

DIRECCIÓN GENERAL DEL MEDIO UNIVERSITARIO

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN Y CANALIZACIÓN DE ESTUDIANTES EN SITUACIÓN DE CRISIS EMOCIONAL EN LA UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

1. Acerca de este Protocolo.

El presente Protocolo tiene por objeto proveer las directrices e indicar el procedimiento para la adecuada atención u orientación que puede brindar cualquier integrante de la comunidad universitaria a una o un estudiante que experimenta una situación de crisis emocional dentro de las instalaciones de la Universidad Iberoamericana (IBERO), con la finalidad de aminorar el impacto de la persona en situación de crisis y apoyarla para que movilice sus propios recursos y recupere su estabilidad.

2. Objetivos del Protocolo.

Son objetivos del presente Protocolo:

- I. Brindar información a la comunidad universitaria sobre la adecuada atención u orientación a seguir ante una situación de crisis emocional;
- II. Identificar las acciones básicas para implementar la Intervención de Primer Contacto y enlazar a la o al estudiante con las áreas especializadas de la IBERO;
- III. Identificar los principales signos y síntomas de una persona en situación de crisis;
- IV. Reconocer las instancias pertinentes dentro de la IBERO que participan en la adecuada atención de situaciones de crisis emocional.

3. Definición de Crisis Emocional.

Para efectos del presente Protocolo, se entenderá por crisis emocional, *a la situación a la que se enfrenta cualquier persona, considerada como un acontecimiento de conflicto de diversa etiología y que la persona es incapaz de resolver con sus mecanismos habituales de solución de problemas, debido a que posiblemente presenta una pérdida de control emocional, se siente incapaz e ineficaz y/o está bajo la presión del tiempo para resolver el conflicto, ocasionando que la situación rebase las capacidades de resolución, generando un franco desequilibrio.*

4. Tipos de Crisis.

Para efectos del Presente Protocolo y de conformidad con el **Anexo 1**, se considerarán los siguientes Tipos de Crisis:

- I. Crisis Evolutiva, que es aquella predecible y que sobreviene en las distintas etapas de la vida; y
- II. Crisis Circunstancial, que es aquella repentina, que no puede ser anticipada, que requiere atención urgente y que puede provocar conductas de riesgo para quien la sufre.

5. Fases del Procedimiento de Intervención.

Las fases del Procedimiento de Intervención ante una situación de crisis emocional son:

- I. **Intervención de Primer Contacto**, que consiste en brindar una asistencia inmediata. Pretende ofrecer apoyo emocional y enlazar a la o al estudiante en crisis con los recursos de ayuda; e
- II. **Intervención de Segundo Momento o Terapia Psicológica**, que consiste en un proceso terapéutico realizado por especialistas en el área de asesoría psicológica del Centro de Atención Estudiantil Universitaria (CAEU).

El presente Protocolo únicamente se refiere a la Intervención de Primer Contacto, que realiza cualquier integrante de la comunidad universitaria para atender, escuchar e informar a cualquier estudiante en crisis emocional.

6. Procedimiento para la Intervención de Primer Contacto.

El objetivo de la Intervención de Primer Contacto es estabilizar la respuesta que está dando el o la estudiante al evento que la/o colocó en crisis y enlazarlo/a con las instancias adecuadas dentro de la IBERO.

Para la Intervención de Primer Contacto tendrá que considerarse lo previsto en el presente apartado y en el **Anexo 2** del presente Protocolo.

Las etapas y directrices a seguir por la persona que brinde la Intervención de Primer Contacto son:

6.1 Contactar.

- a) Cuando una persona se encuentra en una desorganización emocional, el dolor y enojo predominan, lo que ocasiona que el discurso sea incoherente y distorsionado. Por tanto, la persona que efectuó la Intervención de Primer

Contacto se limitará a escuchar con paciencia y dará a la o al estudiante el tiempo necesario para que se exprese.

- b) La persona que efectuó la Intervención de Primer Contacto deberá abstenerse de tratar de convencer, rechazar o minimizar lo que la o el estudiante le diga.
- c) La persona que efectuó la Intervención de Primer Contacto, bajo ninguna circunstancia deberá acercarse físicamente en un intento por consolar y mucho menos tocar a la persona en crisis.

6.2 Dimensionar el problema.

- a) Enfocar el problema, identificar la situación que experimenta la o el estudiante en crisis.
- b) Valorar si con la escucha la o el estudiante en crisis se tranquiliza.
- c) Mantener una conversación superficial con intervenciones cortas.
- d) Evitar brindar explicaciones completas.
- e) Bajo ninguna circunstancia se obligará o presionará a la o al estudiante en crisis para que modifique su estado emocional.
- f) Evitar hacer preguntas personales o que profundicen en la problemática.

