|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre Procedimiento** | **PROTOCOLO PARA ATENCIÓN EN CRISIS ESTUDIANTES INCLUIDOS EN REGISTRO DE PUCV INCLUSIVA** |
| **Vicerrectoría o Dirección General** | Vicerrectoría General de Vinculación con el Medio |
| **Dirección** | Dirección de Inclusión |
| **Unidad o Programa** | Programa PUCV Inclusiva |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Referencia (ID)** | **Versión** | **Número de Páginas** | **Fecha Inicio Vigencia** |
|  | 01 |  | Mayo 2023 |

|  |
| --- |
| **Propósito del procedimiento** |
| Brindar contención emocional y apoyo a estudiantes que presenten una situación de crisis al interior de alguna sede o campus universitario y que están incluidos en el registro del Programa PUCV Inclusiva. |
| **Direcciones / Unidades y Cargos que participan en el proceso** |
| * Dirección de Inclusión – Programa PUCV Inclusiva: Profesionales programa PUCV Inclusiva * Dirección de Asuntos Estudiantiles – Unidad de Bienestar Estudiantil: Asistente Social encargada de Urgencias Médicas. |
| **Sistemas de Información utilizados** |
| * AgendaPRO * Navegador Académico |
| **Acrónimos** |
| CEA: Condición de Espectro Autista  EsD: Estudiantes en Situación de Discapacidad  EDI: Educadora Diferencial o Especial  Dsr: Desregulación:  CnE: Contención emocional  UBE: Unidad de Bienestar Estudiantil  SME: Servicio Médico Estudiantil |
| **Dirigido a** |
| Estudiantes con matrícula en Pregrado o Postgrado, que estén identificados por el Programa PUCV Inclusiva y que presenten alguna Situación de Discapacidad (EsD). |

|  |
| --- |
| **Definiciones** |
| **Desregulación:** Consiste en una falta de control sobre la propia conducta caracterizada por una hiperreactividad emocional (experimentar emociones intensas que surgen con facilidad y no ser capaz de controlarse cuando surgen) y dificultad para regresar a un estado de calma.  La desregulación emocional puede aparecer en distintos grados y no se considera un diagnóstico en sí, sino una característica que puede subyacer a distintas condiciones en la persona. En la literatura científica, se relaciona principalmente con comportamiento de tipo disruptivo y de menor control de los impulsos.  En el afrontamiento y prevención de la desregulación emocional y conductual, se debe considerar que sus factores desencadenantes no solo responden a las características o rasgos asociados a una condición particular del estudiante, como podrían ser la condición de Espectro Autista, el Trastorno de Déficit Atencional con Hiperactividad (TDAH), el Trastorno de Ansiedad, la Depresión u otros, originados por diferentes causas, sino que los factores estresantes del entorno físico y social también pueden ser desencadenantes de una desregulación.  **Regulación emocional:** Capacidad que permite gestionar el propio estado emocional de forma adecuada. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de enfrentamiento; capacidad para autogenerarse emociones positivas, entre otros. En el proceso de regulación emocional están presentes tanto respuestas fisiológicas y comportamentales, como ambientales, que implican equilibrio, integración y madurez emocional, de acuerdo con los objetivos de la persona y con el contexto.  **Contención emocional:** Es un proceso que tiene por objetivo restablecer el equilibrio emocional de quienes se encuentran enfrentando una situación de crisis (Céspedes, 2020). Implica acompañar y acoger a las personas, para que puedan recobrar la estabilidad, ofreciendo espacios para que puedan expresar sus emociones, recuperar la calma e identificar rutas para solucionar los problemas (Buen trato, s.f; Centro Gregoria Apaza, 2018). Contener implica brindar apoyo y comprensión, ayudando a las personas a recobrar la tranquilidad, la seguridad y la confianza, y a despertar sentimientos de esperanza sobre el futuro (López de Lérida & Cifuentes, s.f).  **Activación de Redes de Apoyo**: Proceso en que se identifican y contactan redes familiares o institucionales para coordinar estrategias de contención y apoyo, con el objetivo de dejar a resguardo inmediato de esa red al estudiante. |

