

# Protocolo para el Manejo de Situaciones de Crisis y Emergencias



Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras

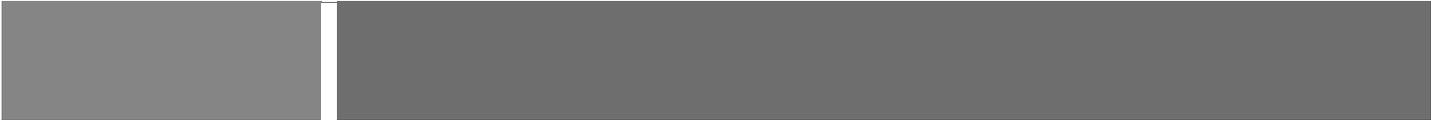
Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Graduada de Consejería en Rehabilitación

Centro de Capacitación, Investigación, Evaluación y Servicios de  
Rehabilitación (CCIES-R)



**Felix, Soto (2020).**



Este protocolo fue elaborado por el Centro de Capacitación, Investigación, Evaluación y Servicios de Rehabilitación (CCIES-R) de la Escuela Graduada de Consejería en Rehabilitación de la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Participaron en dicha producción los consejeros en rehabilitación en formación del curso CORE 6090: Internado Profesional de Consejería en Rehabilitación y CORE 6017: Practicum en Consejería en Rehabilitación y los supervisores del Proyecto Articulado de Servicios Individualizados para la Transición Optimizada de la Escuela (Proyecto PASITO).

Actuaron en calidad de autores: Nicole A. Felix Franky, consejera en rehabilitación en formación, perteneciente al curso CORE 6090: Internado Profesional de Consejería en Rehabilitación y la profesora Gladys O. Soto López, DCFC, MRC, CRC.

Aportaron en calidad de colaboradores: Denisse Rodríguez, Coraliz Seguí, Yaquira Vargas, Emely Díaz y Hillary Cueto, consejeras en rehabilitación en formación, pertenecientes al curso CORE 6017: Practicum en Consejería en Rehabilitación.

La coordinadora del Centro de Capacitación, Investigación, Evaluación y Servicios de Rehabilitación (CCIES-R) de la Escuela Graduada de Consejería en Rehabilitación que aportó en la revisión del protocolo: Maribel Báez Lebrón, PhD, MRC, CRC.



## Tabla de Contenido

### I. Capítulo 1: Presentación

#### A. Introducción

#### B. Objetivos:

- Objetivo General
- Objetivos Específicos

#### C. Conceptos Importantes:

- Crisis
- Crisis Físicas
- Crisis Emocionales
- Emergencia
- Persona Contacto
- Banco de recursos

#### D. Aspectos éticos y legales del manejo de situaciones de crisis

- Consentimiento informado
- Nivel de riesgo
- Medida de protección integral de niños, niñas y adolescentes
- Ley 408

#### E. Sistema de acompañamiento y monitoreo:

- Estudiante y/o profesional encargado de la situación de crisis
- Monitoreo





## II. Capítulo 2: Guía para el manejo de situaciones de crisis y emergencias

A. Guía para el manejo de situaciones de crisis

B. Signos y síntomas que podrían indicar que una persona está en una situación de crisis:

- Psicomotores
- Estado de confusión
- Ansiedad/Angustia
- Alucinaciones
- Relacionados al uso de psicofármacos
- Intento o ideas suicidas o de autolesión
- Abuso de sustancias
- Maltrato/abuso sexual

A. Protocolo:

- Protocolo en situaciones de crisis físicas
- Protocolo en situaciones de crisis emocionales
- Violencia Doméstica

## III. Capítulo 3: Banco de Recursos

## IV. Referencias





# **CAPÍTULO 1: PRESENTACIÓN**



### A. Introducción:

El protocolo de intervención en situaciones de crisis reconoce la complejidad de la mente humana y sus padecimientos. Ha sido diseñado con el fin de proveer una guía de intervención en situaciones de crisis o emergencias. Este instrumento se creó basado en la Ley Núm. 408: Ley de Salud Mental de Puerto Rico del 2 de octubre de 2000, según enmendada y el Código de Ética de la Junta Examinadora de Consejeros en Rehabilitación de Puerto Rico; efectivo a partir del 20 de marzo de 2009.

