



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.