



PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN CASOS DE CRISIS, URGENCIAS PSICOLÓGICAS Y DESREGULACIONES CONDUCTUALES

2024

ESCUELA DE PÁRVULOS CHUQUICAMATA – COLEGIO CHUQUICAMATA

PROTOCOLO DE INTERVENCIÓN EN CASOS DE CRISIS, URGENCIAS PSICOLÓGICAS Y DESREGULACIONES EMOCIONAL/CONDUCTUALES

I. DEL PEI Y REGLAMENTO DE CONVIVENCIA ESCOLAR

La Fundación Educacional de Chuquicamata, como sostenedor del Colegio Chuquicamata y la Escuela de Párvulos Chuquicamata, declara en nuestro PEI y Reglamento Interno de Convivencia Escolar los principios orientadores de nuestro marco curricular y los principios rectores que encauzan nuestro propósito como comunidad que es el interés superior de los niños, niñas y adolescentes (NNA), buscando alcanzar su mayor realización intelectual, ética, moral, socioafectiva, artística y física.

Por esta razón, el presente protocolo forma parte esencial de nuestra estructura formativa y normativa, con la meta de dar cumplimiento a las disposiciones legales que rigen a los recintos educacionales y a nuestro proyecto educativo.

II. PROPÓSITO DEL PROTOCOLO

Su objetivo es proporcionar guías para manejar situaciones de desregulación emocional/conductual, crisis o urgencias psicológicas en estudiantes. Se busca establecer medidas preventivas y estrategias de intervención directa para aquellos casos que se requiera y evalúe que la severidad de la situación, podría potencialmente causar un perjuicio emocional y/o físico significativo tanto para el estudiante afectado como para otros integrantes de la comunidad educativa.

Este protocolo esta basado en los lineamientos generales que entrega el Ministerio de Educación, el Ministerio de Salud en materia de Salud Mental, habiendose adecuado al contexto escolar de la Fundación Educacional de Chuquicamata.

III. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

- a) Unificar criterios de actuación para asegurar una intervención consistente por parte del personal y asistentes de la educación del Colegio Chuquicamata y la Escuela de Párvulos Chuquicamata.
- b) Organizar y facilitar un accionar preventivo e interventivo por parte de los profesionales y asistentes de la educación, con el objeto de ajustar las acciones a las necesidades de los estudiantes.
- c) Facilitar la toma de decisiones y la evaluación de las intervenciones
- d) Conocer y aplicar estrategias con los y las estudiantes que presentan un estado de desregulación.

IV. CONSIDERACIONES GENERALES

- a) Crisis: Los estudiantes en crisis pueden experimentar una profunda perturbación emocional ante ciertos eventos, manifestándose en tensión, desamparo, confusión, tristeza, y síntomas físicos como el cansancio. Estas crisis pueden surgir tanto en individuos con diagnósticos psiquiátricos previos como en aquellos sin diagnósticos, y son respuestas a eventos críticos (pérdidas, fracasos, catástrofes) o cambios significativos en la vida (casamientos, mudanzas, cambios académicos). La crisis indica un proceso temporal con impacto en el equilibrio emocional, que no siempre llega a constituir una urgencia.
- b) Urgencia: Una urgencia es un estado transitorio de desequilibrio agudo que demanda atención inmediata debido a su alto nivel de afectación en el desempeño y bienestar del estudiante. Surge de una crisis y puede tener causas diversas, representando una ruptura significativa en el equilibrio biopsicosocial del estudiante que podría resultar en comportamientos de riesgo. La intervención rápida del equipo educativo es crucial para prevenir un empeoramiento del malestar emocional y evitar situaciones de mayor urgencia.
- c) Desregulación Emocional/Conductual: Se refiere a dificultades en el manejo adecuado de las emociones y comportamientos. Esta situación se caracteriza por la incapacidad de un estudiante para controlar o regular sus respuestas emocionales frente a estímulos o situaciones internas o externas, lo que a menudo resulta en reacciones excesivas o inapropiadas.

V. ABORDAJE Y COBERTURA DEL PROTOCOLO

El protocolo deberá desplegarse por todos los docentes, profesionales y asistentes de la educación que estén involucrados en una situación que el (la) estudiante requiera de atención por DEC, crisis o urgencias psicológicas, requiriendo en primera instancia, a los *referentes vinculares* más próximos del estudiante (si la situación lo permite) y de los profesionales atingentes para la atención (del área de formación y convivencia escolar) o profesional que las direcciones designen.

