
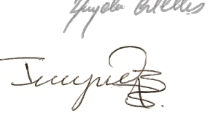

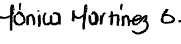



 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	Protocolo de atención primeros auxilios psicológicos	
	Código: PA02-PT03	Versión: 1.0


CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN
16/06/2023	1.0	Adopción del Protocolo.

AUTORIZACIONES

ELABORÓ	REVISÓ		APROBÓ
	Del Proceso	Del grupo OAPI	
Nombre: Diana Marcela Herrera Cortés.	Nombre: Ivon Veloza Ríos Ángela Ivonn Castellanos Acosta	Nombre: Mónica Martínez Burgos	Nombre: Paola Corona Miranda
Firma: 	Firma:  	Firma: 	Firma: 
Cargo: Técnico Operativo – Dirección de Talento Humano.	Cargo: Profesional Especializado Dirección de Talento Humano – SST Contratista – Subsecretaría de Gestión de la Movilidad.	Cargo: Profesional Oficina Asesora de Planeación Institucional	Cargo: Directora de Talento Humano


Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	Protocolo de atención primeros auxilios psicológicos	
	Código: PA02-PT03	Versión: 1.0

INTRODUCCIÓN

Los primeros auxilios psicológicos buscan ofrecer ayuda de manera práctica y no invasiva centrándose en las necesidades y preocupaciones inmediatas de las personas que se encuentran en crisis o estado de alteración y atenderlas en la medida de lo posible; escuchar al afectado sin sobre estimular a hablar sobre el tema; reconfortar a las personas y ayudar a la calma con técnicas de relajación; y psicoeducar, entre otras actividades. Parte importante de esta técnica es estar disponible para aquellos que necesiten apoyo y ayuda, de ninguna manera forzando u obligando a aquellos que no la necesitan o que se hayan negado a recibirla.

Una persona en crisis enfrenta un problema ante el cual sus recursos de adaptación, así como mecanismos de defensa usuales no funcionan satisfactoriamente. El problema rebasa sus capacidades de resolución y se encuentra en franco desequilibrio. Como resultado de todo esto la persona experimenta una mayor tensión y ansiedad, lo cual la inhabilita aún más para encontrar una solución.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	Protocolo de atención primeros auxilios psicológicos	
	Código: PA02-PT03	Versión: 1.0

1. OBJETIVO

Brindar pautas que orienten la atención psicológica de las personas que se encuentran en situación de crisis o emergencia psicológica y que requieren de primeros auxilios psicológicos, con el fin de restablecer su estabilidad emocional y mental.


2. ALCANCE

Los primeros auxilios psicológicos pueden ser brindados a todos los colaboradores y colaboradoras, usuarios y usuarias, acompañantes u otra persona que se encuentre dentro de cualquiera de las sedes de la Secretaría Distrital de Movilidad o en vía a partir de interacción con los colaboradores y colaboradoras de la entidad.

DEFINICIONES

- **Acompañamiento psicosocial:** Es un espacio que busca proteger y promover la autonomía y participación de las personas para la ciudadanía de su propia salud, facilitar espacios de apoyo mutuo y construcción de iniciativas colectivas.
- **Crisis:** Es un estado temporal de alteración y desorganización emocional producto de una situación inesperada vivenciada como amenaza y que parece imposible de resolver.
- **Estrategias de afrontamiento:** Son procesos cognitivos y conductuales que se adaptan para manejar las demandas específicas internas o externas evaluadas como desbordantes o excedentes con relación a los recursos de la persona.
- **Persona afectada:** Es aquella que ha sufrido daño en sí misma o en su ambiente, generado por una situación externa.
- **Primeros auxilios psicológicos:** El apoyo que se le brinda a una persona en estado de crisis; así mismo permite potenciar, en la persona o grupo, estrategias de afrontamiento funcionales frente a la crisis; es decir, desarrollar o fortalecer aquellos modos de pensar y actuar que facilitan la resolución de una situación percibida como demandante.

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	Protocolo de atención primeros auxilios psicológicos	
	Código: PA02-PT03	Versión: 1.0

- **Recursos individuales y colectivos:** Son aquellos que permiten afrontar el contexto de emergencia y el estado de crisis de la persona para promover la recuperación individual y colectiva de la población. Los recursos pueden ser psicológicos, sociales, económicos y espirituales.
- **Redes de apoyo:** Son las relaciones de una persona en su entorno social para establecer vínculos solidarios y de comunicación, a fin de resolver necesidades específicas

3. RECOMENDACIONES DURANTE LA IMPLEMENTACION DE LOS PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS

Antes y durante los primeros auxilios psicológicos, es importante que la persona que va brindar este acompañamiento, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones propuestas por la Organización Mundial de la Salud, ya que son aspectos que deberá garantizar durante esta dinámica:

- Observar:

Durante los primeros minutos de contacto con la persona que se encuentra en crisis y que requiere los primeros auxilios psicológicos, se recomienda explorar o identificar el estado actual de la misma, ya que esto permite reconocer sus condiciones individuales, las cuales se buscan sean regulados a partir del apoyo a brindar:


A continuación, se consignan algunas de las reacciones más comunes cuando una persona se encuentra en crisis:

Síntomas y signos ante una crisis:

Físicas	Cognitivas	Emocional
Sobresaltos	Desorientación	Tristeza
Dolor de cabeza	Dificultad para tomar decisiones	Miedo
Sudoración	Problemas de atención	Angustia
Hiperventilación	Alteración del lenguaje	Ansiedad
Taquicardia o palpitaciones		Ira

Recuerde:

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	Protocolo de atención primeros auxilios psicológicos	
	Código: PA02-PT03	Versión: 1.0

- No juzgue lo que la persona hizo o no hizo, sintió o no sintió.
- No toque a la persona si no está seguro de que sea bien recibido.
- No minimice, ni dé falsas esperanzas.
- Evite decir palabras como: “Cálmese”, “Tranquilícese” o “Relájese”.
- Escuchar:

Es importante que su atención estará completamente enfocada en escuchar, ver y atender, las novedades que pueden presentar o requerir las personas que se encuentra en crisis.

A partir de lo anterior, es importante que durante el primer auxilio psicológico usted garantice lo siguiente:


- Prestar atención a la persona sin interrumpirla, ni presionarla para hablar. Algunas veces las personas no desean contar lo que les ha ocurrido y solo desean que las ayuden a satisfacer otras necesidades.
- No realizar algún otro tipo de actividad cuando ya entró en contacto con la persona en crisis.
- Garantizar contacto visual en todo momento.
- Tener paciencia con el relato, sin preguntar por detalles que la persona no ha referido.
- Tolerar los espacios de silencio, la pena o el llanto.

4. ATENCIÓN DE PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS

A continuación, se indican los pasos que se recomiendan seguir al momento de brindar un primer auxilio psicológico:

1) *Contacto inicial*

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	Protocolo de atención primeros auxilios psicológicos	
	Código: PA02-PT03	Versión: 1.0

El primer contacto con las personas es muy importante para aplicar los primeros auxilios psicológicos, por ende, es necesario presentarse de forma clara, evitando el contacto físico, además de explicar porque se ha acercado y buscando garantizar un entorno adecuado (confidencial, discreción y escucha atractiva).


Es importante que, durante este contacto inicial, garantice las siguientes condiciones:

- Preséntese con su nombre completo cargo que ejerce y describa su rol.
- Pida permiso para hablar con la persona y explique con un tono de voz tranquilo y pausado que usted está ahí para ofrecer ayuda.
- Invite a la persona a sentarse, trate de garantizar cierto grado de privacidad para la conversación, si considera pertinente ir otro sitio para conversar, indíquele a la persona, si donde se encuentran actualmente se siente cómodo para hablar o si prefieren ir a otro sitio.
- Hable suavemente con calma y absténgase mirar hacia otros lugares, objetivos o personas.
- Identifique la existencia alguna urgencia que requiera atención inmediata, por ello procure durante el proceso indagar las necesidades, aclarando el alcance de su acompañamiento.
- Se recomienda que las inquietudes sobre asuntos de salud inmediatas tienen que atenderse con la máxima prioridad.

Nota: Si la situación lo permite, garantice que el sitio en donde se brindará el primer auxilio psicológico garantice condiciones de confidencialidad y tranquilidad para la persona que requiere este apoyo.

Si por alguna razón la persona durante el contacto inicial, evidencia respuesta nivel fisiológica significativa (Respiración rápida, sudoración, movimientos bruscos con las extremidades de su cuerpo, entre otras), se sugiere realizar el siguiente ejercicio a fin de lograr estabilizar o regular a la persona en un primer momento:

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	Protocolo de atención primeros auxilios psicológicos	
	Código: PA02-PT03	Versión: 1.0

- a) Realice la siguiente verbalización: *“Ahora vamos a ensayar una técnica de respiración que le ayude a reducir su tensión física y emocional”*
- b) Primero coloque una mano en la zona superior del pecho y otra en el abdomen, justo con el dedo meñique encima del ombligo. Esto permitirá controlar los movimientos.
- c) Luego inspire lentamente por la nariz, de forma que la mano en su abdomen sienta la presión de este al elevarse.
- d) Seguido, la mano en el pecho debe permanecer sin moverse (o casi). La inspiración no debe ser tan profunda.
- e) Luego, hacer una pequeña pausa en la respiración antes de pasar a exhalar.
- f) Finalmente, exhale lentamente el aire por la boca, de forma que sienta los músculos de su abdomen descender.
- g) Repita el ejercicio hasta que evidencia que la persona ya se encuentra regulada a nivel fisiológico y emocional

2) Identificación de las circunstancias del problema

Posterior al contacto inicial, el esfuerzo por parte de la persona que está realizando el primer auxilio psicológico, será indagar por las circunstancias que llevaron a la persona a tener sus crisis.


En este paso se deben tener en cuenta 3 aspectos:

I. Pasado inmediato

El pasado inmediato hace referencia a aquellos acontecimientos que produjeron el estado de crisis, al incidente específico desencadenante o la causa. Para la mayoría de las personas la crisis tiene una condición que lo precipita, se debe averiguar. Su indagación implica preguntas como: “quién, qué, dónde, cuándo, cómo”.

