



Pastoral UC



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES FRENTE A SITUACIONES DE SALUD MENTAL

Pastoral UC



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Frente a situaciones de Salud Mental

1. OBJETIVO

Resguardar la integridad de las personas, asegurar una respuesta oportuna y evitar intervenciones inadecuadas, articulando acompañamiento pastoral, contención inicial y derivación a redes especializadas.

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

Dirigido a:

- Jefes de zona
- Coordinadores de proyecto
- Equipo pastoral

NO reemplaza:

- Formación en PAP ni PPR
- Atención profesional en salud mental

En aquellos casos en que el jefe de zona cuente con formación en Primeros Auxilios Psicológicos o Prevención de Suicidio, podrá aplicar dichas herramientas solo si las condiciones lo permiten y siempre informando y coordinando con el equipo pastoral, manteniendo los mismos criterios de derivación y reporte establecidos en este protocolo.

3. PRINCIPIOS DE ACCIÓN

- Cuidado integral de la persona
- No intervención clínica sin formación
- Derivación oportuna
- Corresponsabilidad



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Frente a situaciones de Salud Mental

4. FLUJO OPERATIVO DE ACCIÓN

1) Detectar y acoger:

- Estar atento a señales de alerta (manifestaciones verbales, cambios conductuales, descompensaciones)
- Escucha activa y respetuosa
- Mantener una actitud calmada y acogedora
- No juzgar ni investigar
- No aplicar técnicas si no se está capacitado

2) Evaluar según riesgo:

- **Riesgo leve - Malestar emocional:** llanto, angustia, desregulación leve
- **Riesgo moderado - Crisis de salud mental:** desorientación, pánico intenso, bloqueo
- **Riesgo grave - Emergencia psiquiátrica:** ideación suicida, desconexión de la realidad, riesgo para sí u otros

3) Actuar según nivel:

- **Malestar emocional:** contención básica y registrar en bitácora. Comunicar a coordinadores o contactarse con canal de apoyo (Psicóloga 24/10) si el malestar es persistente y presenta nuevas señales de alerta.
- **Crisis de salud mental:** Intervención PAP (persona capacitada) o buscar a un referente capacitado. Comunicar a coordinadores y a canal de apoyo (Psicóloga 24/10). Comunicarse con la familia o contacto de emergencia cuando corresponda, previa coordinación con la Pastoral.
- **Emergencia psiquiátrica:** Derivación inmediata. Avisar a profesional a cargo de la Pastoral y trasladar a Urgencia del sistema público más cercano. Coordinar traslado o llamar a Carabineros en caso de riesgo para otros. Comunicarse con la familia o contacto de emergencia inmediatamente. No dejar solo/a a la persona en ningún momento.



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Frente a situaciones de Salud Mental

4) Derivar/Trasladar:

- Coordinar traslado acompañado a CESFAM, hospital o Urgencia de centro especializado más cercano.
- Contactar familiares o apoderados según corresponda.

5) Comunicar y registrar:

- Informar a coordinadores del proyecto y profesional a cargo de la Pastoral ante malestar emocional persistente, crisis de salud mental o emergencia psiquiátrica.
- Comunicación con la familia según lo conversado con la Pastoral
- Completar registro en bitácora (24 - 48hrs)

6) Acompañar

- Seguimiento físico y emocional

5. SEÑALES DE ALERTA

- **Emocionales y conductuales:**

- Aislamiento repentino del grupo.
- Llanto frecuente o incontrolable.
- Expresiones de desesperanza o sinsentido.
- Irritabilidad extrema.
- Crisis de pánico o mutismo selectivo.

- **Físicas:**

- Agotamiento extremo.
- Temblores o hiperventilación.
- Desatención grave a normas de seguridad.
- Conductas autolesivas visibles.



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Frente a situaciones de Salud Mental

6. CLASIFICACIÓN DE RIESGO

- **Riesgo leve - Malestar emocional:** Estrés por sobrecarga, cansancio extremo, llanto aislado sin razón aparente, frustraciones o conflictos menores de convivencia.
- **Riesgo moderado - Crisis de salud mental:** Crisis de pánico, ansiedad con síntomas físicos relevantes, desregulación emocional persistente, aislamiento total del grupo por horas o tiempo significativo.
- **Riesgo grave - Emergencia psiquiátrica:** Ideación suicida explícita, planes autolesivos activos, intentos de autoagresión, episodios psicóticos o desconexión de la realidad, riesgo inminente para sí mismo o terceros, comunicación de ideas de desaparecer o no estar presente.

7. DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES Y TOMA DE DECISIONES

- **Jefes de zona:** Detecta, contiene brevemente, activa red
- **Persona capacitada en PAP:** Aplica PAP si corresponde
- **Coordinadores:** Asegura cumplimiento de protocolos
- **Contratados Pastoral:** Acompaña, orienta, coordina
- **Equipo Cultura del Cuidado:** Conformado por Profesional a cargo, director de DSM, Coordinadora de Cultura del Cuidado, Directora de la Pastoral y Capellán Mayor. Acompaña, orienta y toma decisiones en situaciones complejas.
- **Redes de Apoyo (Psicóloga 24/10):** Intervención especializada.

8. ACOMPAÑAMIENTO, DERIVACIÓN Y TRASLADO

- Psicóloga 24/10 Pastoral
- Redes de apoyo públicas:
- Prevención de Suicidio: *4141
- SAMU: 131
- Carabineros: 133



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Frente a situaciones de Salud Mental

- Antes crisis de salud mental o emergencias psiquiátricas: Mantener acompañamiento por al menos dos personas de confianza hasta que pase la emergencia y la persona reciba ayuda especializada.
- Velar porque la persona esté acompañada en el traslado (cuando sea necesario)

9. COMUNICACIÓN Y REGISTRO

- **Frente a malestar emocional:** Registro en bitácora. Comunicar a coordinadores si el malestar persiste. Asesorarse con Psicóloga de la Pastoral si corresponde.
- **Frente a crisis de salud mental:** Contactar a persona capacitada en PAP de la zona. Contactar a Psicóloga de la Pastoral. Informar a coordinadores del proyecto. Evaluar la necesidad de contactar a la familia según el caso. Registro en bitácora.
- **Frente a emergencias psiquiátricas:** Comunicación inmediata Psicóloga de la Pastoral o red pública. Comunicarse con coordinadores. Definir quien contacta a la familia. Registro en bitácora.

10. DISTRIBUCIÓN DE RESPONSABILIDADES Y TOMA DE DECISIONES

- No diagnosticar
- No prometer confidencialidad
- No aplicar técnicas sin capacitación
- No asumir acompañamientos prolongados
- No administrar medicamentos



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Frente a situaciones de Salud Mental

11. CHECKLISTS OPERATIVOS

Antes:

- Centro de salud cercano identificado.
- Identificar personas capacitadas en PAP y PPR
- Números de emergencia guardados
- Documentación accesible (Listado impreso de participantes, contactos de Emergencia, autodeclaraciones de salud)
- Autodeclaraciones de salud revisadas

Durante la crisis de salud mental:

- Evaluar nivel de riesgo.
- Llevar a espacio seguro.
- Escuchar sin juzgar
- Contactar persona capacitada en PAP
- Retirar elementos peligrosos.
- Asignar acompañamiento permanente.
- Activar red de apoyo según nivel
- Informar a contacto de emergencia (cuando corresponda)

Después de la crisis:

- Comunicación con la Pastoral
- Registro en bitácora
- Seguimiento pastoral (si corresponde)



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Frente a situaciones de Salud Mental

12. ACOMPAÑAMIENTO POSTERIOR

- Seguimiento a la persona afectada.
- Apoyo psicológico cuando corresponda. Si no cuentan con un tratante, pueden derivar al Área Social de Salud y Bienestar Estudiantil.
- Contención comunitaria en situaciones que impacten al grupo.

