

VNIVERSITAT Đ VALÈNCIA

**PROTOCOLO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS  
EN PERSONAS CON POTENCIALES  
PROBLEMAS DE SALUD MENTAL**



<b>1. OBJETO</b>	<b>3</b>
<b>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>3. GUÍA DE ACTUACIÓN</b>	<b>4</b>
<b>A. INCIDENCIA CON PERSONA QUE PUEDE TENER PROBLEMAS DE SALUD MENTAL</b>	<b>4</b>
<b>B. TIPO DE INCIDENCIA</b>	<b>4</b>
I. Incidencia Código Naranja	5
II. Incidencia Código Rojo	5
<b>C. EJEMPLOS DE POSIBLES SITUACIONES</b>	<b>6</b>
I. Pánico	6
II. Agitación Elevada	6
III. Pérdida de Memoria Repentina	6
IV. Autolesiones	6
V. Confusión Mental	6
VI. Intento de Suicidio	6
<b>D. CONDUCTAS PROTERGER(SE), AVISAR, SOCORRER</b>	<b>7</b>
I. Proteger(se)	7
II. Avisar	8
- Incidencia que se produce de manera presencial	8
- Incidencia que se produce a través de medios de comunicación	8
III. Socorrer	9
- No se está en disposición de prestar ayuda	9
- Se está en disposición de prestar ayuda	9
- La persona acepta la ayuda	10
- La persona no acepta la ayuda	10
<b>4. ACTUACIONES POSTERIORES</b>	<b>11</b>
<b>A. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA</b>	<b>11</b>
I. Modelo de comunicación ISM	11
<b>B. REGISTRO DE INCIDENCIAS</b>	<b>12</b>
<b>5. RECURSOS DISPONIBLES</b>	<b>13</b>
<b>A. RECURSOS PROPIOS</b>	<b>13</b>
I. Recursos a nivel de universidad	13
II. Recursos a nivel de campus	13
III. Recursos a nivel de centro	13
<b>B. RECURSOS EXTERNOS</b>	<b>14</b>



## 1. OBJETO

Pueden darse situaciones en las que los centros universitarios deban actuar para informar o responder ante incidencias con personas que puedan tener problemas de salud mental. El objeto de esta guía es proporcionar unas pautas sobre la forma de actuar ante este tipo de incidencias.

## 2. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

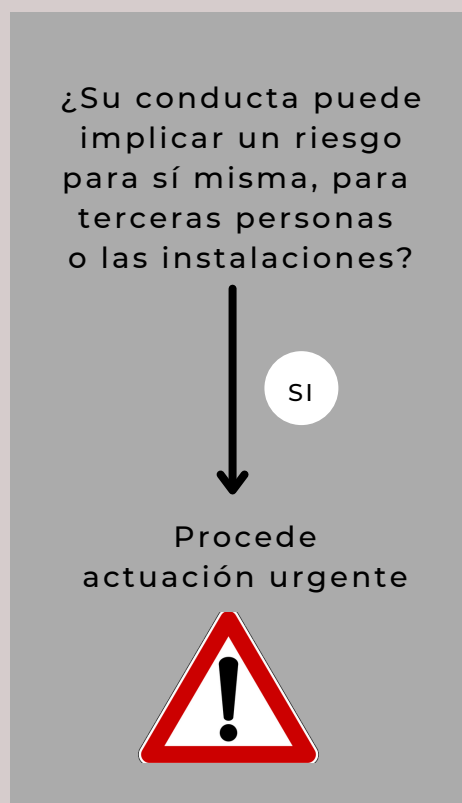
La guía se dirige al personal y estudiantado de la Universitat de València y es de aplicación en las instalaciones de la Universitat de València y en el uso de herramientas de comunicación propias de la Universitat de València, así como en el uso de otros medios virtuales o físicos de comunicación.



### 3. GUÍA DE ACTUACIÓN

#### A. INCIDENCIA CON PERSONA QUE PUEDE TENER PROBLEMAS DE SALUD MENTAL

El comportamiento de la persona muestra signos visibles de estar experimentando problemas de salud mental que pueden tener consecuencias negativas para sí misma, para otros, o para las instalaciones, y ante las que se estima que la situación requiere de una actuación urgente.



#### B. TIPO DE INCIDENCIA

Se establece una clasificación de incidencias en dos niveles: **Código Naranja** y **Código Rojo**.

## I. Incidencia **Código Naranja**

En las incidencias con Código Naranja, se considera que la conducta de la persona puede implicar un riesgo para sí misma.

Posibles manifestaciones:

- Incapacidad para actuar
- Miedo intenso
- Agitación elevada
- Pérdida de memoria repentina

## I. Incidencia **Código Rojo**

En las incidencias con Código Rojo, se considera que la conducta de la persona puede implicar un riesgo para sí misma y/o para los demás.

