



Protocolo institucional de primera
ayuda psicológica en respuesta a
emergencias

2022 - 2024

Contenido

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 2. DATOS GENERALES DEL INSTITUTO | 2 |
| 3. OBJETIVOS | 3 |
| 3.1. Objetivo general | 3 |
| 3.2. Objetivos específicos | 3 |
| 4. ALCANCE | 3 |
| 5. MARCO LEGAL | 3 |
| 5.1. Constitución de la República | 3 |
| 5.2. Ley Orgánica de Educación Superior | 5 |
| 5.3. Estatuto Institucional AITEC | 6 |
| 5.4. Reglamento Interno de Trabajo | 7 |
| 6. LINEAMIENTOS GENERALES | 9 |
| 6.1. Justificación teórica | 9 |
| 6.2. Procedimiento de actuación e intervención | 10 |
| 6.2.1 Prevención..... | 10 |
| 6.2.2 Detección..... | 10 |
| 6.2.3 Intervención..... | 11 |
| 6.2.4 Seguimiento y evaluación | 11 |
| 6.3. Rutas de intervención | 11 |
| 6.4. Actores del protocolo | 12 |
| 6.4.1 Los responsables de la intervención..... | 12 |
| 6.4.2 Víctimas | 13 |
| 6.4.3 Observadores o víctimas secundarias..... | 13 |
| 6.5. Aplicación de la PAP | 13 |
| 6.6. Herramientas | 14 |
| 6.6.1 Técnicas de comunicación | 14 |
| 6.6.2 Estrategias para el cuidado del equipo que aplicará la PAP..... | 14 |
| 6.6.3 Principios y criterios básicos a utilizarse en la atención | 14 |
| 7. DIÁLOGO | 16 |
| 8. REGISTRO Y SEGUIMIENTO | 17 |
| 8.1. Ficha de caso..... | 17 |
| 8.2. Detalle de actividad..... | 17 |
| 8.3. Principios de actuación..... | 18 |
| 8.4. Ruta de derivación y seguimiento post PAP | 19 |



9. CONCLUSIÓN..... 20

10. BIBLIOGRAFÍA..... 21

1. INTRODUCCIÓN

La salud mental es parte fundamental en el desarrollo integral del ser humano, para afrontar los diferentes desafíos que forman parte del día a día en todas las fases de su vida. La salud mental es un estado de bienestar que le permite al individuo afrontar los diferentes momentos y niveles de tensión que demanda ejercer una actividad diaria como el aprendizaje, el estudio, el trabajo, la convivencia y otras; así también es un elemento esencial en el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico.

Desde el punto de vista médico, es la ausencia de trastornos mentales que cada persona experimenta de manera diferente, con diferentes grados de dificultad, angustia, resultados sociales y clínicos, su afectación se puede presentar como trastornos mentales y discapacidades psicosociales, discapacidad funcional y conducta autolesiva, todas ellas en diferentes grados de complejidad.

Esta situación se ha agravado a escala mundial, sin importar niveles socioeconómicos, religión, género, edad desde el inicio de la pandemia de covid-19 hasta la actualidad, donde factores como la dinámica familiar, entorno laboral y estabilidad económica se han visto afectado de forma negativa, desencadenando una crisis mundial sin precedentes y que requiere una atención urgente por parte del sector público y también del sector privado; ya que el cambio abrupto en hábitos diarios, el miedo al contagio, la pérdida de familia y amigos, la virtualidad escolar, el teletrabajo, violencia intrafamiliar, entre otros, han elevado los niveles de ansiedad y depresión del ser humano.

Por esta razón, como parte del Sistema de Educación Superior atender estas necesidades es un gran desafío, ya que no solo debemos de preocuparnos de que los estudiantes asimilen los resultados de aprendizaje establecidos en su perfil de egreso, sino también contribuir desde nuestras funciones con herramientas que aporten a preservar y a mejorar la salud mental de los estudiantes, estamos convencidos que esta es pieza clave para el desarrollo integral de los futuros profesionales. Adicional se contempla que el personal académico y administrativo se encuentran expuestos a eventos críticos, por eso es indispensable la creación de un protocolo que brinde la Primera Ayuda Psicológica (PAP), de una manera oportuna a las personas afectadas que forman parte de la comunidad educativa AITEC.

