

PROTOCOLO

ATENCIÓN EN CASOS DE PROBLEMAS EMOCIONALES O DE SALUD MENTAL EN EL ALUMNADO



Este protocolo fue elaborado por:

Espora Psicológica

**Pak'te: Área de Orientación y Atención para la
Violencia de Género**

Coordinación de Seguridad y Protección Civil

Secretaría de Apoyo Educativo

Secretaría General de la Facultad de Ciencias

ÍNDICE

1. Marco de Referencia/Definiciones

2. Actores

Etapas de atención

1. Detección

2. Valoración psicológica y de riesgo

3. Contacto con la familia y valoración psiquiátrica

4. Cita con la familia de el o la estudiante

5. Seguimiento

Ruptura del proceso de atención

Casos de riesgo inminente dentro de la Facultad

Fases del proceso de atención

1. Marco de Referencia/Definiciones

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud se refiere a un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades de las personas (2024); a su vez la salud mental la define como un estado de bienestar en el cual cada individuo desarrolla su potencial, puede afrontar las tensiones de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera, y puede aportar algo a su comunidad (3 jun 2022).

La Organización Mundial para la Salud, señala que existe una diferencia entre una urgencia y una emergencia, una urgencia se refiere a una problemática que debe resolverse inmediatamente, lo que implica una acción de resolución sin ningún tipo de demoras ante la dificultad presentada, en un lapso reducido de tiempo, pero este no implica riesgo en la vida de los que la involucra ni genera peligro en la evolución de su afección, y en este sentido, una crisis nerviosa corresponde a una atención de urgencia. En tanto que, una emergencia es una situación en la que se requieren acciones y decisiones inmediatas, ya que derivado de la complejidad de la situación o afección, estos ponen en riesgo de vida a los involucrados (2024).

En concordancia con lo sugerido por la Organización Panamericana de la Salud (2012) ante una situación de crisis, una primera ayuda psicológica consiste en proporcionar una respuesta humana, de apoyo a otro ser humano que está sufriendo y que puede necesitar ayuda, y consiste en brindar ayuda y apoyo prácticos, de manera no invasiva; evaluar las necesidades y preocupaciones; ayudar a la persona a atender sus necesidades básicas (por ejemplo, comida y agua, información); escuchar a las personas, sin presionarlas para que hablen; reconfortar a las personas y ayudarlas a sentirse en calma; ayudar a las personas para acceder a información, servicios y apoyos sociales; así como protegerlas de ulteriores peligros.

2. Actores

La atención a los casos de problemas emocionales o de salud mental en el alumnado de la Facultad de Ciencias pasa por varias etapas y en ellas intervienen diversos actores presentes en el staff de atención a estudiantes de la Facultad.

- **Espora Psicológica.** Es la instancia de diagnóstico y atención psicoterapéutica de la Facultad. Cuenta con profesionales de la salud mental especializados en intervenciones psicoterapéuticas de corta duración y alta efectividad. Ofrece dos tipos de terapia: grupal siempre que sea posible y el o la paciente esté de acuerdo e individual en aquellos casos que requieran este manejo a juicio de la coordinación de Espora. Es también la instancia que tiene a su cargo canalizar pacientes a servicios de atención psiquiátrica que así lo requieran.
- **Pak'te:** Área de orientación y atención para la violencia de género. Es un área de primer contacto que ofrece orientación, así como atención psicológica, a las personas que han vivido o viven una situación de violencia de género.
- **Coordinación de Seguridad y Protección Civil.** Es la instancia que tiene a su cargo velar por la seguridad de los pacientes y de la comunidad. Tiene a su cargo establecer contacto con los familiares de las y los pacientes, citarlos en caso necesario e informar a instancias superiores del progreso de cada caso.
- **Secretaría de Apoyo Educativo.** Es la entidad encargada de establecer contacto con las y los docentes de pacientes en tratamiento a fin de notificarles que en sus grupos está inscrito alguien en situación de vulnerabilidad para que de ser posible contribuyan a reducir el nivel de estrés por causas académicas en quienes están en tratamiento terapéutico o psiquiátrico y recibe retroalimentación de ellas y ellos.
- **Secretaría General y Dirección.** Son las instancias superiores encargadas de fijar las políticas generales y los procedimientos a seguir en cada caso de acuerdo con sus características y el diagnóstico elaborado por Espora.
- En caso de aplicarse el *Protocolo de Actuación en Situación de Inminente Riesgo de Autolesión o Suicidio*, intervienen también la DGAPSU y la DGAS, así como la oficina jurídica de la Facultad.

Etapas de atención

1. Detección

La detección de un caso que requiere atención puede darse a través de diversos canales: referencia de compañeras o compañeros, docentes, tutoría o personal de vigilancia o administrativo, por atenciones solicitadas en el Consultorio médico; por solicitud de la persona misma, exploración de redes sociales, etc. En cuanto un caso sea detectado se debe proceder de acuerdo con la severidad percibida del mismo:

- Si no se percibe que existe un riesgo para el o la estudiante o para la comunidad, se le debe estimular a solicitar atención a Espora a través del llenado del formato que para ello ha establecido esa instancia. Se deberá informar entonces a Espora para que a través de la lectura de la solicitud misma se pueda hacer una primera valoración. En el caso del alumnado de primer ingreso puede ser necesario que soliciten atención a través de correo electrónico.
- Si se percibe que el o la estudiante corre riesgo en su vida o integridad o bien otros miembros de la comunidad se debe informar inmediatamente no sólo a Espora sino a la Coordinación de Seguridad y Protección Civil quien informará a su vez a instancias superiores.