6.3 Posibles soluciones.

- a) En caso de que el pensamiento de la o del estudiante en crisis sea muy negativo o desproporcionado, será necesario motivarlo a que sea receptivo a la ayuda de un especialista, de manera sencilla y clara.
- b) La información que se brindada en la Intervención de Primer Contacto deberá referirse a la existencia de espacios dentro de la IBERO donde pueden atenderse las situaciones de crisis.
- c) Bajo ninguna circunstancia se deberán dar consejos directos ni ofrecer posibles soluciones al problema que refiera, tampoco discutir o debatir con la o el estudiante en crisis.
- d) No se deberá confrontar o interpretar las respuestas que ofrezca la o el estudiante en crisis.

6.4 Acción concreta.

- a) Establecer con la o el estudiante en crisis un compromiso de búsqueda de ayuda.
- b) Mantener una conversación enfocada en la persona que se encuentra en crisis y utilizando distintos tópicos (carrera y semestre que cursa, saber si tiene algún amigo/a a quien llamar).
- c) Acompañar a la persona que se encuentra en crisis, al Servicio Médico o al Centro de Atención Estudiantil Universitaria (CAEU) para su atención.
- d) Bajo ninguna circunstancia la Intervención de Primer Contacto podrá trasladar a la o al estudiante fuera de la IBERO.
- e) Evitar apresurar a la persona en crisis para que actúe rápidamente.

- f) Abstenerse de hacer promesas que no tienen posibilidad de cumplirse.
- g) Bajo ninguna circunstancia, se podrá ofrecer algún medicamento o sustancia para tranquilizar a la persona en crisis.

6.5 Derivar a la instancia especializada.

- a) La Intervención de Primer Contacto finaliza en el momento en que la o el estudiante en crisis es recibido por el especialista en Servicio Médico o en el Centro de Atención Estudiantil Universitaria (CAEU).
- b) Bajo ninguna circunstancia, la persona que efectuó la Intervención de Primer Contacto podrá solicitar el teléfono o cualquier dato de contacto para seguir en comunicación con la o el estudiante en crisis.

7. Lugares de contacto dentro de IBERO.

Los lugares de contacto dentro de la IBERO son:

7.1 Servicio Médico.

La atención que se brinde en el Servicio Médico deberá considerar lo previsto en el presente apartado y en el **Anexo 2.A** del presente Protocolo.

El personal del Servicio Médico realizará una valoración de las condiciones físicas de la o del estudiante en crisis para determinar si se trata de una enfermedad física o de una crisis emocional.

- a) En caso de ser una enfermedad física que puede atenderse de manera inmediata:
 1. Procederá a darle la atención médica correspondiente o canalizará al estudiante con un especialista externo, de acuerdo con los procedimientos y políticas del Servicio Médico.
 2. En caso de ser necesario el traslado de la o del estudiante, el médico responsable debe notificar a su familia.
 3. En todos los casos, notificar a la Dirección General del Medio Universitario.
- b) En caso de crisis emocional:
 1. Se canaliza al servicio de asesoría psicológica del Centro de Atención Estudiantil Universitaria (CAEU) en el horario de atención previsto en el **Anexo 3** del presente Protocolo.

7.2 Centro de Atención Estudiantil Universitaria (CAEU).

La atención que se brinde en el Centro de Atención Estudiantil Universitaria (CAEU) deberá considerar lo previsto en el presente apartado y en el **Anexo 2.B** del presente Protocolo.

El Centro de Atención Estudiantil Universitaria (CAEU) dará seguimiento conforme a lo siguiente:

- a) Se contacta a la Secretaría del Centro de Atención Estudiantil Universitaria (CAEU) a la extensión 4262.
- b) La Secretaria da aviso a la persona responsable del servicio de asesoría psicológica.
- c) La persona responsable determina el tipo de crisis que presenta la o el estudiante para dar el tratamiento indicado, que podrá consistir en:
 1. Máximo tres sesiones de contención, cuando se trata de una Crisis Circunstancial.
 2. Brindar contención y sugerir a la o al estudiante que acuda a asesoría psicológica bajo los lineamientos del CAEU, cuando se trate de una Crisis Evolutiva.