2. DATOS GENERALES DEL INSTITUTO

| | |
|---|--|
| Nombre completo de la Institución: | Instituto Superior Tecnológico “Almirante Illingworth” condición Universitario |
| Tipo de financiamiento: | Particular autofinanciado |
| Ubicación: | Av. José Gómez Gault Km. 8 ½ Vía a Daule |
| Número de contacto: | 3703300 |
| Página web: | www.aitec.edu.ec |
| Correo: | info@aitec.edu.ec rector@aitec.edu.ec |
| Rectora: | Econ. Judith Lissette Navarrete Morán, Mgtr. jnavarrete@aitec.edu.ec |
| Vicerrectora: | Ing. Miriam Rizzo Sudario, MSc. mrizzo@aitec.edu.ec |
| Equipo PAP: | <p>Lic. Mariuxi Balbín Mantilla mbalbin@aitec.edu.ec</p> <p>Ps. Gian Carlos Andrade gandrade@aitec.edu.ec</p> <p>Ing. Jhon Brito Moreno jbrito@aitec.edu.ec</p> <p>MsC. Heidy Briones Avila hbriones@aitec.edu.ec</p> <p>CPA. Pablo Alencastro palencastro@aitec.edu.ec</p> <p>MsC. Joffre Pilay Mendoza jpilay@aitec.edu.ec</p> <p>MsC. Laura Marín Granados lmarin@aitec.edu.ec</p> <p>Ing. Ernesto Robles Peñaherrera erobles@aitec.edu.ec</p> <p>Ing. Karina Cuji Rosales kcuji@aitec.edu.ec</p> <p>MsC. Ricardo Coello Yagual rcoello@aitec.edu.ec</p> |

3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo general

Brindar la primera ayuda psicológica desde una propuesta humana que permita el apoyo y ayuda a las necesidades y preocupaciones de la comunidad educativa AITEC que han estado expuestas a eventos críticos

3.2. Objetivos específicos

- Generar acciones para el apoyo social, físico y emocional de todos los actores del AITEC, que le permita sentirse ayudados y escuchados para su recuperación ante una emergencia
- Garantizar la socialización e implementación del protocolo a fin de brindar primera ayuda psicológica a la comunidad educativa del AITEC

4. ALCANCE

Las orientaciones y procedimientos del presente protocolo son de aplicación para todos los docentes, personal administrativo y estudiantes que hayan sido o se encuentren expuestos a diferentes eventos críticos.

5. MARCO LEGAL

El protocolo diseñado concibe un marco legal, mismo que se sustenta en el análisis de normativas y documentos legales de diferentes niveles tanto nacional, cantonal e institucional, que constituyen una base en la que se ampara el Protocolo de Primera Ayuda Psicológica.

5.1. Constitución de la República

Art. 14.- Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*.

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

Art. 32.- La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, (...).

El Estado garantizará este derecho mediante políticas económicas, sociales, culturales, educativas y ambientales; y el acceso permanente, oportuno y sin exclusión a programas, acciones y servicios de promoción y atención integral de salud, salud sexual y salud reproductiva. La prestación de los servicios de salud se regirá por los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética, con enfoque de género y generacional.

Art. 35.- Las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.

Art. 341.- El Estado generará las condiciones para la protección integral de sus habitantes a lo largo de sus vidas, que aseguren los derechos y principios reconocidos en la Constitución, en particular la igualdad en la diversidad y la no discriminación, y priorizará su acción hacia aquellos grupos que requieran consideración especial por la persistencia de desigualdades, exclusión, discriminación o violencia, o en virtud de su condición etaria, de salud o de discapacidad.

La protección integral funcionará a través de sistemas especializados, de acuerdo con la ley. Los sistemas especializados se guiarán por sus principios específicos y los del sistema nacional de inclusión y equidad social.

El sistema nacional descentralizado de protección integral de la niñez y la adolescencia será el encargado de asegurar el ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Serán parte del sistema las instituciones públicas, privadas y comunitarias.

Art. 345.- La educación como servicio público se prestará a través de instituciones públicas, fisco misionales y particulares. En los establecimientos educativos se proporcionarán sin costo servicios de carácter social y de apoyo psicológico, en el marco del sistema de inclusión y equidad social.

Art. 347.- Será responsabilidad del Estado:

2. Garantizar que los centros educativos sean espacios democráticos de ejercicio de derechos y convivencia pacífica. Los centros educativos serán espacios de detección temprana de requerimientos especiales.

6. Erradicar todas las formas de violencia en el sistema educativo y velar por la integridad física, psicológica y sexual de las estudiantes y los estudiantes.

5.2. Ley Orgánica de Educación Superior

Art. 13.- Funciones del Sistema de Educación Superior. - Son funciones del Sistema de Educación Superior:

p) Implementar políticas y programas institucionales con el fin de erradicar cualquier forma de violencia;

q) Crear programas de prevención orientados a identificar las diferentes formas de violencia (institucional, sexual, psicológica, física, simbólica, patrimonial- económica, emocional);

r) Capacitar a la comunidad universitaria en temas de violencia escolar, sexual, y de género; y, s) Establecer mecanismos de denuncia y ulterior reparación en caso de hechos probados. Estos mecanismos podrán ser implementados contra cualquier integrante de la comunidad universitaria.

