



**fcfm**

Unidad Calidad de  
Vida Estudiantil  
FACULTAD DE CIENCIAS  
FÍSICAS Y MATEMÁTICAS  
UNIVERSIDAD DE CHILE

Calidad  
de Vida y  
Bienestar  
estudiantil

DOCUMENTO PREPARADO PARA FUNCIONARIOS Y ACADÉMICOS DE LA FCFM

# Primeros Auxilios Psicológicos

# PPR



**PREGUNTAR  
PERSUADIR  
REFERIR**

## COMO AUXILIAR A UNA PERSONA EN CRISIS

El objetivo del PPR, es entregar herramientas para otorgar una primera ayuda. Recuerda que la atención psicológica será brindada por profesionales en Salud Mental.



El Modelo de Primeros Auxilios Psicológicos implementado por la Unidad de Calidad de Vida Estudiantil, se basa en los lineamientos desarrollados por el QPR (Question/Pregunta, Persuade/Persuade y Refer/Refiere). Modelo Creado en 1995 por Paul Quinnett, como una intervención en Salud Mental en situaciones de emergencia.

# Calidad de vida estudiantil

## ¿Quiénes somos?

**La Unidad de Calidad de Vida Estudiantil**, dependiente de la Subdirección de Asuntos Estudiantiles de la Escuela de Ingeniería, surge en el año 2008, con el fin de orientar y prestar apoyo a los estudiantes de la Escuela de Ingeniería y Ciencias, que presenten problemas psicológicos y/o académicos. El propósito de la Unidad es implementar una oferta de apoyo integral con énfasis en la promoción y prevención de la salud mental.



## ¿Qué ofrecemos?

**Consultoría Psicológica Académica y emocional:** Atenciones y evaluaciones psicológicas, psicoeducación, intervención en crisis, consejería académica, orientación vocacional, derivación a red asistencial de salud.

✓ **Talleres Online y Presenciales:** Favorecen el desarrollo de capacidades, habilidades y recursos personales del estudiante para desenvolverse en el ámbito social, académico y laboral.

- > **Estudiando en Beauchef** (Hábitos, organización y estrategias de estudio) – Versión online.
- > **Manejo del estrés y la ansiedad** – Versión presencial.
- > **Apresto Laboral:** Análisis de currículum, entrevista laboral, expresión corporal aplicada a entrevistas de trabajo - versión presencial.
- > **Primeros auxilios psicológicos** – Versión online y presencial.

✓ **Actividades para la prevención y promoción en salud mental estudiantil:**

- > **Campañas en torno al Autocuidado:** Consumo responsable de alcohol, sexualidad responsable, estilos de vida saludables.
- > **Apoyo** a actividades de Grupos Organizados y Centros de Estudiantes.

✓ **Formación de Facilitadores en Salud Mental:**

Con el objetivo de detectar, disminuir y/o mitigar riesgos para la salud mental estudiantil, se busca crear una red de apoyo comunitario, mediante la capacitación a estudiantes académicos y funcionarios en primeros auxilios psicológicos. De esta forma se capacitan Facilitadores Comunitarios en Salud Mental, quienes aprenden a reaccionar frente a situaciones de riesgo psicológico. Versión online y presencial.

El modelo **PPR** tiene como objetivo brindar alivio emocional inmediato y procurar que la persona en crisis reciba ayuda oportuna. Consta de los siguientes pasos:

**P**

**Preguntar:** Detectar, atender y explorar señales de riesgo en personas que estén pasando por alguna crisis emocional.

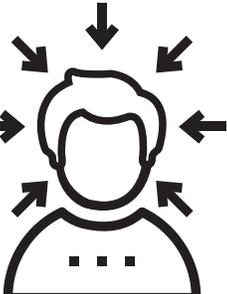
**Prestar especial atención a señales de riesgo** para indagar posibilidad de derivación inmediata, algunos ejemplos:

							
<b>CONDUCTA NERVIOSA O TEMBLOROSA</b>	<b>DIFICULTAD PARA CONTROLAR EL LLANTO</b>	<b>CONDUCTA EXTRAÑA O INADECUADA</b>	<b>CAMBIO BRUSCO DE CONDUCTA</b>	<b>CONDUCTA MUY ENERGÉTICA Y ALTERADA</b>	<b>ALTOS NIVELES DE ANGUSTIA</b>	<b>NO INGIERE COMIDA</b>	
							
<b>REALIZA COMENTARIOS COMO: "NO TIENE SENTIDO SEGUIR" "ME DA LO MISMO SI ME PASA ALGO", "MEJOR ME MUERO" "TODO ME DA LO MISMO"</b>			<b>SE EXPONE A SITUACIONES QUE PONEN EN JUEGO SU INTEGRIDAD</b>		<b>CREE QUE PODRÍA NO CONTROLAR SUS IMPULSOS</b>		
							
<b>BAJA NOTORIA EN RENDIMIENTO</b>		<b>DIFICULTAD PARA ENJUICIAR LA REALIDAD</b>		<b>PRESENCIA DE ALUCINACIONES AUDITIVAS O VISUALES</b>		<b>SIN CONCIENCIA DE ENFERMEDAD</b>	
							
						<b>NO MIDE CONSECUENCIAS: RIESGO DE DAÑO A OTROS O A SÍ MISMO</b>	



**P**

**Persuadir:** Motivar y sugerir la solicitud de ayuda profesional, actuando directivamente frente a mayor riesgo.

<b>¿Me doy cuenta de lo difícil que es, qué dudas tienes?</b>		<b>Intenta asistir al menos una vez y después decides</b>
<b>¿Qué has pensado hacer?</b>		<b>De manera transversal, la intervención de Primeros Auxilios Psicológicos requiere de una actitud empática, ponerse en el lugar del otro para intentar percibir su mundo interior, sin perder la propia identidad.</b>

**R**

**Referir:** Informar y acompañar a los servicios de salud pertinentes, asistiendo al estudiante en el proceso de pedir ayuda y monitoreando su progreso.