Posibles manifestaciones:

- Incapacidad para actuar
- Miedo intenso
- Agitación elevada
- Pérdida de memoria repentina
- Gestos y actitudes violentas
- Autolesiones
- Disociación con la realidad
- Cualquier tipo de conducta suicida

## C. EJEMPLOS DE POSIBLES SITUACIONES

### I. Pánico

Puede presentarse:

- Incapacidad para actuar
- Desconcierto
- Miedo intenso
- Ansiedad
- Respiración agitada
- Sentirse mareado
- Sensación de ahogo

### II. Agitación Elevada

Puede presentarse:

- Aumento creciente de la actividad motora
- Ansiedad
- Gestos y actitudes violentas

### III. Perdida de Memoria Repentina

Puede presentarse:

- Es probable que se produzca un shock
- Desconcierto
- Inquietud
- Ansiedad
- La persona puede preguntarse ¿Qué hago aquí?, ¿Cómo llegué hasta aquí?

### IV. Autolesiones

Puede presentarse:

- Cortes
- Quemaduras
- Golpes
- Angustia aguda
- Gritar pidiendo ayuda

### V. Confusión Mental

Puede presentarse:

- Desconcierto
- Inquietud
- Miedo intenso
- Irritabilidad
- El habla puede sugerir disociación de la realidad

### VI. Intento de Suicidio

Puede presentarse:

- Angustia intensa
- Ansiedad
- Agitación severa
- El habla puede sugerir disociación de la realidad



## D. CONDUCTAS PROTEGER(SE), AVISAR, SOCORRER

Ante una situación derivada de una incidencia en la que se considera necesaria la activación de uno de los dos códigos anteriormente descritos, el esquema de actuación inicial será el esquema secuencial de actuación ante urgencias médicas.



### I. Proteger(se)

Se debe dar prioridad a la propia seguridad de quienes intervienen, de las personas presentes en el lugar de los hechos y de la persona objeto de la incidencia.

Esta prioridad se mantendrá durante toda la gestión de la incidencia.



## II. Avisar

El procedimiento a seguir es diferente en función de si es una incidencia en la que el comportamiento de la persona se produce de manera presencial en las instalaciones de la Universitat de València o a través de medios de comunicación.



¿La incidencia se produce de manera presencial?



SI

-Llamar inmediatamente al Centro de Control (Conserjería), identificándose y facilitando información sobre el lugar donde se ha producido la incidencia y sobre sus características.

-Si desconoce el nº de la Conserjería de su Centro, puede llamar a la Centralita de la UV: 96386 4100.

-Cualquier persona puede llamar al 112. La persona receptora del aviso deberá llamar al 112, si la situación lo requiere. Si es posible, se avisará a familiares de la persona que ocasiona la situación de emergencia.

¿La incidencia se produce a través de medios de comunicación?



SI



-Comunicar la incidencia a la persona Responsable del Centro.

-La comunicación se realizará en un plazo máximo de 24 horas, en función de la valoración de la urgencia de la incidencia.



## III. Socorrer

En primer lugar, se debe considerar si se está en disposición de prestar ayuda. Puede considerarse que no se está en disposición de prestar ayuda por valorar que existe un riesgo propio o de un tercero.



# 3



¿Se está en disposición de prestar ayuda?

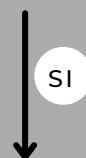


-En el caso de que la incidencia se produzca de manera presencial, si se ha avisado, no es necesario tomar más medidas.

-En el caso de que la incidencia se produzca mediante el uso de medios de comunicación, se deberá comunicar la incidencia de manera inmediata a la persona responsable del Centro.

Si se está en disposición de prestar ayuda, puede valorarse si la persona objeto de la incidencia acepta o no la ayuda que se le presta.

¿Se está en disposición de prestar ayuda?



¿La persona acepta la ayuda?



¿La persona acepta la ayuda?

SI

- Atender sus preocupaciones.
- Intentar serenarla, calmarla y tranquilizarla.
- Se puede sugerir a la persona ponerse en contacto con los recursos propios y externos disponibles.

¿La persona acepta la ayuda?

NO

- Respetar su deseo de no ser ayudada.
- Evitar cualquier intento de retenerla, en el caso de una incidencia que se produce de manera presencial.



## 4. ACTUACIONES POSTERIORES

### A. COMUNICACIÓN DE INCIDENCIA

Quien sea la persona responsable del Centro, deberá informar de todas las incidencias a la mayor brevedad posible y en un plazo máximo de 24 horas.