13. NÚMEROS Y CONTACTOS CLAVES

- Redes de apoyo UC:
 - Psicóloga 24/7: María José Vergara: +56 9 7872 3467
- Redes de apoyo públicas:
 - Prevención de Suicidio: *4141
 - SAMU: 131
 - Carabineros: 133



GUÍA DE ACCIÓN Y ROLES

Frente a situaciones de Salud Mental

	JEFES DE ZONA (APOYADOS POR EL EQUIPO)	ASESOR(A)	COORDINADOR DE PROYECTO	CONTRATADO EN RECORRIDO	PROFESIONAL A CARGO, DIRECTOR DSM Y/O EQUIPO CC	CAPELLÁN MAYOR			
PREPARACIÓN PREVIA	<p>Números de emergencia guardados</p> <p>Personas capacitadas en PAP y PPR identificadas</p> <p>Identificar centro de salud más cercano, ruta de acceso y plan de Traslado en caso de emergencia</p> <p>Roles definidos: Quien aplica PAP, quien activa red de apoyo, quien llama a Coordinadores o Contacto Pastoral, quien acompaña al Centro de Salud</p> <p>Seguro de Salud impreso</p> <p>Contactos de emergencia y autodeclaraciones de Salud a mano (previamente leídas)</p>				<p>Coordinar capacitaciones en PAP y PPR</p> <p>Mantener registro actualizado de capacitaciones</p>				
DETECTAR SEÑALES Y EVALUAR LA SITUACIÓN	<p>Identifica señales de alerta</p> <p>Evaluar nivel de riesgo</p> <p>Identificar posibles riesgos para la persona o terceros</p> <p>Escuchar activa y respetuosa</p>								
ACCIÓN SEGÚN NIVEL DE RIESGO	MALESTAR EMOCIONAL	Acompañamiento Pastoral en la zona							
	CRISIS DE SALUD MENTAL				<p>Intervención PAP (persona capacitada)</p> <p>Comunicación con coordinadores y Psicóloga de la Pastoral</p> <p>Comunicación con apoderados o contacto de emergencia (según acordado con Pastoral)</p> <p>Registro</p>	<p>Informa a Coordinador(a) de área</p> <p>Comunicación constante con jdz y Coordinador de área</p>	<p>Acompañamiento a coordinadores en toma de decisiones, contención, y comunicación.</p> <p>Si la gravedad lo amerita y existe la cercanía geográfica, acompañar a los coordinadores a visitar a la persona y/o zona afectada.</p>	<p>Informa a equipo de CC</p> <p>Comunicación constante con jefes de zona, coordinadores, psicóloga y núcleo CC</p> <p>Comunicación con la familia (después de contacto inicial de jefes de zona)</p> <p>Escalamiento institucional según gravedad</p>	<p>Intervención PAP (persona capacitada).</p> <p>Comunicación con coordinadores y Psicóloga de la Pastoral</p> <p>Comunicación con apoderados o contacto de emergencia (según acordado con Pastoral)</p> <p>Registro</p>
	EMERGENCIA PSIQUIÁTRICA				<p>Derivación inmediata.</p> <p>Comunicación con el canal de apoyo de la Pastoral o red pública.</p> <p>Coordinar traslado cuando corresponda.</p> <p>Comunicación con la familia o contacto de emergencia.</p> <p>Registro</p>			<p>Contactar a la familia en caso de fallecimiento</p>	
DERIVACIÓN A UN CENTRO DE SALUD CUANDO CORRESPONDA	<p>Coordinar traslado cuando corresponda.</p> <p>Mantener acompañamiento permanente.</p>			<p>Asesoramiento y orientación a jefes de zona</p>	<p>Monitoreo</p> <p>Toma de decisiones</p>				
ACOMPANIAMIENTO PASTORAL Y CONTENCIÓN POSTERIOR	<p>Seguimiento y acompañamiento a persona accidentada</p>	<p>Seguimiento a persona afectada (cuando corresponda)</p>	<p>(según gravedad) seguimiento a persona accidentada</p>		<p>(según gravedad) seguimiento a persona afectada y a su familia</p>				
	<p>(según gravedad) asesoramiento con psicóloga 24/10</p>								
	<p>Contención al equipo y voluntarios.</p> <p>Facilitar integración cuando corresponda</p>	<p>Acompañamiento a jefes de zona, equipo, voluntarios y comunidad</p>	<p>Asesoramiento y acompañamiento o a jefes de zona</p>		<p>Monitoreo de la zona</p>				