Las intervenciones ante DEC, crisis y/o urgencias psicológicas requiere de intervenciones claras, rápidas y decididas; por lo tanto, la organización de la intervención debe darse de manera fluida y atendiendo a los requerimientos de la situación. Ante esto, el compromiso por parte de toda la comunidad educativa es fundamental, en mantenerse informado respecto a las situaciones particulares que nuestros estudiantes requieren y manteniendo la confidencialidad que ameritan los antecedentes de los alumnos.

El enfoque de abordaje tendrá dos aristas:

a) Tendrá un ENFOQUE PREVENTIVO, consistente en:

1. Reconocimiento de las señales previas de estudiante y actuar de acuerdo a ellas. Esto referido a comprender las características personales y/o circunstancias contextuales, que hacen más propiamente a un estudiante sufrir de una crisis.
2. Reconocer factores que preceden a la crisis: Se refiere antecedentes que preexisten o de factores que predisponen (ej: trastorno del sueño, enfermedad crónica del estudiante, vivir eventos estresantes, etc)
3. Redirigir el foco de atención respecto al espacios físicos
4. Facilitación de la comunicación: Uso de un lenguaje claro y preciso, a su vez ayudarlo a expresarse de una manera diferente al momento de la crisis.
5. Otorgar espacios de descanso: dentro de la sala, y si la situación lo permite alguno minutos fuera del aula.
6. Utilizar refuerzo conductual positivo: Reforzar todas aquellas conductas prosociales y/o aprendizaje de estrategias que le permitan afrontar de mejor forma sus crisis
7. Encuadre: Consiste en diseñar en el aula que permitan afrontar de mejor forma el momento previo a una crisis.

b) Tendrá un ENFOQUE DE INTERVENCIÓN consistente en:

Tener como base una pauta observacional de las conductas y emocional en momentos de desregulación y analizar externos o internos que pueden desencadenar, aumentar o disminuir la desregulación o crisis. Las etapas que se describen tiene que ver con identificar la etapa de evolución o nivel de intensidad de la crisis de la crisis:

1. N°1 - Etapa Inicial "Alerta de Calma": Se observa que la crisis o desregulación del estudiante no involucra un riesgo para sí mismo o terceros, y el adulto que se encuentra con ellos realizó una estrategia general y no obtuvo resultados positivos. .
El objetivo en esta instancia es dar más de una alternativa, desde la cual el estudiante pueda elegir, como primer paso hacia el "autocontrol".
2. N°2 – Etapa Moderado "Código de Atención: Se observa que la crisis o desregulación, el estudiante no logra conectar con su entorno de manera adecuada; esto quiere decir, que no responde a las

¹ Dentro de las estrategias a utilizar están: a) cambiar la actividad, la forma o materiales, b) acercarse a los rincones estudio y ocio de las salas, supervisado por un adulto, c) trabajar con aspectos de su interés, d) permitir salida por tiempo corto y acompañado por adulto, etc; todas las estrategias deben ser adaptados a la edad y características del estudiante.

indicaciones verbales o gestuales (no te observa) de los adultos, y su agitación psicomotora aumenta pudiendo colocar en peligro al estudiante (por ejemplo: conductas fugas).

El objetivo en esta instancia es la contención y ofrecer soluciones, para disminuir la desregulación².

En este punto se debe proceder de acuerdo a la "Pauta de Atención por profesionales del establecimiento" (anexo n°1).

3. N°3 – Etapa Severo "Prioridad de Intervención": Se observa que la crisis o desregulación del estudiante, involucra un riesgo para sí mismos o a terceros e implica la necesidad de contener físicamente al estudiante. Estas acciones deben estar autorizadas por la familia del estudiante
4. N°4 – Intervención en la reparación (posterior a una crisis): Este proceso se llevará a cabo por parte de los profesionales de apoyo asignados por las direcciones. Las dimensiones en las que se trabajará son:
 - i. El estudiante: Tras el episodio de crisis o desregulación (en etapa moderada o severa) el trabajo que se deberá trabajar con el NNA es: la comprensión del evento y buscar alternativas de soluciones frente a eventos futuros, tomar acuerdos para la prevención de estos eventos, y la toma de responsabilidad frente a destrozos u ofensas generadas.
 - ii. El curso y profesionales que trabajan con el curso: Realización de psicoeducación y realización de contención a los estudiantes y docentes que estuvieron vinculados a los hechos de crisis o descompensación.