### B. Objetivos:

- **Objetivo general:**
  - Proveer a los miembros de la Escuela Graduada de Consejería en Rehabilitación y sus programas de servicio herramientas y recomendaciones para el manejo de situaciones de crisis.
  
- **Objetivos específicos:**
  - Promover prácticas acordes a las legislaciones y el código de ética que rigen la profesión de la consejería en rehabilitación en Puerto Rico.
  - Brindar material guía y orientación para el proceso.
  - Proveer números de organizaciones que ofrecen servicios de salud mental con el propósito de facilitar la intervención y el proceso de referido en los casos que así lo requieran.





### C. Conceptos para el manejo de situaciones de crisis:

A continuación, se presentan algunos conceptos que se deben tomar en consideración al momento de manejar una situación de crisis. Dichos conceptos fueron recopilados de la Ley Núm. 408: Ley de Salud Mental de Puerto Rico del 2 de octubre de 2000, según enmendada<sup>2</sup>:

- **Crisis:**

Estado de descompensación o desorganización emocional que tiene lugar en usuarios/as del sistema de salud mental previamente diagnosticados/as, o bien, en sujetos sin consulta previa en salud mental. Se pueden describir estados de tensión, ineficacia e impotencia, desamparo, confusión, tristeza, desasosiego, ansiedad o desorganización. Pueden estar presentes síntomas físicos tales como cansancio, agotamiento, agitación, entre otros.

- **Crisis físicas**

Estado temporal de descompensación y desequilibrio que genera sufrimiento y pone a prueba los recursos personales, porque no se puede manejar adecuadamente. Los problemas que trae la crisis o que se cree que va a provocar en un futuro cercano, producen síntomas físicos tales como cansancio, agotamiento, agitación, entre otros.

- **Crisis emocionales**

Estado temporal de descompensación y desequilibrio que genera sufrimiento y pone a prueba los recursos personales, porque no se puede manejar adecuadamente. Los





problemas que trae la crisis o que se cree que va a provocar en un futuro cercano, producen estrés, angustia, tensión, temor, etc.

- **Emergencia**

Este servicio debe estar accesible fuera de horas laborables, los siete (7) días a la semana, las veinticuatro (24) horas del día. En él se provee el cernimiento, la evaluación, la estabilización de síntomas y signos y si es necesario, la hospitalización o referido al tratamiento correspondiente a otro nivel de cuidado.

- **Persona contacto**

Trato que se establece entre dos o más personas u organizaciones. En la actualidad, gracias al avance de la tecnología, el contacto puede ser físico, vía telefónica o virtual.

- **Banco de recursos:**

Organización de materiales en los que se pueden encontrar todo tipo de recurso y material para facilitar la localización.

#### **D. Aspectos éticos y legales del manejo de una situación de crisis**

- **Consentimiento Informado (CI):**

Proceso por el cual el equipo interdisciplinario deberá brindar información a la persona en términos claros y sencillos acerca de su estado de salud, los tratamientos que se propongan, sus efectos y resultados, así como otras alternativas terapéuticas y las posibles consecuencias de no tratarse. Corresponde también informarle al o la participante que





puede no aceptar el proceso de intervención que se le ofrece. La base del proceso del CI es la toma de una decisión por parte de los participantes o clientes que se encuentran en situación de crisis y/o urgencia. Para que este proceso se realice respetando la autonomía de la persona, la decisión debe ser voluntaria e informada. Por esto, será imprescindible proporcionar información veraz, accesible (adecuada a las posibilidades de comprensión del sujeto) de forma continua, suficiente, verbal y escrita. Al mismo tiempo, brindar apoyo a los familiares y allegados (referentes vinculares) o representantes legales para facilitar el establecimiento de una relación de confianza y seguridad. En caso de niños, niñas y adolescentes estará sujeto a los mismos requisitos que se aplican para el consentimiento en adultos procurando preservar siempre el Interés Superior del Niño.