La comunicación se realizará mediante el Modelo de Comunicación ISM y se dirigirá a los siguientes destinatarios:

-Vicerrectorado con competencias en estudiantes, si se trata de una incidencia con un/a estudiante.

-Vicerrectorado con competencias en profesorado, si se trata de una incidencia con personal docente e investigador.

-Vicegerencia con competencias en recursos humanos y organización administrativa, si se trata de una incidencia con personal de administración y servicios, personal investigador o de apoyo a la investigación.

-Servicio de Contratación Administrativa, si se trata de una incidencia con un miembro del personal externo.

### Modelo de Comunicación ISM



## B. REGISTRO DE INCIDENCIAS

Los vicerrectorados con competencias en estudiantes, profesorado y la vicegerencia con competencia en recursos humanos y organización administrativa, al ser informados de una incidencia acordarán con la Secretaría General, en base a la gravedad de los hechos, las actuaciones pertinentes necesarias con el fin de que no vuelvan a repetirse los hechos, por el propio bien de la persona objeto de la incidencia, así como del resto de miembros de la comunidad universitaria.

Si fuera el caso, el Servicio de Contratación Administrativa, al ser informado de una incidencia, comunicará a la empresa contratista correspondiente la incidencia con un miembro de su personal.

Se creará un registro de incidencias que hayan requerido una respuesta urgente que permita:

- Seguimiento de casos.
- Supervisión coordinada de incidencias.
- Adopción de actuaciones preventivas necesarias.



## 4. RECURSOS DISPONIBLES

Existen diversos recursos, tanto propios como externos, a los que se puede recurrir.

Cabe destacar los siguientes:

### A. RECURSOS PROPIOS

#### I. Recursos a nivel de universidad

##### Servicio de Prevención y Medio Ambiente

El área de prevención de este Servicio tiene como función principal asesorar a la Universitat de València para la adecuada protección de la salud y seguridad de sus trabajadores y trabajadoras.

##### UV Discapacidad

Es un servicio que se ocupa de favorecer la integración de las personas con discapacidad en la Universitat de València, a través del desarrollo de diferentes programas.

##### Clínica de Psicología

La Clínica de Psicología de la Universitat de València dispone de profesionales sanitarios que realizan tratamientos especializados, tanto a nivel de intervenciones individuales como grupales.

##### Servicio de Información y Dinamización

Este Servicio tiene por objetivo prestar servicios de información, de dinamización y de formación al estudiantado de la Universitat de València y a los futuros universitarios, así como a otros colectivos vinculados con el mundo de la educación.

##### Departamento de Seguridad

Sus funciones son básicamente las de gestionar los riesgos, garantizar la seguridad de las personas, proteger el patrimonio y velar por el normal desarrollo de las actividades de la Universitat de València.

#### II. Recursos a nivel de campus

##### Gabinete de Salud

Un Gabinete de Salud, operativo en horario laboral en cada uno de los campus.

##### Servicio de Seguridad

Un Servicio de Seguridad, con atención dentro y fuera del horario laboral.



## III. Recursos a nivel de centro

### Equipos de Emergencia

Los centros deben disponer de recursos humanos organizados para afrontar las distintas emergencias que puedan darse en los centros y que requieran de una actuación coordinada y rápida para minimizar los daños a las personas y a los bienes.

## B. RECURSOS EXTERNOS

### Servicio de Emergencia 112

El Servicio 112 de la Comunitat Valenciana es un servicio público instituido por la Generalitat que atiende las llamadas de urgencia dirigidas al número de teléfono 112, realizadas por cualquier ciudadano desde la Comunitat Valenciana.

### Línea de atención a la conducta suicida 024

Se trata de una línea telefónica de ayuda a las personas con pensamientos, ideaciones o riesgo de conducta suicida, y a sus familiares y allegados, básicamente a través de la contención emocional por medio de la escucha activa por los profesionales del 024.

### Centros de Salud

Los Centros de Salud Pública de la Comunitat Valenciana cuidan de la salud de las personas a nivel territorial mediante acciones de promoción de la salud, protección de la salud, prevención de la enfermedad y vigilancia sobre los determinantes y el estado de salud de la población.

### Urgencias Hospital mas cercano

El Servicio de Urgencias de los hospitales asumen la atención inmediata, la estabilización y el diagnóstico sindrómico de todo un conjunto de procesos asistenciales.

### Oficina Autónoma de Salud Mental

La oficina autónoma de salud mental se encarga de coordinar la red de salud mental, elaborar los planes y programas de salud mental y promocionar la participación de pacientes y familiares.

### Federación de Salud Mental CV

La Federació Salut Mental CV tiene como finalidad genérica la adopción de todas las medidas que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las personas afectadas por una enfermedad mental así como la de sus familiares.