II. Presente

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	Protocolo de atención primeros auxilios psicológicos	
	Código: PA02-PT03	Versión: 1.0

Este componente hace referencias a “qué sucedió, cómo se siente, qué piensa, qué puede hacer respecto a la situación que está viviendo.

Las preguntas que la persona que está realizando el primer auxilio psicológico, pueden ser:

- ¿Cómo siente la persona ahora?
- ¿Cuál es el impacto de la situación actual?
- ¿Cómo se ha afectado su rutina diaria?
- ¿Con qué factores de protección cuenta?... Red familiar o ayuda especializada.

III. Futuro inmediato


Este componente se enfoca hacia cuáles son los eventuales riesgos para la persona y estructurar las soluciones inmediatas. Esta parte se puede abordar, a través de un orden jerárquico de necesidades, dentro de dos categorías:

Conflictos que necesitan solución de manera inmediata (Estabilizar a la persona emocionalmente, saber si cuenta con red de apoyo en el momento de la crisis).	Conflictos que puedan dejarse para otro momento. (Acciones a tomar a mediano y largo plazo)
--	--

Nota: Recuerde que, a esta altura de la atención, usted se encuentra reconociendo, entendiendo o identificando el estado actual de la persona.

3) *Análisis y verificación de posibles soluciones*

En esta parte de los primeros auxilios psicológicos, implica la identificación de un rango de soluciones o alternativas tanto para las necesidades inmediatas o acorde a las circunstancias reportadas por la persona que se encuentra en crisis, a partir de la ya conversado.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	Protocolo de atención primeros auxilios psicológicos	
	Código: PA02-PT03	Versión: 1.0

Para este momento, se recomienda analizar en conjunto que se puede hacer para atender las necesidades e inquietudes de la persona, se puede indagar sobre que desea que se haga o usted puede ofrecer una sugerencia.

Si usted tiene disponible de antemano al contacto actores claves que puedan ayudar a la persona brinde este dato.

Es importante que, en este punto se deba tener en cuenta las siguientes condiciones:

- Ser realista ante las posibles soluciones
- Validar el tiempo que se requiere para lograr las posibles soluciones
- Reconocer los diferentes actores o personas que pueden estar inmersa en las posibles soluciones.
- Dar importancia a la planeación que a la ejecución de acciones.


4) Identificación de redes de apoyo

Una vez identificadas las circunstancias que generaron la crisis en la persona y la identificación de posibles soluciones a estas, es válido y funcional según la situación (antecedes de crisis, frecuencia en la exposición a circunstancias que le generar crisis, entre otras), orientar a la persona frente a la identificación de redes de apoyo, que puedan brindar soporte, orientación, asesoría o acompañamiento a su situación.

A continuación, se mencionan algunas redes de apoyo a las cuales las personas puede asistir:

- Línea de seguridad y emergencia 123
- Línea 106 “El poder de ser escuchado”
- Línea Psicoactiva 01 8000 112 439
- Línea Púrpura Distrital 018000112137 “Mujeres que escuchan Mujeres”

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. Secretaría Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	Protocolo de atención primeros auxilios psicológicos	
	Código: PA02-PT03	Versión: 1.0

- Línea Calma 01 8000 423 614 “Línea exclusiva para hombres”
- Porque quiero estar bien Número 3330333588

5) **Cierre**

Para finalizar el ejercicio, garantice realizar un resumen de la conversación destacando las circunstancias que pueden ayudar, los puntos de acción acordados y agradecer por la conversación.

Es importante tener en cuenta, que al momento de realizar el cierre se debe garantizar las siguientes condiciones:


- Que la persona se encuentre estable (ausencia de síntomas o signos de una persona en crisis).
- Normalice aquellas reacciones emocionales que, aunque pueden ser incómodas son normales en situaciones de crisis.
- Si la persona se encuentra en compañía de alguien, indique a esta que debe permanecer con la esta durante los próximos 30 minutos.
- Valide si la persona requiere que algún tercero, deba brindar acompañamiento y no dejar a la persona sola hasta que llegue esta persona.

6) **Formación para la atención**

Es importante recordar que los primeros auxilios psicológicos deben ser brindados por personas capacitadas, por las diferentes entidades autorizadas para impartir este tipo de conocimiento, dicha capacitación sobre primeros auxilios psicológicos, debe ser priorizada a los siguientes grupos de trabajo dentro de la entidad, a partir de su misionalidad y teniendo en cuenta la exposición al riesgo público a la que se enfrentan al desarrollar sus labores.

- Grupo Guía
- Monitores guías y encargados de zonas de los programas de niñas y niños primero
- Agentes civiles de tránsito

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.

 ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Secretaría Movilidad	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRICTAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG	
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	
	Protocolo de atención primeros auxilios psicológicos	
	Código: PA02-PT03	Versión: 1.0

- Gestores de servicios
- Brigada de emergencia
- Comité de convivencia laboral
- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo
- Auxiliares de enfermería

Este es un documento controlado; una vez se descargue de la intranet, la web o se imprima, se considera copia no controlada.