



CUIDAR EN COMUNIDAD

***Protocolo institucional
ante crisis emocionales***

Servicio de Orientación para el Aprendizaje
SPU - VRA

| Introducción

En coherencia con el ideario institucional de la Universidad Católica de Córdoba, que promueve una formación integral de las personas, y en consonancia con los principios de la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657, este protocolo se orienta a garantizar una respuesta institucional adecuada ante situaciones de crisis psicológica en el ámbito académico.

El presente documento constituye una herramienta estratégica destinada a unificar criterios de actuación, promover la contención oportuna, y facilitar la articulación con los dispositivos especializados de salud cuando la situación lo requiera. Estas pautas se inscriben dentro de una cultura institucional del cuidado, la protección de derechos, la dignidad humana y la autonomía de las personas, y buscan fortalecer el acompañamiento que ya se realiza en el marco del Servicio de Orientación para el Aprendizaje (SOA) y otras áreas de la UCC.

Las intervenciones previstas no reemplazan a los dispositivos de salud mental, sino que buscan ofrecer una primera respuesta situada, en clave de Primeros Auxilios Psicológicos, respetando los principios de confidencialidad, no estigmatización, y actuación proporcional al riesgo.

| Fundamentación

Si bien el ámbito universitario es, por definición, un espacio educativo, es también un entorno donde pueden emerger situaciones de crisis emocional que afectan el bienestar psicosocial del estudiantado. Estas situaciones pueden tener múltiples orígenes —académicos, personales, sociales o contextuales— y manifestarse de manera aguda, generando alteraciones temporales en el equilibrio emocional de la persona.

Se entiende por crisis emocional aquella situación subjetiva de alto impacto que desborda los recursos habituales de afrontamiento del individuo y requiere, por lo tanto, una respuesta institucional inmediata, respetuosa y proporcional al nivel de riesgo involucrado. Este tipo de crisis puede expresarse a través de manifestaciones conductuales, emocionales, cognitivas y físicas, tales como ansiedad intensa, confusión, desregulación emocional, llanto incontrolable, bloqueos o desconexión con el entorno

Este protocolo contempla la diversidad de experiencias dentro de la comunidad universitaria, incluyendo aquellas de personas en situación de discapacidad, quienes pueden enfrentar barreras específicas ante situaciones de crisis emocional, y requieren respuestas institucionales accesibles y adecuadas

En consonancia con los principios de la Ley Nacional de Salud Mental, este protocolo se propone brindar una primera respuesta institucional no clínica, respetuosa de la autonomía, sin estigmatizar ni patologizar a las personas involucradas, y orientada a garantizar su protección y acceso a la atención profesional adecuada, cuando corresponda.

| Criterios para activación del Protocolo

Este protocolo se activa ante la presencia de una crisis psicológica o emocional que tenga lugar dentro del ámbito académico, y que implique una alteración significativa del estado de bienestar de una persona, afectando su funcionalidad o generando un nivel de sufrimiento subjetivo que requiere contención inmediata.

La intervención institucional deberá orientarse siempre a garantizar el resguardo de la integridad física, emocional y subjetiva de la persona, respetando su autonomía y dignidad, y evitando toda forma de estigmatización o medicalización innecesaria.

En todos los casos, el equipo educativo o administrativo presente debe evaluar —a partir de lo observable— si la situación:

- Puede ser contenida inicialmente a través de primeros auxilios psicológicos en el lugar.
- Requiere la presencia de un profesional de la salud (médico o sistema de emergencias).
- Implica un riesgo cierto e inminente para la vida o integridad de la persona o de terceros, en cuyo caso debe convocarse inmediatamente al sistema de emergencias y notificar a directivos.

Niveles de riesgo y criterios de derivación

A efectos de orientar la toma de decisiones en situaciones de crisis emocional en el ámbito académico, se establecen las siguientes categorías, en concordancia con lo previsto por la Ley Nacional de Salud Mental N° 26.657 y su decreto reglamentario N° 603/2013:

- **URGENCIA:** Se entiende por urgencia en Salud Mental a toda situación transitoria que irrumpe y altera las funciones psíquicas y el desempeño habitual de la persona con un alto nivel de padecimiento, de tal manera que la persona, el entorno y/o el personal sanitario, consideren que requiere atención inmediata. La urgencia se presenta como una ruptura aguda del equilibrio en el que se sostenía la vida del sujeto y puede conducir a modalidades de respuesta que podrían poner en riesgo su vida o la de otros. Ésta debe ser asistida en cualquier instancia del sistema de salud.
- **EMERGENCIA:** Es una situación que pone en riesgo la vida de la persona o la función vital de un órgano, requiriendo inmediata atención o tratamiento.
- **RIESGO CIERTO E INMINENTE:** El decreto reglamentario de la Ley Nacional de Salud Mental (603/13) lo define como “aquella contingencia o proximidad de daño que ya es conocido como verdadero, seguro e indubitable que amenace o cause perjuicio a la vida o integridad física de la persona o de terceros.
-

| Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)

En situaciones de crisis emocional, y mientras se espera la llegada del personal de salud (si corresponde), es posible brindar una primera contención emocional basada en los principios de los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP). Esta estrategia consiste en un conjunto de intervenciones simples, prácticas y breves, que no requieren formación clínica, y que pueden ser implementadas por cualquier integrante de la comunidad universitaria que se encuentre presente en el momento del hecho.