Art. 86.- Unidad de Bienestar en las instituciones de educación superior. - Las instituciones de educación superior mantendrán una unidad administrativa de bienestar destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, y desarrollará procesos de orientación vocacional y profesional, además de

obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas, y ofrecerá servicios asistenciales que se determinen en las normativas de cada institución.

Entre sus atribuciones, están:

- a) Promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de toda la comunidad universitaria;
- b) Promover un ambiente libre de todas las formas de acoso y violencia;
- c) Brindar asistencia a quienes demanden por violaciones de estos derechos;
- d) Formular e implementar políticas, programas y proyectos para la prevención y atención emergente a las víctimas de delitos sexuales. La unidad de bienestar estudiantil, a través del representante legal de la institución de educación superior, presentará o iniciará las acciones administrativas y judiciales que correspondan por los hechos que hubieren llegado a su conocimiento;
- g) Generar proyectos y programas para atender las necesidades educativas especiales de población que así lo requiera, como es el caso de personas con discapacidad;
- h) Generar proyectos y programas para promover la integración de población históricamente excluida y discriminada;

Las instituciones de educación superior destinarán el personal y los recursos para el fortalecimiento de esta Unidad.

5.3. Estatuto Institucional AITEC

Artículo 9.- Derechos de los estudiantes. - Son derechos de los estudiantes:

- g) Acceder a los servicios de bienestar que presta la institución;
- i) Los demás contemplados en la Constitución de la República del Ecuador, Leyes, Estatuto, Reglamentos y Resoluciones normativas internas.

Artículo 82.- De La Unidad De Bienestar. - La Unidad de Bienestar está destinada a promover los derechos de los distintos estamentos de la comunidad académica, desarrollar procesos de orientación vocacional y profesional y la obtención de créditos, estímulos, ayudas económicas y becas.

Artículo 84.- Funciones de la Unidad De Bienestar. - La Unidad de Bienestar desarrollará las siguientes funciones: además de las declaradas en el artículo 86 de la LOES:

- a) Tendrá la responsabilidad de promover un ambiente de respeto a los derechos y a la integridad física, psicológica y sexual de las y los estudiantes,
- b) Contribuirá a un ambiente libre de violencia y discriminación con enfoque de equidad de género.
- c) Impartirá charlas preventivas sobre el consumo de drogas y brindará asistencia y orientación si se presentare algún caso, o podrá sugerir una derivación de atención personalizada.
- d) Contribuirá a incentivar un modo de vida saludable entre los estudiantes y profesores del instituto.
- e) Brindará asistencia a quienes presenten demandas por violaciones a los principios establecidos en el presente estatuto.
- g) Brindará asistencia médica y psicológica a los estudiantes, profesores o trabajadores que lo requieran durante su jornada de estudio o jornada laboral.

5.4. Reglamento Interno de Trabajo

Art.1.-EI Instituto Superior Tecnológico "ALMIRANTE ILLINGWORTH", es una Institución de Educación Superior, de derecho privado, con exclusiva finalidad social y vocación de servicio a la comunidad, provista de personería jurídica, autogestión administrativa y financiera para el cumplimiento de sus fines educativos.

Art. 33.- Ambiente de trabajo. - El Instituto se compromete en otorgar a sus Trabajadores un ambiente de trabajo sano, tranquilo, seguro, libre de discriminación y acoso. Cualquier empleado que cometa algún acto que perturbe o altere dichas condiciones, será sancionado de acuerdo con el presente Reglamento.

Art. 34.- Discriminación. - Se considerará como discriminación toda manifestación o expresión tanto física como verbal, que denote insulto o desprecio hacia otra persona por razones de edad, color, nacionalidad, raza, religión, sexo o discapacidad. Así mismo, no se permitirá hacer comentarios impropios o fuera de lugar contra el personal de trabajo o sus directivos, y que, además, traten de:

1. Crear un ambiente de trabajo tenso y ofensivo;
2. Interferir con las funciones de trabajo de uno o varios individuos,
3. Afectar el desempeño laboral del personal, e,
4. Interrumpir o desalentar las oportunidades de crecimiento del Trabajador o del Instituto.

