



**DIRECCIÓN  
DE ASUNTOS  
ESTUDIANTILES**



**PONTIFICIA  
UNIVERSIDAD  
CATÓLICA DE  
VALPARAÍSO**

# **PROTOCOLO PARA ATENCIÓN DE URGENCIAS ESTUDIANTILES**

**Dirección de Asuntos Estudiantiles**  
Vicerrectoría Académica



## Protocolo para Atención de Urgencias Estudiantiles

**PROPÓSITO:** Entregar de manera coordinada los apoyos necesarios a los estudiantes que sufren un accidente a causa o con ocasión de los estudios, así como a los estudiantes que experimentan alguna urgencia médica en los recintos de la PUCV.

**DIRIGIDO A:** Estudiantes matriculados en la PUCV tanto en el nivel de Pregrado como de Postgrado.

### 1. REPORTE DE URGENCIAS MÉDICAS

Cualquier miembro de la comunidad universitaria puede informar a la recepción de la sede o campus sobre una crisis estudiantil.

### 2. CONTACTO AL PERSONAL CAPACITADO EN PRIMERO AUXILIOS BÁSICOS

El recepcionista debe contactar al personal capacitado en primeros auxilios básicos al conocer la situación de urgencia médica. Y debe evaluar y categorizar, si dicha crisis corresponde a: Accidente Escolar (por lo tanto aplica Seguro Estudiantil), Crisis de Salud Física, desregulación sensorial o emocional.

### 3. ATENCIÓN AL ACCIDENTADO

El personal capacitado en primeros auxilios básicos, evaluará y atenderá al estudiante afectado, asegurando la seguridad en el lugar.

### 4. CONTACTO CON EL SAMU (Servicio de Atención Médica de Urgencia)

En caso de riesgo vital y pérdida de conciencia del estudiante, se debe llamar al **SAMU (131)** para el traslado del estudiante al servicio de urgencias más cercano.



## 5. ACOMPAÑAMIENTO

En ausencia de riesgo vital, el personal capacitado en primeros auxilios básicos se debe mantener acompañando al estudiante hasta resolver la urgencia.

## 6. COORDINACIÓN DAE


El personal capacitado en primeros auxilios básicos se comunica con la Unidad de Bienestar Estudiantil (DAE) para informar de la situación de crisis:

 **+56 9 4796 8404**

*(Lunes a jueves de 08:30 a 17:15 horas / viernes de 08:30 a 16:00 horas)*

 **+56 9 9946 4738 / +56 9 9543 9105**

*(Fuera del horario laboral)*

 *Estos números de contacto están disponibles para atender cualquier situación de accidente o crisis de salud de estudiantes PUCV.*

La Unidad de Bienestar Estudiantil (DAE) recaba antecedentes, consulta a quién está acompañando al estudiante y verifica si el estudiante tiene antecedentes en DAE y en el registro en el Programa PUCV Inclusiva - Dirección de Inclusión.

## 7. APOYO DAE

El profesional DAE realizará contacto telefónico y acudirá al lugar con el estudiante para evaluar la situación, y poder obtener datos como: **red de apoyo, lugar de residencia, número contacto familiar, sintomatología, factores**



**protectores, factores desencadenantes, antecedentes previos de salud mental, etc.**

Si la Urgencia es de Salud Mental, se pedirá apoyo al psicólogo que se encuentre en la sede, lo que dependerá de si dicha sede cuenta con profesional o se trasladará un profesional desde Casa Central.

## **8. COMUNICACIÓN CON LA FAMILIA O ADULTO RESPONSABLE**

La Unidad de Bienestar Estudiantil (DAE) se comunicará con la familia o adulto responsable para informar sobre el accidente o situación de salud del estudiante, si es necesario.

## **9. ATENCIÓN PSICOLÓGICA Y SEGUIMIENTO**

En casos graves de salud mental, la Unidad de Bienestar Estudiantil (DAE) proporcionará contención psicológica y se activará el protocolo de Seguimiento de Casos de Alta Complejidad.

## **10. COORDINACIÓN DIRECCIÓN DE INCLUSIÓN**

Si el estudiante está registrado en el Programa PUCV Inclusiva de la Dirección de Inclusión, la Unidad de Bienestar Estudiantil (DAE) se comunica con el Programa para coordinar los apoyos.

Las o los profesionales del programa PUCV Inclusiva y la Unidad de Bienestar Estudiantil (DAE), brindan contención profesional, activan la Red de Apoyo del estudiante y disponen de los apoyos necesarios.

## **11. DEFINICIONES**

- **Desregulación:** Falta de control sobre la propia conducta caracterizada por una hiperreactividad emocional.



- **Regulación emocional:** Capacidad para gestionar el propio estado emocional de forma adecuada.
- **Contención emocional:** Proceso para restablecer el equilibrio emocional de quienes enfrentan una crisis.
- **Activación de Redes de Apoyo:** Identificación y contacto de redes para coordinar estrategias de apoyo al estudiante.
- **Accidente Escolar:** Toda lesión que un estudiante sufra a causa o con ocasión de sus estudios, de su práctica profesional y que produzca incapacidad, o aquellas que se produzcan en el trayecto directo de ida o regreso al lugar de habitación. Se incluyen también todas aquellas actividades extra programáticas que han sido autorizadas por Rectoría. Se excluyen situación de salud propias del estudiantes, tales como enfermedad o crisis de salud mental.
- **Crisis de Salud Mental:** Corresponde a una reacción intensa, emocional y conductual ante una situación difícil o inesperada, que sobrepasa la capacidad del estudiante para afrontarla.  
Crisis de Salud Física: Alteración estructural o funcional que afecta negativamente al estado de bienestar. Existen enfermedades que requieren atención de urgencia.
- **Personal capacitado en primeros auxilios básicos:** Existente en todos los campus y sedes, puede ser el supervisor del campus o quien sea designado por el Director de Infraestructura y Gestión de Campus, que está capacitado en primeros auxilios.