



PROTOCOLO DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS (PAP) PARA LA ATENCIÓN DE CRISIS DE ANSIEDAD Y PÁNICO EN LA COMUNIDAD INSTITUCIONAL

Coordinación del Grupo de Bienestar Institucional

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

www.uts.edu.co

Calle de los Estudiantes N. 9 – 82 Ciudadela Real de Minas
PBX: (+57) (607) 6917700
uts@correo.uts.edu.co
Código postal: 680005318
Bucaramanga - Santander - Colombia

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención inicial de estudiantes que presenten una crisis de ansiedad o un ataque de pánico dentro de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), mediante la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), con el fin de brindar contención emocional, disminuir el impacto inmediato de la crisis, favorecer la recuperación inicial, identificar situaciones de riesgo y activar oportunamente las rutas institucionales o externas cuando sea necesario.

2. ALCANCE

Establecer los lineamientos para la atención inicial de estudiantes que presenten una crisis de ansiedad o un ataque de pánico dentro de las Unidades Tecnológicas de Santander (UTS), mediante la aplicación de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), con el fin de brindar contención emocional, disminuir el impacto inmediato de la crisis, favorecer la recuperación inicial, identificar situaciones de riesgo y activar oportunamente las rutas institucionales o externas cuando sea necesario.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURAS

- **Primeros Auxilios Psicológicos (PAP):** Intervención inmediata, breve y basada en la evidencia que busca brindar apoyo emocional, favorecer la sensación de seguridad, disminuir el malestar inicial y conectar a la persona con los recursos de ayuda disponibles.
- **Crisis de ansiedad:** Estado de intensa activación emocional caracterizado por preocupación excesiva, inquietud, tensión, dificultad para concentrarse y manifestaciones físicas como temblor, sudoración, sensación de falta de aire o palpitaciones.
- **Ataque de pánico:** Episodio súbito de miedo intenso acompañado de síntomas físicos y emocionales como dificultad para respirar, dolor u opresión en el pecho, taquicardia, mareo, sensación de perder el control o miedo a morir, que generalmente alcanza su máxima intensidad

4. PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN

Seguridad: La atención debe orientarse a proteger la integridad física y emocional de la persona, garantizando un entorno seguro durante la intervención.

Respeto y dignidad: Toda persona será atendida con respeto, empatía y sin discriminación, reconociendo su dignidad y sus derechos en todo momento.

Confidencialidad: La información obtenida durante la atención será tratada con reserva, salvo en las excepciones previstas por la ley o cuando exista riesgo para la vida o la integridad de la persona o de terceros.

No revictimización: Las intervenciones evitarán generar sufrimiento adicional, cuestionamientos innecesarios o conductas que puedan afectar la estabilidad emocional de la persona.

Escucha activa: La atención se brindará con disposición para escuchar, comprender y validar las emociones de la persona, favoreciendo un ambiente de confianza y apoyo.

Atención oportuna: La intervención deberá realizarse de manera inmediata o en el menor tiempo posible, priorizando las situaciones que representen mayor riesgo para la salud o la integridad de la persona.

Enfoque diferencial: La atención reconocerá las características, necesidades y condiciones particulares de cada persona, promoviendo una intervención inclusiva y libre de cualquier forma de discriminación.

Atención centrada en la persona: Las acciones de apoyo se desarrollarán considerando las necesidades, capacidades y decisiones de la persona, promoviendo su participación durante el proceso de atención.

5. RESPONSABLES

Responsable	Responsabilidad
Profesionales de Bienestar Institucional	Aplicar los Primeros Auxilios Psicológicos, valorar la situación, realizar seguimiento y activar las rutas institucionales cuando corresponda.
Docentes y coordinadores académicos	Identificar la crisis, brindar apoyo inicial, solicitar acompañamiento de Bienestar Institucional y permanecer con el estudiante hasta que reciba atención.
Servicio de Medicina	Valorar al estudiante cuando existan síntomas físicos importantes o se sospeche compromiso de la salud física.
Estudiante	Participar voluntariamente en el proceso de atención y suministrar la información necesaria para la valoración.

