



---

# POLÍTICA DE INTERVENCIÓN EN CRISIS

---

El propósito de este protocolo es establecer un procedimiento claro y sencillo cuyo objetivo es detallar los pasos a seguir en una intervención en crisis. Este protocolo se aplicará a situaciones que involucren tanto a estudiantes, empleados y visitantes de la Universidad.

**MAYO, 2018**  
**PUPR**

# ÍNDICE

---

I. Introducción.....	3
II. Establecimiento de Motivos .....	3
III. Definiciones.....	3
IV. Límites de la Confidencialidad.....	4
V. Comportamientos o Conductas de Alerta.....	4
VI. ¿Cómo identificar una persona que está en crisis?.....	4
VII. Directorio .....	5
VIII. Procedimiento a Seguir .....	5
A. Estudiantes .....	5
B. Empleados .....	7
C. Visitantes .....	7
IX. Procesos adicionales de intervención .....	7-8

## I. Introducción

La Universidad Politécnica de Puerto Rico tiene una responsabilidad con la comunidad universitaria de fomentar la calidad de vida de sus estudiantes y mantener un ambiente seguro. Este protocolo establecerá una guía clara y sencilla para el manejo de situaciones de emergencia o de intervención en crisis de salud mental en la universidad.

El mismo servirá para coordinar servicios con las oficinas correspondientes en casos que haya que tomar acción inmediata y manejar dichos incidentes que puedan repercutir en situaciones de riesgo.

## II. Establecimiento de motivos

De acuerdo a las estadísticas la salud mental en Puerto Rico, ha habido un incremento en personas con tales diagnósticos que afectan la población en general. Una persona con un diagnóstico de salud mental puede en un momento estresante desembocar en una crisis que le impida desenvolverse adecuadamente en su rutina diaria. Siendo una carrera universitaria un reto tan importante para los estudiantes, los estresores asociados pueden acelerar que una crisis se precipite. Es por esta razón que hemos implementado esta política con el fin de asistir al personal de la comunidad universitaria en casos de emergencias y establecer cuáles son los pasos a seguir para evitar que ocurra algún suceso lamentable.

## III. Definiciones

- A. Situaciones estresantes** = La experiencia emocionalmente negativa acompañada de cambios predecibles a nivel bioquímico, fisiológico, cognitivo, conductual y que se dirigen a alterar el evento estresante o para adecuarse a sus efectos.
- B. Conductas de riesgo** = Las conductas de riesgo son acciones que la persona realiza que pueden poner en peligro su vida o la de otros. (Ejemplos: comportamiento agresivo, uso de alcohol y drogas, automutilación, cambios súbitos en el estado de ánimo, tristeza profunda, conducta errante, aislamiento, entre otros)
- C. Crisis** = Cambio importante en la vida cotidiana que produce inestabilidad emocional. (Ejemplos: muerte de un familiar, pérdida del empleo, enfermedad, bajo aprovechamiento académico, entre otros)
- D. Pensamientos suicidas** = Los pensamientos suicidas se presentan cuando una persona desea y entiende que estaría mejor si estuviera muerto, pero no necesariamente lo lleve a la acción.

- E. Intentos suicidas** = Cuando más allá de un pensamiento, la persona ejecuta un plan para privarse de la vida y realiza actos para llevar a cabo este plan.
- F. Automutilación** = Es cuando una persona se agrede a sí mismo, mutilando su cuerpo con algún objeto.

#### **IV. Límites de la confidencialidad**

La Confidencialidad es un principio fundamental al momento de un proceso de intervención en crisis, sin embargo tiene unos límites para salvaguardar la seguridad y el bienestar de las partes implicadas. Los límites de confidencialidad son los siguientes:

- Si la vida o la de una tercera persona están en peligro inminente.
- Si hay sospecha de abuso de un menor o de una persona que no se pueda valer por sí misma.
- Si se renuncia a su derecho de la confidencialidad.
- En un proceso judicial según dictaminado por corte.

#### **V. Comportamientos o conductas de Alerta**

1. Ausentismo
2. Agresividad
3. Desinterés
4. Cambios en la apariencia o higiene personal
5. Obsesión con la muerte
6. Cometarios Intimidantes o amenazantes
7. Indicadores de estar desorientados en tiempo, persona o lugar
8. Bajo aprovechamiento académico
9. Ideas o conductas incoherentes
10. Tristeza excesiva, llanto o miedo
11. Sentimiento de auto-desprecio
12. Sentimiento de culpa
13. Desesperanza o sentimiento de vacío emocional
14. Dificultad para identificar soluciones
15. Uso del alcohol, drogas u otras sustancias
16. Automutilación o apariencia de golpes

#### **VI. ¿Cómo identificar una persona que está en crisis?**

Se puede identificar a una persona que esté en crisis cuando:

- a. Intente hacerse daño a sí mismo
- b. Manifiesta amenazas a otros o a la propiedad

c. Manifiesta conductas que demuestran deterioro a su salud mental o física

## VII. Directorio

Oficina	Extensiones	Edificio
Orientación y Consejería	248, 478	Principal (piso1)
Vicepresidencia de Servicios al Estudiante	270, 276	Principal (patio interior)
Seguridad	111,216, 476,263	Multiusos
Recursos Humanos	320, 494	Principal (piso 2)
Horario Nocturno	9-1-1 Línea PAS 1-800-981-0023	

## VIII. Procedimiento a Seguir

### A. Estudiantes

Si el profesor observa algún estudiante con síntomas por los que entienda que este necesita ayuda, debe referirlo a la Oficina de Orientación y Consejería para que se le ofrezcan las herramientas necesarias y pueda lidiar con su situación. Para este propósito, deben utilizar el documento *Referido para Servicios de Consejería* (disponible en la página web de la Oficina de Orientación y Consejería: <https://www.pupr.edu/consejeria/>) o comunicarse directamente a la extensión 248.

