades terapéuticas y los recursos disponibles. Trata por tanto de evitar que se retrase la atención del paciente, lo que empeoraría su pronóstico por la demora en su atención.

9) BIBLIOGRAFÍA:

CRRECD. (2012). Primeros Auxilios Psicológicos. En C. c. Desastres. Costa Rica.

Hernández, I., y Gutiérrez, L. (2014). *Manual básico de Primeros Auxilios Psicológicos*. Universidad de Guadalajara.



Bolívar y Manuel Vega - San Blas



0996976449



(593 7) 2838323 - 2843619



info@sudamericano.edu.ec



www.sudamericano.edu.ec



https://psicologosemergenciasbalears.files.wordpress.com/2016/08/manual-primeros-auxilios-psicolc3b3gicos_2014.pdf

Organización Mundial de la Salud, War Trauma Foundation y Visión Mundial Internacional (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo. OMS: Ginebra.

Organización de los Estados Americanos (OEA), *Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre*, 2 Mayo 1948, disponible en esta dirección: <https://www.refworld.org/es/docid/5c631a47a>.

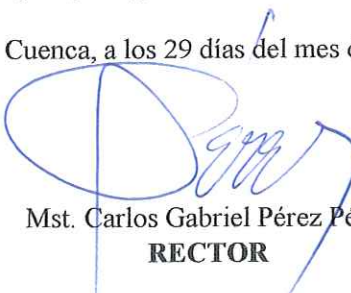
ONU: Asamblea General, *Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Adoptado y abierto a la firma, ratificación y adhesión por la Asamblea General en su resolución 2200 A (XXI), de 16 de diciembre de 1966*, 16 Diciembre 1966, Naciones Unidas, Serie de Tratados, vol. 993, p. 3, disponible en esta dirección: <https://www.refworld.org/es/docid/4c0f50bc2.html>

Registro Oficial. (2011). *Ley Orgánica de Educación Superior*.

Registro Oficial. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.

Registro Oficial. (2006). *Ley Organiza de Salud*.

Dado y firmado en la ciudad de Cuenca, a los 29 días del mes de septiembre del año 2022.


Mst. Carlos Gabriel Pérez Pérez
RECTOR



CERTIFICO. - Que el presente Protocolo De Primera Ayuda Psicológica Pospandemia Covid-19 del Instituto Superior Tecnológico Particular Sudamericano, fue aprobado en Sesión Ordinaria del Órgano Colegiado Superior, mediante Resolución 2022-030-04-SG-OCS-ITS de fecha 29 de septiembre de 2022.


Sra. Sonia Alonso Cabrera
SECRETARIA GENERAL



Bolívar y Manuel Vega - San Blas



0996976449



(593 7) 2838323 - 2843619



info@sudamericano.edu.ec



www.sudamericano.edu.ec