Art. 35.- Acoso sexual. - El Instituto prohíbe terminantemente todo tipo de acoso en el lugar de trabajo. Al respecto, cabe señalar, que el acoso puede llegar a ser, inclusive, de carácter físico como verbal, a través de comportamiento o expresiones que se puedan

Presentar mediante contacto físico, caricias, acercamientos o peticiones realizados de manera repetitiva, inapropiada, innecesarias e injustificadas, tales como:

- a. Comportamiento inadecuado dentro de las instalaciones del Instituto.
- b. Pedido de un acto sexual a cambio de una decisión o concesión laboral o personal.
- c. Cuando se intenta interferir en la actividad o desempeño de labores de un Trabajador.
- d. El forzar o presionar a un Trabajador para tener relaciones sexuales mediante el uso del chantaje, amenazas o cargo laboral.
- e. El empleo de palabras o frases obscenas o de doble sentido con tinte sexual.
- f. Usar términos o gestos sexuales sugestivos para describir el cuerpo de una persona, vestimenta, actividad o inclinación sexual.
- g. Colocar o colgar dentro de las instalaciones del instituto rótulos, hojas, emails o volantes que contengan fotografías o textos ofensivos de carácter sexual.

No obstante, los casos expuestos en este artículo, no se deberá interpretar como acoso sexual: los cumplidos, comentarios o comportamientos ocasionales que son socialmente aceptados.

6. LINEAMIENTOS GENERALES

6.1. Justificación teórica

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) manifiesta que situaciones terribles suceden a diario en diferentes partes del mundo, de alguna manera estamos llamados a extender una mano de ayuda a quienes se encuentren afectados por estos eventos. La reacción ante incidentes críticos se manifiesta de diferentes maneras, la primera ayuda psicológica busca dar ayuda y apoyo a las personas respetando su dignidad, cultura y capacidades, incluye factores para la recuperación en el largo plazo como: sentir seguridad; tener acceso a un soporte social, físico y emocional; y sentirse capaz de ayudarse a sí mismos.

Es importante tener claro que PAP no significa aconsejar, ni consiste en presionar a las personas para que manifiesten sus sentimientos, y no necesariamente lo puede aplicar un profesional. La primera ayuda psicológica es una estrategia de intervención que ayuda a las personas en el futuro inmediato de una situación crítica, para lo cual es necesario evaluar sus necesidades, escucharlos sin presionarlos, establecer una conexión con el afectado y ayudarlos de acuerdo con sus necesidades. Por lo expuesto, la Organización Mundial de la Salud (2012) menciona los tres principios básicos de actuación de PAP: observar, escuchar y conectar.

Quienes ofrezcan la primera ayuda psicológica requieren desarrollar ciertas cualidades como mantener una actitud serena, respetuosa y afectiva, pero firme, ya que al momento de apoyar debe observar lo que le rodea para actuar oportunamente y no sumarse a la crisis. La escucha responsable, permite una comunicación efectiva con quienes necesiten ayuda y da paso a la conexión para ayudar a resolver las necesidades que tenga la persona afectada (Organización Panamericana de la Salud, 2006).

Este protocolo surge de la necesidad de preparar y atender a la comunidad educativa en posibles situaciones de emergencia, tomando en consideración las diferentes herramientas brindadas y aprendidas a lo largo de las capacitaciones brindadas por el Consejo de Educación Superior (CES).

6.2. Procedimiento de actuación e intervención

El procedimiento de actuación e intervención está compuesto por las siguientes fases:

- Prevención
- Detección
- Intervención
- Seguimiento y evaluación

6.2.1 Prevención

Es una de las etapas primarias dentro del procedimiento a realizar, debido a que es la forma anticipada para evitar la evolución o descompensación de los miembros de la IES bajo una situación de emergencia, sean estos desastres naturales, accidentes, incendios, situaciones de riesgo, violencia entre personas, etc. Dentro de la etapa de prevención se realizará:

- Charlas de concientización y psicoeducación de la salud mental.
- Webinars abarcando mecanismos de autoayuda ante diferentes problemáticas o situaciones impactantes de la actualidad.
- Post para concientizar sobre la salud mental.

Las actividades se realizarán al menos de forma bimensual con la finalidad de estar en contacto y pendientes de cada uno de los integrantes de la IES, ante sucesos críticos.

6.2.2 Detección

Aunque las personas afectadas puedan requerir ayuda durante o inmediatamente después del acontecimiento, a veces pueden transcurrir días o semanas, dependiendo de cuán grave ha sido el evento, como resultado de la etapa de prevención se estima tener un impacto de la información en los diferentes actores de la IES.

En la segunda fase es necesario detectar quién requiere apoyo y evaluar sus necesidades o preocupaciones para dar paso a la primera ayuda psicológica, de una manera que el afectado no sienta invasión en su espacio.

6.2.3 Intervención

La intervención no necesariamente requiere de un profesional, puesto que la PAP no es asesoramiento profesional, sin embargo, es importante que el ayudador conozca sus propios límites y busque la ayuda de otras personas según el evento ocurrido, de manera que el apoyo brindado sea práctico.

Cuando hay lesiones graves que ponen en riesgo la vida del afectado, cuando las personas pueden hacerse daño a sí mismos o a otros; son algunos casos en los que se requiere apoyo más avanzado que tan solo PAP, es decir deben derivarse de manera inmediata a un experto.