**Excepciones:** Se podrá aplicar un tratamiento sin el consentimiento informado de la persona en caso de riesgo cierto e inminente. No obstante, se hará todo lo posible por informar a esta y/o referentes vinculares a fin de que comprendan las acciones a realizar y que participen prontamente en la aplicación del plan de tratamiento, teniendo oportunidad de exponer sus opiniones para que estas sean tomadas en consideración.

- **Riesgo cierto e inminente:**

Conforme lo explicita el Decreto Reglamentario 603/13 proximidad de un daño que ya es conocido como verdadero, seguro e indubitable que amenace o cause perjuicio a la vida o integridad física de la persona o de tercero. Se especifica que ello "... deberá ser verificado por medio de una evaluación actual, realizada por el equipo interdisciplinario, cuyo fundamento no deberá reducirse exclusivamente a una clasificación diagnóstica" y se





puntualiza, seguidamente, que no quedan incluidos en tal conceptualización “... los riesgos derivados de actitudes o conductas que no estén condicionadas por un padecimiento mental” En igual sentido, los Principios para la protección de los enfermos mentales y el mejoramiento de la atención de la salud mental (9), puntualizan que la admisión involuntaria de una persona en un establecimiento psiquiátrico, solo podrá ser admitida cuando existiese un “... riesgo grave de daño inmediato o inminente para esa persona o para terceros”.

- **Medidas de protección integral de niños, niñas y adolescentes:**

En caso de situación de vulneración o auto vulneración (comportamiento auto lesivo) de derechos, se solicitará intervención a la autoridad administrativa de protección de derechos del NNA que corresponda en el ámbito local a fin de solicitar medidas de protección integral

- **Ley 408 de Salud Mental de Puerto Rico del 2 de octubre de 2000, según enmendada:**

Conforme al artículo 8.01 Niveles de Cuidado los servicios de salud mental se extiende a los menores de acuerdo con el diagnóstico y a la severidad de los síntomas y signos que presente al ser evaluado. Además, el artículo 8.02 Menores que Requieren Servicios Hospitalarios de Salud Mental aquellos menores con trastorno mental cuya severidad de síntomas y signos al momento de ser evaluado sean indicadores de que puedan causarse daño físico inmediato a sí, a otros o a la propiedad. Los menores podrán ser ingresados a





una Institución proveedora de Servicios de Salud Mental, hospitalarios para la evaluación, tratamiento, recuperación y rehabilitación de un trastorno mental.

### **E. Sistema de acompañamiento y monitoreo**

En el marco de este protocolo se implementa un sistema de acompañamiento y monitoreo a través del estudiante y/o profesional encargado de la situación.

- **Estudiante y/o profesional encargado de la situación:**

Se parte de la premisa de que el estudiante y/o supervisor encargado de la situación de crisis se hará responsable de implementar el protocolo correctamente y de acompañar a la persona en crisis en todo momento.

- **Monitoreo:**

Luego de que se finalice la intervención, el estudiante y/o profesional encargado de manejar la crisis deberá documentar todo lo sucedido y guardarlo en el expediente correspondiente. Dentro de las anotaciones deben estar estipuladas claramente todas las acciones que se llevaron a cabo durante la situación de crisis y las que se estarán llevando posterior a la situación de crisis. Además, se compromete a ofrecer un seguimiento posterior a través de una llamada telefónica al familiar o encargado de la persona que sufrió la situación de crisis. Este seguimiento debe ofrecerse en o antes de las 48 horas posteriores a la situación de crisis.