|  |
| --- |
| **Descripción de tareas** |
| 1. Frente a una situación de crisis que estuviese viviendo un estudiante en alguna sede o campus universitario, cualquier persona de la comunidad universitaria (docente, estudiante, trabajador) podrá dar aviso e informar a la recepción de la sede o campus. 2. Si la situación de crisis es informada a la recepción del Campus o Sede, según lo establecido en el protocolo de urgencias médicas (<https://dgaeapucv.cl/wp-content/uploads/2023/04/Protocolo-estudiantil-20222023.pdf>), la persona responsable se comunicará con Asistente Social encargada de urgencias médicas del SME (en adelante, Asistente Social), para informar de la situación. 3. La Asistente Social recabará antecedentes de la situación, consultará quien está acompañando al estudiante y los datos de contacto del acompañante, si lo hubiese. 4. La Asistente Social revisará si el estudiante es parte del programa PUCV Inclusiva en plataforma de AgendaPRO. Si el estudiante está registrado por el programa PUCV Inclusiva, tomará contacto con las profesionales del programa y entregará la información recabada con el objetivo de que la profesional tome contacto con la persona que está acompañando al estudiante que vive la situación de crisis, y puedo coordinar una primera contención (posibles desencadenantes como interrupción de tratamiento, situación de contexto puntual, evaluación de riesgos para el estudiante y su entorno) y dará indicaciones de pasos a seguir a la persona que está acompañando al estudiante. 5. Tanto la profesional del programa PUCV Inclusiva como la Asistente Social deberán acudir al lugar para brindar la contención profesional necesaria. En el caso de la Asistente Social, le corresponderá particularmente activar la Red de Apoyo personal del estudiante, con la finalidad de que quede debidamente a resguardo una vez finalice la intervención de contención. De no poder acudir al lugar ambas profesionales, se deberá contar con una profesional en la tarea de contención profesional. Si ninguna de las profesionales puede trasladarse o el hecho ocurre en una sede o campus que hace imposible el traslado oportuno de las profesionales, deberán dar aviso inmediato a sus jefaturas directas con el objetivo de establecer las mejores acciones para apoyar al estudiante y activar la Red de Apoyo. 6. Los profesionales dispondrán de recursos financieros de la UBE, en caso que fuese necesario el traslado del estudiante, la compra de medicamentos u otra necesidad emergente que permita superar la situación de crisis. Para ello, le corresponderá a la Asistente Social informar a su jefatura directa, con el objetivo de que se dispongan los trámites administrativos respectivos. 7. Una vez superada la situación de crisis contingente, la profesional del Programa PUCV Inclusiva registrará en AgendaPRO el evento (se debe registrar en ficha el día que ocurrió la crisis, la descripción de lo sucedido, las personas que participaron en la contención y las estrategias que se ejecutaron) y evaluará la pertinencia de recomendar atención especializada (psicólogo, psiquiatra, terapeuta ocupacional, u otra), ya sea en el servicio médico estudiantil o en una red externa de atención. Según lo anterior, debe coordinar con estudiante y/o familiar (Red de Apoyo) sobre atenciones futuras. Si el estudiante ya cuenta con atención especializada y/o interrumpió algún tratamiento, recomendará retomar dicha atención profesional. 8. De haber realizado una derivación a atención especializada (a un profesional externo o del SME), la profesional del Programa PUCV Inclusiva deberá coordinar con el profesional de atención especializada la entrega de información y recomendaciones a: Familia de estudiante, Docentes u otras personas claves, de manera de prevenir una nueva situación de crisis. Esta tarea le corresponderá exclusivamente a la profesional del programa PUCV Inclusiva, con la finalidad de asegurar una mayor pertinencia técnica en el manejo de la información y la mantención de un canal institucional único a terceros.   EXCEPCIONALIDAD Y DEL REGISTRO DE ESTUDIANTES   1. Excepcionalmente, si quien presencia esta situación de crisis tiene conocimiento que el/la estudiante recibe apoyo por parte del Programa PUCV Inclusiva, podrá comunicarse directamente al teléfono: 32 2272062 o 32 2274110 (oficinas PUCV Inclusiva), o bien, a la secretaria de la Dirección de Inclusión 32 2272691. En este caso, corresponderá a la profesional del programa PUCV Inclusiva informar inmediatamente a la Asistente Social encargada de urgencias médicas del SME con el objetivo de ejecutar, todas las coordinaciones y tareas descritas en este protocolo. 2. Corresponde a las profesionales del programa PUCV Inclusiva mantener al día en el sistema Agenda PRO, la lista de estudiantes registrados y/o atendidos por el programa. 3. Corresponde a los profesionales del SME mantener al día el registro de atenciones y fichas clínicas en el sistema AgendaPRO, de los estudiantes que reciben atenciones en las distintas especialidades. |