El objetivo de los PAP es:

- Brindar seguridad y apoyo inmediato a la persona afectada.
- Ayudar a estabilizar el estado emocional.
- Evitar un agravamiento de la situación.
- Facilitar el acceso a redes de apoyo y recursos especializados.

Esta herramienta es ampliamente utilizada en contextos de emergencias y catástrofes, y su aplicación en el ámbito educativo resulta pertinente ante episodios de desregulación emocional, crisis de ansiedad u otras manifestaciones de malestar agudo.

| Guía institucional de actuación ante crisis emocionales leves o moderadas

Esta guía está dirigida a integrantes de la comunidad universitaria (docentes, personal administrativo u otros actores institucionales) que se encuentren presentes en una situación de crisis emocional de un/a estudiante y deban intervenir en forma inmediata, hasta tanto se evalúe la necesidad de derivación profesional.

1. Acercamiento inicial y evaluación de la situación

- Acercarse con calma y actitud empática
- Valorar rápidamente si la persona está consciente, ubicada en tiempo y espacio: Preguntar su nombre, qué día es, dónde se encuentra
- Si hay desorientación, habla incoherente o alteración grave, no continuar con esta guía y activar protocolo de urgencia/emergencia
- En caso de respuesta coherente, continuar con la contención

2. Garantizar un entorno seguro y respetuoso

- Buscar, si es posible, un espacio de privacidad para preservar su dignidad y facilitar el diálogo
- No dejar a la persona sola
- Reducir estímulos: alejar ruidos, evitar acumulación de personas observando

3. Escucha activa y contención emocional

- Escuchar sin juzgar ni interpretar. Validar el malestar
- Usar frases claras y tranquilizadoras: “Estoy acá para ayudarte”, “podemos esperar juntos/as hasta que te sientas mejor o llegue alguien que pueda acompañarte.”
- Evitar preguntas invasivas o forzar el relato de lo ocurrido.

4. Técnicas de estabilización y regulación

- Ayudar a la persona a centrarse en el aquí y ahora, por ejemplo: Respiración consciente (respirar en 4 tiempos: inhalar, sostener, exhalar, pausa).
- Describir lo que ve/escucha a su alrededor.
- Invitarla a sentarse, beber agua, si lo desea.

5. Seguimiento inmediato posterior

Si el episodio se estabiliza y la persona se siente en condiciones de retomar su rutina:

- Acompañarla brevemente y seguir en contacto.
- Recomendarle que tome un descanso y acuda luego al Servicio de Orientación para el Aprendizaje (SOA) para apoyo posterior.

Si los síntomas persisten o se agravan:

- Informar a un/a directivo/a o autoridad académica.
- Dar intervención al servicio médico
- De ser posible indagar si existe la posibilidad de contactarse con figuras significativas de su red de apoyo socio-familiar .
- El servicio de emergencias realizará la valoración clínica pertinente y determinará las prescripciones correspondientes. Los casos más complejos pueden requerir derivación a guardias hospitalarias en el momento.

6. Comunicación institucional

- Informar de lo sucedido a la autoridad directa.
- Sugerir a la persona que se ponga en contacto con el SOA (soa@ucc.edu.ar)
- En caso de haber recibido información sensible, mantener estricto respeto por la confidencialidad, informando solo a quienes corresponda dentro de la cadena institucional.

Importante: Este procedimiento no reemplaza la intervención de profesionales de la salud ni se aplica en casos de emergencia, autolesión, intento de suicidio o riesgo inminente. Para esas situaciones, se debe activar el protocolo correspondiente, convocar al servicio de emergencias y contactar de inmediato a una autoridad institucional.

En caso de que la persona presente una discapacidad, se debe considerar la necesidad de adaptar la intervención según sus requerimientos específicos, recurriendo a apoyos adecuados, comunicación alternativa o recursos accesibles, garantizando en todo momento su dignidad, autonomía y derecho a la participación.

Actuación ante situaciones de autolesión o ideación suicida

En el marco del respeto a la dignidad, la autonomía y los derechos de las personas, este protocolo contempla orientaciones específicas para casos en los que se detecten signos de autolesión o la presencia de manifestaciones verbales o conductuales que puedan vincularse con ideas de muerte o suicidio.