# **CAPÍTULO 2: GUÍA PARA EL MANEJO DE SITUACIONES DE CRISIS Y EMERGENCIAS**



### A. Guía para el manejo de situaciones de crisis:

Partiendo de la premisa que las situaciones de crisis pueden surgir de distintas maneras y por distintas razones y que cada situación tendrá sus particularidades, se presenta una guía para facilitar el manejo de estas.

**Es importante recalcar que no se puede dejar a la persona en crisis desatendida en ningún momento.**

### B. Signos y síntomas que podrían indicar que una persona está en una situación de crisis

- Psicomotores<sup>9</sup>
  - Se caracterizan por una sensación de inquietud constante, tanto a nivel fisiológico como mental.
  - Puede manifestarse como inquietud psicológica o llegar a producir una incomodidad extrema en el cuerpo. En muchos casos la agitación hace que la persona lleve a cabo movimientos de distintos tipos. Algunas conductas características son caminar sin parar, levantarse y sentarse repetidamente, repiquetear los dedos, balancear el tronco, cruzar las piernas o emitir sonidos de queja.
  - A nivel cognitivo y emocional destacan síntomas como la disforia (sentimientos desagradables opuestos a la euforia), la preocupación, la irritabilidad, la inestabilidad emocional y la presencia de pensamientos sombríos. También es habitual la presencia de otros





síntomas ansiosos asociados a la inquietud; aumenta la probabilidad de sufrir insomnio y dificultades para conciliar el sueño, así como crisis de angustia como consecuencia de la intensa activación psicofisiológica.

- Estado de confusión<sup>5</sup>
  - Es una alteración seria en las capacidades mentales que genera pensamientos confusos y una disminución de su conciencia sobre el entorno.
  - Los signos y síntomas comienzan durante unas horas o unos días. Suelen fluctuar durante el día, y puede haber períodos de ausencia de síntomas. Los síntomas tienden a empeorar durante la noche cuando está oscuro y las cosas no se ven tan familiares. Los signos y síntomas incluyen los siguientes:
    - Reducción de la conciencia del entorno - incapacidad para concentrarse en un tema; quedarse en una idea en lugar de responder preguntas o conversar; distracción con facilidad por cosas sin importancia; aislamiento.
    - Habilidades de pensamiento deficientes (deterioro cognitivo)
      - memoria deficiente, en particular de sucesos recientes;
      - desorientación; dificultad para hablar o para recordar





palabras; habla sin sentido o divagación; problemas para comprender el habla; dificultades para leer o escribir.

- Cambios en el comportamiento - ver cosas que no existen; inquietud, agitación o comportamiento combativo; gritar, gemir, o emitir otros sonidos; estar quieto o retraído; movimientos lentos o aletargados; alteración de los hábitos de sueño.
- Perturbaciones emocionales - ansiedad, miedo o paranoia; depresión; irritabilidad o enojo; sensación de exultación (euforia); apatía; cambios de humor rápidos e impredecibles; cambios en la personalidad.

- Ansiedad/Angustia<sup>6</sup>

- Las personas con frecuencia tienen preocupaciones y miedos intensos, excesivos y persistentes sobre situaciones diarias.
- Los signos y síntomas de la ansiedad más comunes incluyen los siguientes:
  - Sensación de nerviosismo, agitación o tensión
  - Sensación de peligro inminente, pánico o catástrofe
  - Aumento del ritmo cardíaco
  - Respiración acelerada (hiperventilación)
  - Sudoración