**Vamos a pedir una hora**

**¿Sabes de los servicios de la FCFM?**

**¿Para cuando tienes hora?**

**¿Cómo te fue?**



## QUE DEBES HACER O DECIR

- ✓ Mantenga la calma, evite gritar. Utilice un tono suave y pausado. Use frases claras y concretas.
- ✓ Permita que la persona se exprese.
- ✓ Asegure confidencialidad, explique que sólo dará información general para poder derivarlo si es necesario.
- ✓ Asegure la seguridad de la persona en crisis.
- ✓ Realice seguimiento.
- ✓ Escuche activamente, hágale entender que lo está escuchando.
- ✓ Recapítule lo que el interlocutor ha dicho de manera organizada.
- ✓ Pregunte antes de hablar ¿En qué te puedo ayudar?, ¿Qué necesitas?
- ✓ Pregunte por las soluciones que ha pensado
- ✓ No juzgue sus comentarios.
- ✓ No compare sus problemas o no los relativice
- ✓ Clarifique la información: ¿A qué te refieres con eso?, ¿qué quieres decir?.
- ✓ Parafrasee: “Entonces, lo que estás diciendo es que...”
- ✓ Refleje: “O sea, te sientes mal cuando...”
- ✓ Resuma: “Lo que entiendo de lo que me dices es que...”

## QUE NO DEBES HACER O DECIR

- ✓ Realizar contacto físico brusco.
- ✓ Criticar o enjuiciar “usted no debió hacer eso”.
- ✓ Discutir frente al estudiante en crisis sobre qué hacer.
- ✓ Buscar quien es el culpable de la situación.
- ✓ Tomar decisiones a largo plazo.
- ✓ Distraerse o mirar el reloj insistentemente.
- ✓ Apresurarse a dar una solución.
- ✓ Contar la historia de otra persona o la suya propia.
- ✓ Minimizar o dar falsas esperanzas “Afortunadamente no fue para tanto”.



# RECUERDA

Sigue los siguiente consejos:

**Observar y escuchar**, para comprender los puntos de vista de los demás y estar atentos a las señales emocionales.

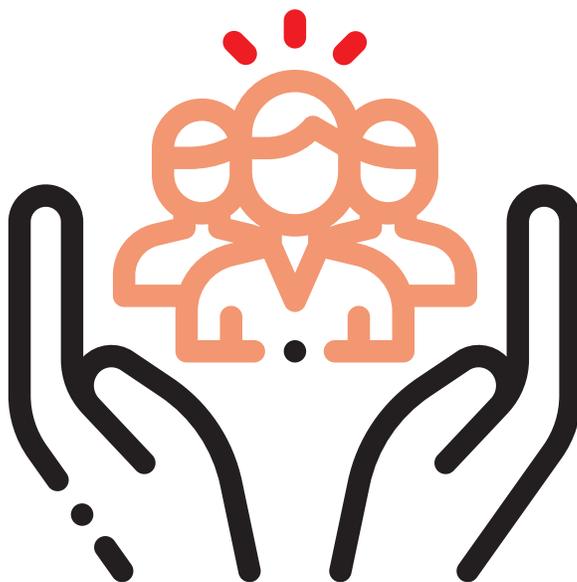
**Aclarar los sentimientos y pensamientos**, identificando los prejuicios para evitarlos.

**Preguntar** cómo se siente la otra persona.

**Reconocer las propias emociones y recordar** si te has sentido de un modo similar en el pasado, o imaginar cómo te podrías sentir.

**Conectar** con los otros, validar sus emociones y mostrar preocupación con palabras y acciones que faciliten enfrentar el problema.

**Recuerda**, en un momento de crisis, la persona afectada se siente **desorientada, confundida, irritable, cansada**. El objetivo es apoyarla, entendiendo que probablemente no encontrarán soluciones inmediatas, pero que **el primer paso es pedir ayuda**.



En caso de riesgo inminente, como por ejemplo amenaza suicida o riesgo de daño físico a sí mismo o a otros, ten en cuenta lo siguiente:

- ✓ No se debe dejar sola a la persona en crisis.
- ✓ Se debe contactar inmediatamente a los servicios universitarios.
- ✓ De no ser posible, contacta a algún familiar o amigo, para llevarlo a un servicio de Urgencia.

## Contáctanos a:

### Unidad de Calidad de Vida Estudiantil

 **2 2978 0730**

 [cdevida@ing.uchile.cl](mailto:cdevida@ing.uchile.cl)

 Blanco Encalada 2085, Piso 2.

---

Si no estamos disponibles puedes llamar a:



#### SEMDA

 **2 2978 4918**

 Blanco Encalada 2085.



#### Salud Responde

 **600 360 7777**



#### Central de Guardias

 **2 2978 4669**

 **2 2977 1038**

---

En casos de urgencias derivamos a:

- ✓ Clínica Psiquiátrica Universitaria (CPU) - Instituto Psiquiátrico Dr. José Horwitz Barak o clínicas de acuerdo a Plan de Salud que el estudiante informó en su ficha de Salud en U-Campus.
- ✓ Recuerda que una actitud empática y calmada son claves para ayudar a quien está en crisis.
- ✓ Transmite confianza y esperanza, el primer paso es Pedir Ayuda.