Las autolesiones, en la mayoría de los casos, no implican una intención directa de provocar la muerte, sino que funcionan como una forma de expresar o aliviar un dolor emocional intenso que no encuentra otra vía de tramitación. Sin embargo, estas conductas siempre deben ser tomadas con seriedad, ya que pueden representar un riesgo para la integridad física de la persona o constituir indicadores tempranos de sufrimiento psíquico profundo.

Del mismo modo, la mención explícita o implícita de ideas relacionadas con la propia muerte, ya sea de forma oral, escrita o a través de otras conductas, requiere una intervención institucional inmediata y cuidadosa.

Pautas de actuación en estos casos:

1. Si se detecta autolesión reciente (por observación directa o relato):

- Mantener la calma y no emitir juicios ni cuestionamientos.
- Garantizar contención emocional, como se indica en los Primeros Auxilios Psicológicos.
- Evitar comentarios autorreferenciales o que minimicen el sufrimiento.
- No dejar a la persona sola.
- Asegurarse de retirar o limitar el acceso a objetos que puedan representar riesgo.
- Comunicar de inmediato a una autoridad académica responsable.
- Convocar al sistema de emergencias médicas para evaluación.
- Sugerir el contacto con una figura de su red sociofamiliar, siempre con el consentimiento de la persona (excepto riesgo inminente).

2. Si se verbaliza o manifiesta idea de muerte o suicidio:

- Escuchar con atención y sin emitir valoraciones. Validar el sufrimiento.
- No prometer confidencialidad absoluta. Es necesario actuar.
- Reiterar que no está sola/o y que se buscará ayuda profesional.
- Dar aviso inmediato a una autoridad académica y llamar al servicio de emergencias.
- Convocar a algún integrante de su red de apoyo familiar o social.

En caso de ser necesario emergencias solicitará intervención en guardia de salud mental.

3. Si hay intento de suicidio o riesgo cierto e inminente:

- Activar sin demora el sistema de emergencias.
- No intervenir físicamente salvo que se ponga en riesgo la vida.
- Asegurar un entorno lo más protegido posible.
- Comunicar de forma urgente a los directivos presentes.
- Dar aviso para que se presente algún integrante de su red de apoyo familiar o social.
- Si el servicio de emergencias lo considera puede solicitar traslado a guardia hospitalaria y/o de salud mental.
- En caso de traslado al sistema de salud, registrar la situación con la mayor precisión posible para la articulación posterior con el SOA.

En todos los casos:

- Respetar la confidencialidad, comunicando sólo a las personas pertinentes dentro de la institución.
- No emitir diagnósticos ni comentarios clínicos si no se cuenta con formación profesional habilitada.
- Sugerir contacto con el Servicio de Orientación para el Aprendizaje (SOA) para acompañamiento posterior y articulación con redes especializadas.

Seguimiento y articulación institucional

Una vez contenida la situación de crisis y resguardada la integridad de la persona, resulta fundamental garantizar su acompañamiento posterior y la articulación entre los distintos actores institucionales.

En este sentido, se establece que:

- El hecho debe ser notificado a la autoridad académica correspondiente (Secretaría Académica, Dirección de Carrera, Coordinación) en forma clara y respetuosa de la confidencialidad.
- Se recomendará al/a la estudiante que tome contacto con el Servicio de Orientación para el Aprendizaje (SOA), donde se podrá evaluar la necesidad de seguimiento o derivación externa.
- El SOA podrá brindar orientación específica a la unidad académica para adecuar acompañamientos pedagógicos, sugerir articulaciones con redes de salud y realizar intervenciones de prevención cuando corresponda.
- En situaciones complejas o reincidentes, se sugiere convocar a instancias de trabajo conjunto entre el SOA, autoridades académicas y otros servicios de la universidad, garantizando el abordaje interdisciplinario y el respeto por los derechos del/la estudiante.

Línea de escucha y orientación en salud mental y adicciones

 0800-888-5555

- Gratuita y confidencial.
- Disponible las 24 horas, todos los días.
- Atiende un equipo interdisciplinario.
- Brinda orientación y acompañamiento en salud mental y adicciones.

Cierre

Este protocolo busca constituirse en una herramienta clara, accesible y coherente con el marco normativo vigente y con el ideario institucional de la Universidad Católica de Córdoba, que promueve una educación centrada en la persona, el cuidado integral y la construcción de vínculos solidarios dentro de la comunidad universitaria.

Lejos de reemplazar la intervención profesional especializada, estas pautas están orientadas a favorecer una primera respuesta humanizada ante situaciones de crisis emocional, resguardando la integridad de quienes las atraviesan y acompañando el sostenimiento de su trayectoria académica.

Finalmente, se deja constancia de que este documento se encuentra en condición de borrador inicial, sujeto a revisión, validación y ajustes periódicos, en diálogo con las distintas áreas de la universidad y con las necesidades que surjan del trabajo cotidiano en el acompañamiento institucional.



Vicerrectorado Académico
Secretaría de Pedagogía Universitaria