- Temblores
- Sensación de debilidad o cansancio
- Problemas para concentrarse o para pensar en otra cosa que no sea la preocupación actual
- Tener problemas para conciliar el sueño
- Padecer problemas gastrointestinales (GI)
- Tener dificultades para controlar las preocupaciones
- Tener la necesidad de evitar las situaciones que generan ansiedad
- Alucinaciones<sup>7</sup>
  - Consisten en percibir cosas como visiones, sonidos u olores que parecen reales, pero no lo son. Estas cosas son creadas por la mente.
  - Las alucinaciones frecuentes pueden incluir:
    - Experimentar sensaciones en el cuerpo, como la sensación de arrastrarse sobre la piel o el movimiento de órganos internos.
    - Escuchar sonidos, como música, pasos, ventanas o puertas que se golpean fuertemente.
    - Escuchar voces cuando nadie ha hablado (el tipo más común de alucinación). Estas voces pueden ser positivas, negativas o neutrales. Pueden ordenarle a alguien hacer algo que puede causarle daño a sí mismo o a otros.





- Ver patrones, luces, seres u otros objetos que no existen.
- Percibir un olor.
- Relacionados al uso de psicofármacos<sup>3</sup>
  - El abuso de medicamentos recetados es el uso con fines no previstos por el profesional de salud que los recetó. Puede afectar a todos los grupos etarios, incluidos los adolescentes.
  - Los signos y síntomas de abuso de medicamentos recetados dependen del medicamento específico. Debido a sus propiedades para afectar la mente, los medicamentos recetados de los que se abusa con más frecuencia son los siguientes:
    - opioides - estreñimiento, náuseas, euforia, somnolencia, confusión, poca coordinación
    - medicamentos ansiolíticos y sedantes - somnolencia, confusión, inestabilidad al caminar, habla incomprensible, problemas de concentración, mareos, problemas de la memoria, respiración lenta.
    - estimulantes - aumento de la sensación de alerta, ánimo excitado, latido cardíaco irregular, presión arterial alta, temperatura corporal alta, disminución del apetito, insomnio, agitación, ansiedad, paranoia.
  - Otros signos incluyen los siguientes:





- Robar, falsificar o vender recetas
  - Tomar dosis más altas que las recetadas
  - Cambios de humor excesivos u hostilidad
  - Aumento o disminución de las horas de sueño
  - Toma de decisiones poco acertadas
  - Mostrarse con el ánimo excitado, estar inusualmente energético o acelerado, o sedado
  - Solicitar reposiciones anticipadas o "perder" constantemente las recetas, por lo que es necesario emitir más recetas
  - Solicitar recetas a más de un médico
- Intento o ideas suicidas o de autolesión<sup>4</sup>
    - El suicidio es cuando una persona se hace daño con la intención de quitarse la vida y muere como resultado de sus acciones. El suicidio no discrimina. Las personas de todas las edades y grupos étnicos pueden correr riesgo.
    - Los comportamientos que se enumeran a continuación pueden ser señales de aviso de que alguien está contemplando suicidarse:
      - Hablar de querer morir o querer quitarse la vida
      - Hablar de sentirse vacío, desesperado o no tener una razón para vivir





- Planear o buscar una forma de suicidarse, como investigar en línea, acumular píldoras o haber recientemente adquirido cosas potencialmente letales (por ejemplo, armas de fuego, cuerdas)
- Hablar de tener un sentimiento grande de culpa o vergüenza
- Hablar de sentirse atrapado o de que no hay una solución a su problema
- Sentir un dolor insoportable sea físico o emocional
- Hablar de ser una carga para los demás
- Consumir alcohol o drogas con más frecuencia
- Actuar ansioso o agitado
- Apartarse de los familiares y amigos
- Cambiar los hábitos de alimentación o de sueño
- Mostrar rabia o hablar de buscar venganza
- Tomar riesgos que podrían conducir a la muerte, como conducir imprudentemente
- Hablar o pensar sobre la muerte a menudo
- Mostrar cambios de humor extremos y repentinos de muy triste a muy tranquilo o feliz
- Regalar sus posesiones importantes