Dentro de esta etapa se seguirá las siguientes acciones:

- Brindar y aplicar la PAP al afectado
- Acompañar dentro del proceso de emergencia
- Proceso de intervención psicoterapéutica
- Derivación en casos específicos que lo requieran dado su gravedad

6.2.4 Seguimiento y evaluación

Se realizará el seguimiento y evaluación del proceso realizado para analizar la evolución del afectado, observando si el afectado ha superado la etapa de crisis de emergencia con la cual inició la PAP. En esta etapa también se verifica la evolución del afectado que ha sido derivado a otros profesionales o instancias.

6.3. Rutas de intervención

Dentro de todo el proceso de intervención de la primera ayuda psicológica se estima los siguientes pasos a realizar, según los eventos suscitados:

En caso de eventos traumáticos a nivel biopsicosocial:

- Identificación del afectado
- Evaluación de sus necesidades o preocupaciones
- Apertura y escucha activa
- Establecer red de apoyo social para el afectado
- Derivación a profesional en casos críticos

En caso de desastres naturales:

- Informarse sobre la situación comprobando la seguridad del entorno
- Identificación del afectado
- Apertura y escucha activa
- Ayudar a resolver sus necesidades básicas
- Derivación a profesional de la salud en casos críticos

En caso de violencia:

- Identificación del afectado
- Evaluación de sus necesidades o preocupaciones
- Apertura y escucha activa
- Brindar información para formalizar denuncia
- Establecer red de apoyo social para el afectado
- Derivación a profesional legal o de la salud en casos críticos

6.4. Actores del protocolo

Los actores van a ser los diferentes participantes en el protocolo, siendo estos los responsables de la intervención, la(s) víctima(s) y los observadores o víctimas secundarias. Dentro de la institución se han determinado:

6.4.1 Los responsables de la intervención

| | |
|------------------------------|--|
| Directivos | <ul style="list-style-type: none"> • Participar en la construcción del PAP • Facilitar recursos para la ejecución de las diferentes fases del protocolo • Aplicar las rutas y protocolos frente a situaciones de violencia para evitar observar |
| Equipo capacitado PAP | <ul style="list-style-type: none"> • Participar en la construcción del PAP • Brindar el apoyo el necesario a los afectados • Capacitar a los demás integrantes de la IES • Aplicar las rutas y protocolos frente a situaciones de violencia para evitar observar |
| Unidad de bienestar | <ul style="list-style-type: none"> • Participar en la construcción del PAP • Promover espacios educativos garantizando que sean seguros y libres de violencia • Aplicar las rutas y protocolos frente a situaciones de violencia para evitar observar |

6.4.2 Víctimas

| | |
|--------------------------------|--|
| Directivos | Todos los integrantes de la IES están propensos a vivir eventos traumáticos y que requieran de atención emergente a nivel psicológico. |
| Equipo capacitado PAP | |
| Unidad de Bienestar | |
| Personal académico | |
| Personal administrativo | |
| Estudiantes | |

6.4.3 Observadores o víctimas secundarias

| | |
|-------------------------------------|---|
| Directivos | Las personas que se encuentran en el medio de las problemáticas son los afectados secundarios, debido a que serán los que estarán observando y analizando las situaciones y circunstancias sin tener impacto directo. |
| Personal académico | |
| Personal administrativo | |
| Estudiantes y sus familiares | |

6.5. Aplicación de la PAP

La PAP está dirigida a personas angustiadas afectadas recientemente por un acontecimiento, sin embargo, se proyecta aplicar de forma preventiva, durante e inmediatamente después de una situación de crisis, tomando en consideración las diferentes indicaciones dadas en las charlas informativas.

Hay personas que requerirán apoyo inmediato, mientras que en otras personas la ayuda puede darse después de unos días, semanas o incluso meses; se facilitará PAP tan pronto como se establezca contacto con personas que están en situación de angustia.

El lugar para proporcionar PAP debe ser adecuado y seguro, un espacio de confidencialidad no específicamente cerrado, siempre respetando la dignidad de las personas afectadas.

La PAP será aplicada a todos los integrantes de la IES ante casos de emergencia; como:

- Personas que lleguen en un estado de angustia o crisis por haber experimentado alguna situación de riesgo.
- Aquellos integrantes de la IES que se encuentren cruzando o hayan pasado algún evento traumático a nivel biopsicosocial (familia, trabajo, amigos, pareja, etc)
- Personas afectadas por crisis de índole económica
- Personas que sufran alguna problemática mental
- Personas que hayan sufrido algún accidente, siniestro
- Situaciones de desastres naturales

6.6. Herramientas

6.6.1 Técnicas de comunicación

- Comunicación abierta y afectiva con la finalidad de dar apertura y acogida a las diferentes problemáticas con las cuales llegue el afectado a buscar la ayuda emergente.
- Emitir palabras de refuerzo o acogida para que el afectado sienta la empatía con el ayudador.
- Estar atento al discurso del afectado y rescatar lo más relevante para desensibilizar la problemática.