VI. NIVELES DE EMERGENCIA Y ACCIONAR DEL PERSONAL DE APOYO

Dado que las reacciones ante una crisis resultan variadas y requieren de una respuesta clara, inmediata y decidida, es que mas allá de las categorías diagnosticas clinicas, se enfatice en la entrega de soluciones generadas a partir del trabajo y fortalecimiento de los recursos personales, grupales y de la comunidad escolar.

Desde esta perspectiva, sobre el rol y las acciones que deben tomar cada uno de los profesionales que estan vinculados a una crisis o descompensación, dependerán del nivel de intensidad de la crisis (descrita en el punto V letra b)).

- a) N°1 Etapa Inicial – "Alerta de Calma": En esta primera etapa, quienes entregan el primer apoyo es todo aquel que está en contacto directo y responsable de los estudiante en el minuto del "inicio de la descompensación" (Profesor Jefe, Profesores de Asignaturas, Asistentes de Aula) y serán quienes informaran de este evento al apoderado.
- b) N°2 Etapa Moderado – "Código de Atención": Idealmente deben hacer 3 adultos a cargo de la situación, las cuales se señalan y describen a continuación sus funciones:
 1. *Encargado*: Persona a cargo de la situaciones de crisis y descompensación, quien mediará y acompañará al estudiante. Si el profesional no logra manejar la situación, se realizará un cambio de encargado temporal. Además será quien hará el reporte de lo sucedido a los apoderados (entrevista firmada por ambas partes). Entre los profesionales esta la Psicóloga, Psicopedagogo o Profesores Diferenciales, Orientadora.
 2. *Acompañante Interno*: Adulto que permaneciera al interior del recinto junto al estudiante y encargado, pero a una distancia mayor, sin intervenir directamente en la situación (psicopedagogo o profesores diferenciales)
 3. *Acompañante Externo*: Adulto que permaneciera fuera de la sala o recinto en donde ocurra la situación, esta persona será la encargada de coordinar la información y dar aviso al resto del

² Las estrategias por ocupar son: a) permitir ir a un lugar que le ofrezca calma (gabinete de psicología o Sala de armonía) , b) cuando baje la intensidad de la desregulación brindar un espacio de expresión de lo sucedido (acorde a las características del estudiante, por ejemplo: conversación, dibujo o actividad que para el estudiante sea cómoda, c) Conceder un tiempo de descanso

personal según corresponda (llamar por teléfono, informar directivos, otros). Entre los profesionales a participar están los Asistentes de Convivencia y Disciplina, junto con el Encargado de Convivencia Escolar.

- c) N°3 Etapa Severa – “Prioridad de Intervención”: Idealmente deben hacer 3 adultos a cargo de la situación, las cuales se señalan y describen a continuación sus funciones:
1. *Encargado*: Persona a cargo de las situaciones de crisis y descompensación, quien mediará y acompañará al estudiante. Si el profesional no logra manejar la situación, se realizará un cambio de cargo temporal. Además será quien hará el reporte de lo sucedido a los apoderados (entrevista firmada por ambas partes) y hará entrega del Informe de Valoración de Salud a los apoderados. Entre los profesionales que asumen este rol, están la Psicóloga, Psicopedagogo, Profesores Diferenciales, Orientadora
 2. *Acompañante Interno*: Adulto que permanecerá al interior del recinto junto al estudiante y encargado, pero a una distancia mayor, sin intervenir directamente en la situación (psicopedagogo o profesores diferenciales)
 3. *Acompañante Externo*: Adulto que permanecerá fuera de la sala o recinto en donde ocurra la situación, esta persona será la encargada de coordinar la información y dar aviso al resto del personal según corresponda (llamar por teléfono, informar directivos, otros). Entre los profesionales a participar están los Asistentes de Convivencia y Disciplina, junto con el Encargado de Convivencia Escolar.