6. DESARROLLO Y/O DESCRIPCIÓN

Actividad	Descripción	Responsable
1. Identificar la crisis	Reconocer signos como llanto incontrolable, hiperventilación, temblor, palpitaciones, sensación de ahogo, miedo intenso, bloqueo emocional o desorientación.	Docente, Coordinador o Profesional de Bienestar
2. Garantizar la seguridad	Llevar al estudiante a un lugar tranquilo, reducir estímulos externos, retirar curiosos y verificar que no exista riesgo para su integridad física. No dejar a la persona sola durante la crisis.	Docente, Coordinador o Profesional de Bienestar
3. Aplicar Primeros Auxilios Psicológicos	Presentarse, hablar con voz calmada, escuchar sin juzgar, validar las emociones y transmitir seguridad. Evitar confrontaciones o minimizar lo que la persona siente.	Profesional de Bienestar o personal capacitado
4. Favorecer la regulación emocional	Guiar ejercicios de respiración lenta (4-2-6), técnicas de grounding o anclaje al presente y promover una respiración controlada hasta disminuir la intensidad de la crisis.	Profesional de Bienestar
5. Valorar el nivel de riesgo	Identificar la presencia de riesgo suicida, intento de suicidio, autolesiones, alteración del estado de conciencia o síntomas físicos que requieran atención médica inmediata.	Profesional de Bienestar
6. Activar las rutas institucionales	Si se identifica riesgo para la vida o la integridad, activar el Código Dorado, contactar el Servicio de Medicina y gestionar la remisión al servicio de urgencias o a la entidad competente.	Profesional de Bienestar
7. Orientar y remitir	Cuando la situación lo requiera, orientar al estudiante y gestionar la remisión a la EPS, IPS o servicios especializados en salud mental, de acuerdo con el alcance institucional.	Profesional de Bienestar
8. Registrar la atención	Documentar la intervención realizada, las acciones implementadas, la valoración efectuada y las remisiones realizadas en los formatos institucionales correspondientes.	Profesional de Bienestar
9. Realizar seguimiento	Programar seguimiento cuando sea pertinente para verificar la evolución del estudiante y la continuidad de la atención requerida.	Profesional de Bienestar

7. ¿QUÉ HACER Y QUÉ EVITAR DURANTE UNA CRISIS?

Hacer

- Mantener la calma.
- Hablar con voz tranquila.
- Escuchar activamente.
- Validar las emociones.
- Permanecer con la persona.
- Guiar la respiración.
- Favorecer un ambiente seguro.
- Solicitar apoyo de Bienestar Institucional.

Evitar

- Decir frases como: "Cálmate", "No es para tanto" o "Eso se te va a pasar".
- Juzgar o minimizar la situación.
- Discutir o confrontar a la persona.
- Exponerla frente a otras personas.
- Grabar videos o tomar fotografías.
- Administrar medicamentos sin indicación médica.
- Dejar sola a la persona durante la crisis.

8. CRITERIOS PARA REMISION INMEDIATA

Se deberá gestionar atención médica inmediata cuando el estudiante presente una o más de las siguientes condiciones:

- Dolor intenso en el pecho.
- Dificultad respiratoria severa.
- Pérdida del estado de conciencia.
- Convulsiones.
- Lesiones físicas durante la crisis.
- Riesgo suicida moderado o alto.
- Intento de suicidio.
- Conductas autolesivas.
- Consumo reciente de sustancias psicoactivas asociado a la crisis.
- Persistencia de la crisis sin mejoría después de las medidas iniciales de contención.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 1616 de 2013.
- Ley 1090 de 2006.
- Resolución 347 de 2026 (Código Dorado).

- Protocolo Institucional de Acompañamiento Psicosocial – UTS.
- Protocolo de Atención en Medicina – UTS.

10. REGISTROS

- F-BI-52 Formato de contención emocional e intervención inicial en crisis

11. ANEXOS

- Guía rápida de primeros auxilios psicológicos para la atención de crisis de ansiedad y pánico para estudiantes
- Guía rápida de primeros auxilios psicológicos para la atención de crisis de ansiedad y pánico para docentes
- Infografía primeros auxilios psicológicos para la atención de crisis de ansiedad y pánico para la comunidad institucional