2. Valoración psicológica y de riesgo

En esta etapa la coordinación de Espora hace una valoración del estado anímico, emocional y mental de la o el estudiante. Resultado de esta valoración el caso puede clasificarse en alguna de las siguientes categorías:

- Paciente de alto riesgo para sí mismo o para otros.
- Paciente con riesgo medio o bajo susceptible de ser tratado de manera grupal.
- Paciente con riesgo medio o bajo para ser tratado de manera individual.

Para hacer esta valoración Espora cuenta con dos elementos: el cuestionario de solicitud de atención llenado por el o la estudiante y una entrevista inicial. Adicionalmente un paciente puede ser valorado si es atendido mediante el proceso de Atención Psicológica Inmediata, de acuerdo con los *Protocolos de acción del Espacio de Atención Psicológica Inmediata (API)*, de *ESPORA Psicológica*.

3. Contacto con la familia y valoración psiquiátrica

En caso de que el caso sea clasificado como de riesgo para la persona misma o para alguien más se debe proceder a contactar a los familiares o personas de referencia si se tratara de estudiantes cuyas familias no vivan en la CDMX. A la persona representante de la familia que se contacte se le debe citar a la brevedad y proporcionarle una carta de referencia para acudir al servicio psiquiátrico del IMSS en el Hospital 1032 (Dr. Héctor Tovar Acosta) para valoración psiquiátrica de urgencia. Se le debe aclarar al familiar para que en cuanto posea un diagnóstico e indicaciones médicas debe seguirlas al pie de la letra. En caso de ser internado, la familia deberá enviar copia del alta médica a Espora por correo electrónico, en cuanto el o la paciente salga del hospital adjuntando el diagnóstico y en su caso la medicación que se le recetó. Se debe informar a la familia que toda información proporcionada se mantendrá confidencial.

4. Cita con la familia de el o la estudiante

Se debe citar a la brevedad posible a el o la estudiante junto con su familia a fin de explicarles, por parte de las áreas involucradas, la situación y buscar una alianza de la Facultad con la familia para favorecer la salud mental de el o la paciente.

- Se buscará siempre un compromiso de cuidado y/o supervisión de parte de la familia para que la medicación sea suministrada en la dosis y horarios adecuados, aclarando que los procesos farmacodinámicos toman tiempo y cualquier duda debe ser aclarada con el o la profesional de la psiquiatría que esté atendiendo.
- Se contactará a las y los docentes con los que esté inscrito el paciente a fin de procurar que traten de reducir los factores de estrés del paciente en caso de que ya se pueda reintegrar a la vida académica, y se informará de ello a la familia así como al paciente mismo a fin de que pueda estar más tranquilo. Se debe enfatizar que lo prioritario no es lo académico, sino su salud mental. No se debe revelar a las y los docentes la información confidencial del paciente.
- En caso de que el o la estudiante siga corriendo riesgo o constituya uno para el resto de la comunidad, se deberá aclarar que no puede asistir a las instalaciones de la Facultad y deberá fijarse una fecha próxima para hacer una nueva valoración del caso, principalmente por parte de Espora. Si a juicio este juicio, el o la paciente puede asistir a terapia psicológica, se podrá valorar esta opción previamente a la reunión con la familia.
- Se debe mostrar también como una opción siempre que sea necesario, que se solicite una suspensión temporal de estudios, siempre y cuando el o la estudiante ya haya concluido su inscripción en el semestre lectivo a fin de que no pierda la vigencia de sus derechos de seguridad social.

5. Seguimiento

Luego de la primera reunión con el o la estudiante y su familia se deben fijar citas posteriores para dar seguimiento al caso. Durante el proceso, la coordinación de Espora se allegará de toda la información diagnóstica pertinente para continuar valorando el caso, en caso necesario la coordinación de seguridad o instancias superiores pueden intervenir para obtener la información necesaria. Cuando se esté de acuerdo en que el o la estudiante ya puede regresar a la vida académica sin ser un riesgo, se le informará de ello incluyendo a su familia.

Ruptura del proceso de atención

Si en algún momento llega a dejar de haber respuesta de parte de la familia, si de parte de ella no hay un compromiso probado de apoyar el proceso psiquiátrico y terapéutico de la o el estudiante, la Facultad debe informarles que no es posible que quien está siendo atendido acuda a las instalaciones de la Facultad por constituir un riesgo latente.

Casos de riesgo inminente dentro de la Facultad

En casos de riesgo inminente de autolesiones o suicidio al interior de la Facultad se actuará de acuerdo con lo establecido en el *Protocolo de Actuación en Situación de Inminente Riesgo de Autolesión o Suicidio y a los Protocolos de acción del Espacio de Atención Psicológica Inmediata (API), de ESPORA Psicológica*. Adicionalmente a ello se procederá a localizar a familiares de la persona en riesgo o representantes de estos para que acudan a la Facultad a la brevedad posible.

En caso de que el o la estudiante constituya un riesgo para terceros en las instalaciones de la Facultad se actuará de acuerdo con el protocolo mencionado antes.

Fases del proceso de atención

Identificación de la situación

Valoración inicial

**Establecer seguridad
para paciente y comunidad**

Derivación de ser necesario

Seguimiento



Facultad de
Ciencias
UNAM