6.6.2 Estrategias para el cuidado del equipo que aplicará la PAP

- Brindar un seguimiento a nivel psicológico y estabilidad emocional de quienes ofrezcan la PAP
- Crear cronogramas para capacitaciones sobre lineamientos y cuidado de la salud mental
- Brindar apoyo y compañía de salud física
- Crear seguimientos de recomendaciones de cuidados físicos

6.6.3 Principios y criterios básicos a utilizarse en la atención

La Organización Mundial de la Salud (2012) indica que existen tres principios de actuación de PAP.

| PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN | |
|--------------------------------|---|
| Observar | <ul style="list-style-type: none"> • Comprobar la seguridad, • Comprobar si hay personas con evidentes necesidades básicas urgentes, y • Comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia. |
| Escuchar | <ul style="list-style-type: none"> • Diríjase a quienes puedan necesitar ayuda, • Pregunte acerca de qué necesitan las personas y qué les preocupa, y • Escuche a las personas y ayúdeles a tranquilizarse. |
| Conectar | <ul style="list-style-type: none"> • Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a acceder a los servicios, • Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas y brinde información. • Ponga en contacto a los afectados con sus seres queridos y con las redes de apoyo social. |

De igual manera, es importante considerar los criterios básicos en la atención PAP.

| CRITERIOS BÁSICOS A UTILIZARSE EN LA ATENCIÓN PAP | |
|--|--|
| Confidencialidad | Será toda información personal que no puede ser divulgada sin el consentimiento de la persona a quien se le asistió en el PAP y que, por lo tanto, debe ser protegida, limitando el acceso público a dicha información. |
| Profesionalismo | Este aspecto es la manera o la forma de desarrollar de actuar ante brindar el apoyo psicológico con un total compromiso, mesura y responsabilidad, acorde a su formación específica y siguiendo las pautas preestablecidas por el PAP |
| Imparcialidad | La definiremos como la falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de personas o cosas, o situaciones vividas por la persona que se le presta el PAP, ni están a favor ni en contra de alguien o de algo |
| No revictimización | En el caso de que la persona que se ha asistido en el PAP y se siente que son vulnerados sus derechos como persona y por ello asume el rol de víctima. Esta respuesta hace que la persona reviva la situación traumática y vuelva a asumir su papel de víctima; el cual debemos evitar. |
| Integralidad | Se refiere a la total o amplia gama de aptitudes poseídas, debe ser una característica que denote que siempre se hará lo correcto, y que no afecte los intereses de las demás personas. |
| Derecho a la defensa | Este derecho está rodeado de una serie de garantías como aquellas de ser informado, de tener acceso a documentos y actuaciones, asiste abogado defensor, ser informado en su lengua materna, no ser interrogado si no está presente su defensor, no ser obligado a auto incriminarse, motivación de la sentencia, garantía de apelar de la sentencia, etc. |
| Transversalidad de género y enfoque de derechos | La transversalización del enfoque de género responde a un proceso de evaluación de las implicaciones que cualquier acción política o programa planificado en todas las áreas y en todos los niveles, en todas las áreas y en todos los niveles tiene para las mujeres y hombres de forma diferenciada. |

| | |
|--|--|
| Principio Pro ser humano | El derecho de los derechos humanos, en virtud del cual se debe acudir a la norma más amplia, o a la interpretación más extensiva, cuando se trata de reconocer derechos protegidos e, inversamente, a la norma o a la interpretación más restringida |
| Atención, protección y acompañamiento | La persona afectada recibirá contención emocional como primera intervención, gestión de medidas de protección en caso de ser necesarias |
| Derivación, notificación y respuesta efectiva | Los casos que se susciten deberán ser atendidos de manera oportuna en todas las instancias del proceso, hasta su resolución. En los casos en los que la Ley determine, los actos de acoso, discriminación y violencia deberán ser denunciados y derivados al Sistema de Justicia |

7. DIÁLOGO

El diálogo permitirá la conexión entre el ayudador y afectado, en esta situación quien provea la ayuda debe:

- Mostrar tranquilidad, cortesía y disposición
- Escuchar atentamente el requerimiento del afectado
- No emitir juicios de valor, ni bromas
- Mantener una posición firme y de confianza
- Respetar la privacidad y mantener confidencialidad
- Ofrecer información concreta en caso de tenerla