TRANSITORIOS

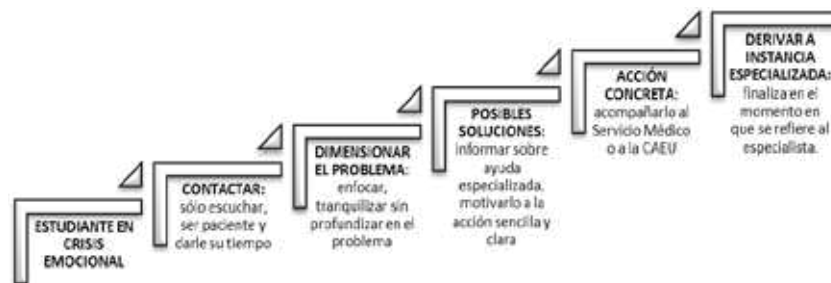
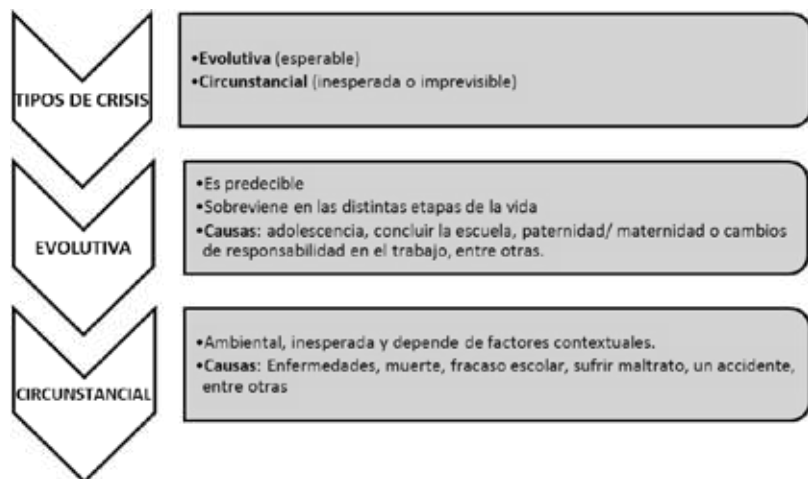
Primero.- El presente Protocolo entrará en vigor el día de su publicación en la comunicación oficial de la Universidad Iberoamericana Ciudad de México.

Segundo.- El presente Protocolo será aplicable en la Universidad Iberoamericana Ciudad de México y en la Universidad Iberoamericana Tijuana.

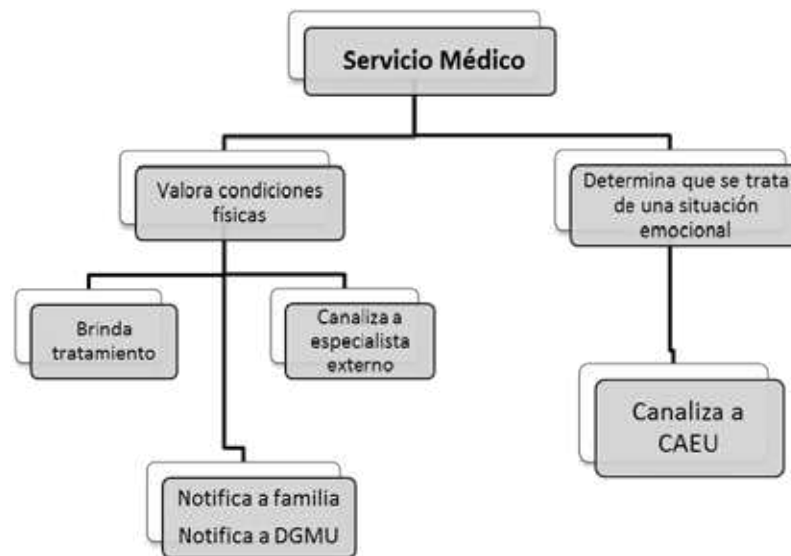
ANEXO 1

Tipos de Crisis y sus Características

ANEXO 2
Procedimiento de Actuación en la Intervención de Primer Contacto



ANEXO 2. A
Servicio Médico



ANEXO 2. B

Centro de Atención Estudiantil Universitaria (CAEU)



ANEXO 3

Datos de Contacto en la Ibero

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA CIUDAD DE MÉXICO

Servicio Médico

Ubicación: Edificio B, Planta Baja.

Horario de atención: Lunes a viernes de 06:45 a 22:00 horas.

Centro de Atención Estudiantil Universitaria (CAEU)

Ubicación: Edificio J, Segundo Nivel.

Horario de atención: Lunes a viernes de 08:30 a 17:00 horas.

- **Mtra. María Luisa Hinojosa Ávila**
maria.hinojosa@ibero.mx, extensión 7581
- **Dra. María Salud Cavia Esteinou**
salud.cavia@ibero.mx, extensión 4743
- **Mtra. Georgina Tepale Palma**
georgina.tepale@ibero.mx, extensión 7292

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA TIJUANA

Servicio Médico

Ubicación: Edificio principal, Planta Baja.

Horario de atención:

Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Centro de Atención Estudiantil Universitaria (CAEU)

Ubicación: Edificio principal, 2 piso.

Horario de atención:

Lunes a Jueves de 08:00 a 17:00 horas.

- **Lic. Nadia Miranda Gómez**
Asistente de la Dirección General del Medio Universitario.
nadia.miranda@tijuana.ibero.mx, extensión 2425