VII. OTROS ALCANCES PARA EL ABORDAJE DE CRISIS, URGENCIAS O DESREGULACIONES

- En el evento que un NNA sufra de una desregulación, crisis o urgencia psicológica, el apoderado será informado por los profesionales que atendieron al menor.
- Si en el transcurso del año escolar se observa eventos reiterados de desregulaciones o niveles de gravedad de moderada frente a una crisis, se requerirá de los apoderados acudir al establecimiento para proceder a entregar un Informe de Derivación a profesionales externos por parte de las unidades de psicología (en el caso que el estudiante no posea un diagnóstico o el apoderado no ha informado al colegio). El apoderado tendrá un plazo de 15 días hábiles para la entrega del “Informe de Valoración de Salud” al colegio.
- Si en el transcurso del año escolar se observa una crisis de un nivel de gravedad en etapa severa, se solicitará la presencia del apoderado de forma inmediata en el colegio para que pueda retirar al estudiante y que reciba los apoyos de los profesionales externos que logren resguardar la integridad física y psíquica del estudiante. El apoderado tendrá un plazo de 5 días hábiles, para hacer entrega del Informe de Valoración de Salud del NNA, que evidencie que fue atendido por un especialista de salud mental, emita un diagnóstico (o aproximación diagnóstica) y el tratamiento a seguir por el estudiante y su familia y recomendaciones para el colegio.
- En el evento de no concurrir el apoderado a la citación del colegio por este motivo, se negare a procurar la intervención de un especialista externo o no da cumplimiento al tratamiento externo y plan de apoyo interno (PACI), nuestro establecimiento educacional procederá a la solicitud de una Medida de Protección al tribunal competente. Este procedimiento será informado al padre/madre/apoderado, señalando que las acciones que toma el colegio se fundan en cuatellar el interés superior del estudiante.



VIII. ANEXOS:
INFORME DE VALORACION DE SALUD

INFORME DE VALORACIÓN DE SALUD

Calama, _____, _____ del 20 _____

IDENTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE			
Nombres y Apellidos		RUN	
Curso/Nivel	Establecimiento escolar	Ciudad	
IDENTIFICACIÓN DEL ADULTO RESPONSABLE DEL ESTUDIANTE			
Madre / Padre / Tutor responsable del estudiante	Fono	Correo Electrónico	
MOTIVO DE LA CONSULTA			
Se solicita evaluación por profesional externo: <input type="checkbox"/> Neurólogo <input type="checkbox"/> Psiquiatra <input type="checkbox"/> Psicólogo			
Para que pueda precisar el diagnóstico del estudiante, en consideración de los eventos acontecidos en nuestro establecimiento tipificado en nivel de gravedad severa de acuerdo con el "Protocolo de Intervención en caso de crisis, urgencias psicológicas y desregulaciones conductuales".			
En base a los resultados de la evaluación por parte del profesional externo, éste determinará si requerirá de un proceso de apoyo adicional (por ejemplo, psicoterapia).			
IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL			
Nombres y Apellidos		RUN	N° de registro profesional
Especialidad	Fono/email de contacto	Fecha de evaluación	Fecha de reevaluación
VALORACIÓN DEL ESTADO DE SALUD			
Diagnóstico / Factores de riesgo / Factores protectores			

PROGNOSIS

Considere especificador de gravedad/curso (leve, moderado, grave, con características psicóticas, en remisión parcial, en remisión total)

INDICACIONES DE TRATAMIENTO

Señale tratamiento psicoterapéutico, necesidad de interconsulta, exámenes o ayudas técnicas, u otras recomendaciones u observaciones relevantes para el/la estudiante en función de su diagnóstico

1) Descripción de las sugerencias de apoyos que el (la) estudiante requiere en el colegio (marque con una X y detallar la solicitud de apoyos) y los apoyos que requiere por parte de los profesionales externos.

Cierre académico		Rebaja de carga académica	
Trabajo a domicilio		Asistencia no obligada	

DESCRIPCION DE LAS SUGERENCIAS DE TRATAMIENTO

PROFESIONAL DEL ESTABLECIMIENTO QUE DERIVA

Nombre y apellido	Cargo	Email de contacto
FIRMA	TIMBRE DEL COLEGIO	

Firma y timbre del profesional externo



Certificado para apoderado ante un retiro de estudiante NEE-TEA (el certificado tiene validez con la firma y timbre de la Dirección Académica del ciclo correspondiente del estudiante)



CERTIFICADO

El Colegio Chuquicamata, certifica que don (ña) _____,
RUT _____, se presentó en nuestro establecimiento con fecha _____
desde las _____ a las _____ horas, para atender una emergencia en la integridad de su hijo
(a) _____ curso _____.

Se extiende este certificado para ser presentado ante su empleador, en conformidad a lo dispuesto
en el artículo 66 quinquies del Código del Trabajo.

Director (a) Académico (a)