Cada caso o evento es diferente e impacta en diversas formas a las personas, por lo tanto, no se puede realizar un diálogo específico para cada uno de los afectados, sin embargo, se puede considerar las siguientes pautas durante el proceso de intervención

- Preguntar de manera simple y respetuosa ¿en qué puedo ayudarte?
- Dar su nombre y preguntar el nombre del afectado
- No utilizar lenguaje técnico

8. REGISTRO Y SEGUIMIENTO

8.1. Ficha de caso

Esta ficha sirve para registrar datos informativos de la persona que necesite la ayuda psicológica ante cualquier emergencia., la misma que debe ser llenada de manera precisa, técnica y que contenga información significativa, para los integrantes del equipo PAP, Recordar que la información es confidencial debe contener: fecha de inicio, nombre del paciente, número de celular, género, una pregunta importante sobre si ha tenido atención previamente a la cita en la parte psicológica

| FICHA DE CASO PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA | | | | |
|---|-----------------|--|--------------------------|--|
| Fecha de inicio: | | | | |
| Nombre del paciente | | | | |
| Número de celular: | | | | |
| Género: | | | | |
| Edad: | | | | |
| Vivienda: | Propia | | Arrendada | |
| Vive: | Solo (a) | | Familia | |
| Trabaja: | Si | | No | |
| Ha tenido asistencia psicológica o psiquiátrica previamente: | Si | | No | |
| Comentarios: | | | | |
| Datos de contacto para emergencias: | Nombre | | Número de celular | |

8.2. Detalle de actividad

El equipo PAP será responsable de planificar las diversas actividades que permitirán establecer un conjunto articulado y continuo de acciones y servicios preventivos, curativos, individuales y colectivos, en los diferentes grados de complejidad.

| No. | Área responsable | Responsable de actividad | Actividad | Descripción | Medio |
|------------------------|------------------|----------------------------------|--|--|-------------------------|
| 1. | Equipo PAP | Persona especializada en el área | Brindar charlas de Bienestar, prevención y planificación como: <ul style="list-style-type: none"> • Prevención de COVID. • Bienestar y estilo de vida • Alimentación y nutrición • Desastres naturales • Aptitud física y ejercicio | Se establecerá un conjunto articulado y continuo de acciones y servicios preventivos, curativos, individuales y colectivos, en los diferentes grados de complejidad. | Webinar Charlas Post |
| Firma del responsable: | | | | | |

8.3. Principios de actuación

Los tres principios básicos de actuación de PAP son observar, escuchar y conectar; estos principios sirven de orientación a la hora de contemplar una situación de crisis y de adentrarse en ella, a acercarse a los/as afectados/as y entender sus necesidades y a ponerles en contacto con apoyo e información práctico.

Considerando estos tres principios de actuación, es necesario que también se establezcan los criterios básicos a utilizar en la atención PAP.

| PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN | | |
|--|----|----|
| | SI | NO |
| Observar | | |
| Escuchar | | |
| Conectar | | |
| Confidencialidad | | |
| Profesionalismo | | |
| Imparcialidad | | |
| No revictimización | | |
| Integralidad | | |
| Derecho a la defensa | | |
| Transversalidad de género y enfoque de derechos | | |
| Principio Pro ser humano | | |
| Atención, protección y acompañamiento | | |
| Derivación, notificación y respuesta efectiva | | |

8.4. Ruta de derivación y seguimiento post PAP

Las rutas de derivación y seguimiento reflejan la información desde la detección del caso hasta la ayuda psicológica brindada de acuerdo con la emergencia, posterior a ello se debe realizar la consulta en qué estado se encuentra el caso.

| RUTA DE DERIVACIÓN Y SEGUIMIENTO post PAP | | | |
|--|--|-------------------|-----------|
| | Proceso de derivación y área que queda a cargo | REFERENCIA | |
| | | SI | NO |
| Atención médica | 1. Identificación del caso 2. Llenar la ficha de caso PAP 3. Realizar los principios de actuación 4. Evaluar la necesidad de la persona (lesiones) 5. Derivar el caso a la persona especializada 6. Seguimiento post PAP Área que queda a cargo: Departamento médico Horario de atención: lunes –viernes 8:00 – 15:00 Sábado: 8:00 – 12:00 | | |
| Atención psicológica | 1. Identificación del caso 2. Llenar la ficha de caso PAP 3. Realizar los principios de actuación 4. Evaluar la necesidad de la persona (trastornos médicos) 5. Derivar el caso a la persona especializada 6. Seguimiento post PAP Área que queda a cargo: Bienestar (Psicólogo) Horario de atención: lunes –viernes 14:00 – 17:00 Sábado: 8:00 – 12:00 | | |
| Atención legal | 1. Identificación del caso 2. Llenar la ficha de caso PAP 3. Realizar los principios de actuación 4. Evaluar la necesidad de la persona (Violencia) 5. Derivar el caso a la persona especializada 6. Seguimiento post PAP Área que queda a cargo: Bienestar (Psicólogo) lunes –viernes 14:00 – 17:00 Sábado: 8:00 – 12:00 | | |
| Atención social | 1. Identificación del caso 2. Llenar la ficha de caso PAP 3. Realizar los principios de actuación 4. Evaluar la necesidad de la persona (cultural - religioso) 5. Derivar el caso a la persona especializada 6. Seguimiento post PAP Área que queda a cargo: Bienestar (Psicólogo) lunes –viernes 14:00 – 17:00 Sábado: 8:00 – 12:00 | | |

