



MUESTRA DE PROTOCOLOS

Universidad Nacional Autónoma de México
Secretaría General
Dirección General de Orientación y Atención Educativa



DGOAE



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CASOS DE MÁXIMA PRIORIDAD

Objetivo:

Establecer un procedimiento ágil y efectivo para gestionar situaciones que requieran atención inmediata por parte del personal capacitado para garantizar la seguridad del usuario, solicitando el apoyo adicional adecuado y activando los protocolos de seguridad correspondientes para contener la situación y disminuir el riesgo.

Participantes:

- **Coordinador de Emergencias:** Persona encargada de supervisar y coordinar la respuesta a la emergencia.
- **Personal de Seguridad:** Encargado de garantizar la seguridad física de las personas involucradas.
- **Personal de Salud Mental:** Psicólogos o consejeros que proporcionan intervención en crisis.
- **Equipo de Apoyo:** Personal de apoyo y logístico que facilita la intervención y maneja la comunicación.
- **Autoridades Competentes:** Policía, bomberos o servicios médicos, según la naturaleza de la emergencia.



Pasos del Protocolo:



Identificación de Casos de máxima prioridad

Objetivo: Detectar y clasificar los incidentes que requieren una intervención urgente.

Acciones:

- **Detección inicial:** Identificar al usuario que presenta signos de riesgo inminente como crisis emocional aguda, mención o expresión de conductas suicidas, autolesiones, agresión a terceros, problemas legales o amenazas a la vida.
- **Clasificación:** Catalogar la situación como de máxima prioridad para activar los procedimientos de emergencia.



Activación del Protocolo

Objetivo: Iniciar el procedimiento de emergencia para gestionar la situación de manera rápida y eficaz.

Acciones:

- **Notificación interna:** Informar de inmediato al personal designado para la gestión de emergencias.
- **Coordinación de respuesta:** Coordinar con las instancias designadas la respuesta rápida y eficaz.
- **Solicitud de apoyo:** Solicitar apoyo adicional y, si es necesario, informar a las autoridades competentes.



Evaluación de la situación

Objetivo: Comprender la naturaleza del problema y establecer un plan de intervención.

Acciones:

- **Evaluación inmediata:** Evaluar rápidamente la situación para comprender el problema.
- **Comunicación con el usuario:** Establecer contacto y comunicación efectiva con el usuario para obtener su asentimiento para la intervención.
- **Identificación de necesidades:** Identificar las necesidades del usuario para abordar adecuadamente la situación.



Acciones de respuesta

Objetivo: Implementar acciones inmediatas para contener la situación y garantizar la seguridad.

Acciones:

- **Contención y seguridad:** Asegurar el entorno minimizando riesgos y peligros inmediatos.
- **Intervención directa:** Proporcionar asistencia inmediata al usuario, incluyendo primeros auxilios físicos y/o psicológicos.
- **Coordinación con autoridades:** Contactar y coordinar con las autoridades pertinentes el manejo de la situación.
- **Activación de protocolos:** Considerar la activación de protocolos de la Comisión Local de Seguridad de la DGOAE.





DGOAE



PROTOCOLO DE ATENCIÓN A CASOS DE MÁXIMA PRIORIDAD

5

Monitoreo

Objetivo: Supervisar continuamente la situación para asegurar la efectividad de la respuesta.

Acciones:

- **Seguimiento continuo:** Monitorear la situación en tiempo real para ajustar las acciones según sea necesario.
- **Registro detallado:** Documentar todos los detalles de la intervención, incluyendo la descripción del problema, datos de la persona, acciones tomadas y personas involucradas.



6

Reevaluación posterior

Objetivo: Evaluar la situación, una vez estabilizada, para identificar las necesidades de atención continua.

Acciones:

- **Evaluación postcrisis:** Analizar la situación después de la intervención para determinar las necesidades de seguimiento.
- **Identificación de recursos:** Evaluar la necesidad de asignar recursos adicionales o realizar cambios en el plan de atención.



7

Canalización y atención especializada

Objetivo: Dirigir al usuario al área de servicios especializados, para un tratamiento adecuado y continuo.

Acciones:

- **Derivación a Servicios especializados:** Canalizar al usuario a los servicios de atención adecuada.
- **Desarrollo de Plan de seguridad:** Establecer un plan de seguridad personalizado y coordinar con las instancias adecuadas para el seguimiento.



8

Seguimiento

Objetivo: Monitorear el progreso del usuario y la efectividad de la intervención.

Acciones:

- **Redacción de informe:** Documentar detalladamente el evento y las acciones tomadas, para entregarlo a las autoridades correspondientes.
- **Comunicación continua:** Mantener contacto regular con el usuario y su red de apoyo para monitorear su situación y prevenir nuevas crisis.



9

Evaluación y cierre

Objetivo: Evaluar la satisfacción del usuario y cerrar el caso de manera adecuada.

Acciones:

- **Evaluación de satisfacción:** Evaluar la satisfacción del usuario, con la intervención, mediante instrumentos específicos.
- **Registro de atención:** Documentar toda la información en la plataforma correspondiente.
- **Seguimiento posterior:** Realizar un seguimiento para asegurar que el usuario esté satisfecho y que cualquier consulta adicional sea atendida adecuadamente.

