



**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/AS Y ACADÉMICOS/AS 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.



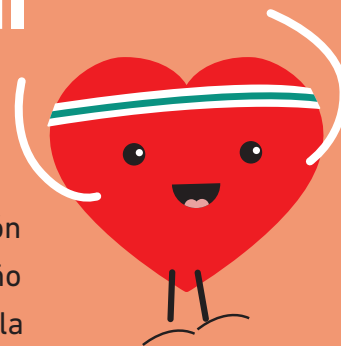
---

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/as y funcionarios/as 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>INSOMNIO SEVERO</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>		

Algunas **preguntas recomendadas** son:

¿Cómo te sientes? → ¿Te ocurre algo? → ¿A qué te refieres? → ¿Qué necesitas?



**P**


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

¿Me doy cuenta de lo difícil que es, qué dudas tienes?

¿Qué has pensado hacer?

Intenta asistir al menos una vez y después decides

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.



**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.
- ✓ Recapitule 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/as 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/as, 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/a, para llevarlo a un servicio de Urgencia.

## **Contáctanos a: Unidad de Calidad de Vida Estudiantil**

 **2 2978 0730**

 **cdevida@ing.uchile.cl**

 **Blanco Encalada 2085, Piso 2.**

---

**Si no estamos disponibles te puedes contactar con:**

### **SALA DE PRIMEROS AUXILIOS**

Paramédico César Oyarzún atiende de lunes a viernes de 08:30 a 17:30 hrs. en el piso -3 de Beauchef 851 (frente a Deportes). El contacto se realiza vía radio intercomunicador desde la sala de guardia del campus.

 **Anexo 77409**  **coyarzunrojas@ing.uchile.cl**

### **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.**