9. CONCLUSIÓN

Las IES deben ser protagonistas y adaptarse a los nuevos cambios producto de la pandemia y otros eventos locales, nacionales o internacionales; donde no solo tenga que afrontar el desafío de nuevas modalidades de enseñanza sino también acompañar a los estudiantes, docentes y personal administrativo en el fortalecimiento de su salud mental, atendiendo sus diversas necesidades y problemáticas para tratar de resolverlas, para que los mismos sean de gran aporte productivo y económico a nuestra sociedad ecuatoriana.

Para el Instituto Superior Tecnológico Almirante Illingworth con condición Universitario, es motivo de satisfacción contribuir en la implementación de acciones que favorezcan a la regulación emocional de los actores del instituto, mediante la elaboración del protocolo de primera ayuda psicológica, el mismo que marcará un antes y un después en el impacto positivo de las IES a nuestra sociedad, el mismo reafirma el compromiso para con la comunidad educativa y nos vuelve partícipes en la aplicación del protocolo para dos fases puntuales como son la prevención y así también la intervención en caso de detectar casos puntuales, todo aquello con la finalidad de minimizar los altos índices que organismos como la OMS presenta en sus informes respecto al tema.

| ELABORADO: | | REVISADO: | APROBADO: |
|---------------------------------|---|---------------------------------------|--|
| Nombre, apellido y cargo | Firma | Nombre, apellido y cargo | Nombre, apellido y cargo |
| Lcda. Mariuxi Balbin Mantilla |  | Mgtr. Judith Navarrete Rectora (s) | Órgano Colegiado Superior del AITEC, resolución 053-CAS-2022 en sesión ordinaria del 22 de agosto 2022 |
| MsC. Laura Marín Granados |  | | |
| MsC. Heidi Briones Avila |  | | |
| Ing. Karina Cuji Rosales |  | | |
| Ing. Ernesto Robles Peñaherrera |  | | |
| CPA. Pablo Alencastro Arteta |  | | |
| MsC. Joffre Pilay Mendoza |  | | |
| Ing. Jhon Brito Moreno |  | | |
| MsC. Ricardo Coello Yagual |  | | |
| Psi. Gian Carlos Andrade |  | | |

9. BIBLIOGRAFÍA

AITEC. (septiembre de 2019). Estatuto Institucional. Obtenido de <https://aitec.edu.ec/estatuto-aitec/>

AITEC. (febrero de 2019). Reglamento Interno de Trabajo. Obtenido de <https://aitec.edu.ec/reglamentos-2/>

Asamblea Nacional del Ecuador. (agosto de 2018). CES. Obtenido de <https://www.ces.gob.ec/documentos/Normativa/LOES.pdf>

Asamblea Nacional del Ecuador. (enero de 2021). Defensa del gobierno. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2012). Primera ayuda psicológica: Guía para trabajadores de campo. Ginebra. Obtenido de http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44837/9789243548203_spa.pdf;jsessionid=FB359124BD61AA1AD10B9F218361400?sequence=1

Organización Panamericana de la Salud. (2006). Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres. Washington. Obtenido de <https://crpsc.org.br/ckfinder/userfiles/files/Guia.pdf#page=136>

Licenciada Glenda García Mendoza, Msc. Secretaria General del Instituto Superior Tecnológico "Almirante Illingworth", tiene a bien

CERTIFICAR:

Que revisados los archivos correspondientes, en Sesión Ordinaria de fecha 22 de agosto del 2022, el Consejo Académico Superior del Instituto, **RESUELVE: RES-CAS-053-AITEC-2022 (22-08-2022):** Se aprueba por unanimidad el Protocolo de Primera ayuda Psicológica en respuesta a emergencia en el AITEC, documento elaborado de acuerdo a los lineamientos dados por los órganos de Educación Superior, el mismo que entra en vigencia a partir de la presente fecha. Este Protocolo se adjunta a esta acta.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Guayaquil, 23 de agosto de 2022



Lic. Glenda García Mendoza, Msc.
SECRETARIA GENERAL
SECRETARIA DEL CAS

AITEC 
SECRETARIA GENERAL