Cuando un estudiante observe algún compañero de clases con alguno de los indicadores antes mencionados, puede dirigirse al profesor e informar la conducta observada o ir directamente a la Oficina de Orientación y Consejería o a la Vicepresidencia de Servicios al Estudiante.

La persona que reciba la información del estudiante o del profesor, citará al estudiante para llevar a cabo un proceso de evaluación y de ser necesario lo referirá a servicios psicológicos para recibir ayuda profesional.

#### 1. Dentro del salón de clases

##### Indicadores primarios:

- Ausentismo
- Cambios significativos en la forma de actuar
- Bajo aprovechamiento
- Sentimiento de culpa

- Sentimiento de vacío emocional
- Uso del alcohol, drogas u otras sustancias

## **2. Fuera del salón de clases**

Cuando un estudiante observa que un compañero presenta una conducta de riesgo o expresa sentirse que está pasando por una crisis emocional debe dialogar con él y convencerlo de que se dirija a Oficina de Orientación y Consejería o la Vicepresidencia de Servicios al Estudiante e informar sobre las observaciones realizadas y de ser posible ofrecer toda la información que tenga del otro estudiante (nombre, departamento al que pertenece, lugares que frecuenta, entre otros).

Si un estudiante entiende que está atravesando por una crisis de salud emocional debe solicitar los servicios al personal de la Oficina de Orientación y Consejería.

En caso de determinar que el estudiante amerita ser referido a un hospital de salud mental, se le notificará al estudiante la necesidad de romper la confidencialidad tomando en cuenta que la vida de esta persona o la de terceros pueda verse afectada. Se procederá a llamar a los padres o persona contacto. De no conseguir a los familiares y el estudiante representa un peligro potencial para otros o se considere que pueda hacerse daño así mismo se procederá a llamar a la Oficina de Seguridad a la extensión 111. De ser necesario se solicitará una orden de aprehensión (ver Sección IX).

## **3. Casos de Crisis**

### **Indicadores de alerta**

- Pensamientos suicidas
- Automutilación
- Agresividad
- Uso del alcohol, drogas u otras sustancias
- Amenazas a sí mismo y a otros
- Manifestación de conducta extraña (pensamientos desorganizados, lenguaje incoherente, emociones exageradas, pérdida de contacto con la realidad, entre otros)

Si se observa a alguna persona dentro de la comunidad universitaria que presente alguna o varias de las conductas de riesgo antes mencionadas, debe notificarlo inmediatamente a cualquiera de las oficinas encargadas de trabajar con situaciones de Crisis (ver Directorio, Sección VII). En caso de que la persona que esté presentando conductas que demuestren estar en crisis, se procederá a comunicarse con personal de la Oficina de Seguridad, Oficina de Orientación y Consejería o a la Vicepresidencia de Servicios al Estudiante.

La persona de las Oficinas mencionadas en el directorio que reciban este referido, procederá a obtener la siguiente información, si así la situación lo permite:

- Nombre
- Número de Estudiante
- Número de teléfono de familiar inmediato
- Situación o queja principal
- Explorar las condiciones del estudiante
- Identificar si tiene ideas delirantes, pensamientos suicidas o crisis emocional como las antes mencionadas

## **B. Empleados**

En caso de observar un incidente de crisis de salud mental donde la persona afectada sea un empleado de la Universidad Politécnica de Puerto Rico se le notificará a la Oficina de Recursos Humanos para que utilicen el protocolo correspondiente en casos de empleados.

## **C. Visitantes**

En caso de que la persona sea un visitante se referirá el caso a la Oficina de Seguridad para que tome acción y se trabajará de acuerdo a la situación en particular y según la política de seguridad establecida para estos casos.

**EN CASO DE QUE LA SITUACIÓN OCURRA EN EL HORARIO DIURNO REFERIRSE A LAS EXTENSIONES DE LA OFICINA DE SEGURIDAD: 111,216, 476,263. EN HORARIO NOCTURNO: A LAS EXTS. 111 Y 263.**

**TAMBIÉN PUEDE LLAMAR AL 9-1-1 Y LUEGO A LA LÍNEA PAS 1-800-981-0023**

## **IX. Procesos adicionales de intervención**

- a. Si la persona presenta síntomas de que su condición se exacerbará, se recomendará que vaya a una institución psiquiátrica o a una sala de servicios médicos de emergencia (en caso de presentar daño físico) para ser evaluado.
- b. Si la persona acepta de forma voluntaria, se coordinará el referido y el traslado a recibir el servicio pertinente.
- c. Si la persona se niega a recibir ayuda profesional o a ser trasladada a una institución psiquiátrica o a una sala de servicios médicos de emergencia, se

aplicará la ley 408 y/o la ley 67. Para información sobre estas leyes puede acceder a los siguientes enlaces:

- Ley 408 = "Ley de Salud Mental de Puerto Rico"  
<http://www.ramajudicial.pr/leyes/Anejo-1-Ley-de-Salud-Mental-de-Puerto-Rico.pdf>
- Ley 67 = "Ley de la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción"  
[http://www.pr.gov/presupuesto/aprobado\\_2012/suppdocs/baselegal/095/67-1993.pdf](http://www.pr.gov/presupuesto/aprobado_2012/suppdocs/baselegal/095/67-1993.pdf)

**Revisado y actualizado por la Vicepresidencia de Servicios al Estudiante,  
23 de mayo de 2018**