- Despedirse de los amigos y los familiares
- Poner los asuntos en orden o hacer un testamento
- La autolesión no suicida, a menudo denominada autolesión, es el acto de dañarse deliberadamente el propio cuerpo, como cortarse o quemarse. Normalmente, no pretende ser un intento de suicidio. En cambio, este tipo de autolesión es una forma dañina de enfrentar el dolor emocional, la ira intensa y la frustración.
- Entre los signos y los síntomas de las autolesiones se pueden incluir los siguientes:
  - Heridas, con frecuencia en patrones
  - Cortes nuevos, arañazos, hematomas, marcas de mordeduras u otras heridas
  - Frotamiento excesivo de un área para crear una quemadura
  - Mantener objetos afilados al alcance
  - Usar mangas o pantalones largos, incluso en climas cálidos
  - Denuncias frecuentes de lesiones accidentales
  - Dificultades en relaciones interpersonales
  - Inestabilidad del comportamiento y emocional, impulsividad e imprevisibilidad





- Declaraciones de impotencia, desesperanza o falta de valor
  
- Abuso de sustancias<sup>11</sup>
  - Los trastornos de uso de sustancias pueden referirse al uso o a la dependencia de sustancias. Los problemas por uso de sustancias se observan más frecuentemente asociados a ciertos problemas de salud mental, entre los que se incluyen: depresión, trastornos de ansiedad, esquizofrenia y trastornos de la personalidad.
  - Entre los síntomas de estos trastornos se pueden encontrar:
    - Cambios en el comportamiento, por ejemplo:
      - Disminuir la asistencia y el rendimiento en la escuela
      - Meterse en problemas con frecuencia (peleas, accidentes, actividades ilegales)
      - Usar sustancias en situaciones que representan un peligro físico, por ejemplo, mientras conduce u opera una máquina
      - Actuar a escondidas o de manera sospechosa
      - Manifestar cambios en el apetito o los patrones de sueño





- Exhibir cambios sin explicación en la personalidad o la actitud
- Demostrar cambios en el estado de ánimo, irritabilidad o estallidos de ira
- Pasar por períodos inusuales de hiperactividad, agitación o aturdimiento
- No tener motivación
- Mostrarse temeroso, ansioso o paranoico, sin razón alguna
- Cambios físicos, por ejemplo:
  - Ojos inyectados de sangre y pupilas de tamaño anormal
  - Pérdida o incremento de peso repentinos
  - Deterioro del aspecto físico
  - Olores inusuales en el aliento, el cuerpo o la ropa
  - Temblores, habla inarticulada o coordinación atrofiada
- Cambios sociales, por ejemplo:
  - Cambio repentino de amigos, lugares favoritos de reunión y pasatiempos
  - Problemas legales vinculados con el uso de sustancias





- Necesidad de dinero sin explicar o problemas financieros
- Uso de sustancias incluso a pesar de que generan problemas en las relaciones
- Maltrato/abuso sexual/violencia<sup>10</sup>
  - El abuso sexual incluye muchos comportamientos diferentes. Para los adultos, incluye cualquier acto sexual cometido contra alguien sin el consentimiento otorgado libremente por esa persona. Para los adultos incapaces de dar su consentimiento y los niños, la definición de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades incluye “cualquier acto sexual completado o intentado (no completado), contacto sexual o explotación (es decir, interacción sexual sin contacto) con un/a niño/a” por parte de un adulto o un joven mayor. El abuso sexual incluye tanto tocar (p. ej., relaciones sexuales forzadas, abuso sexual de niños, manoseo e intento de violación) y delitos no relacionados con el tacto (p. ej., descargar o distribuir pornografía infantil, exhibicionismo), y afecta a personas de todas las edades.
  - Señales de advertencia en niños
    - Pesadillas u otros problemas para dormir sin una explicación





- Parece distraído/a o distante en momentos extraños
- Cambio repentino en el apetito (aumento o disminución)
- Cambios repentinos de humor: ira, miedo, inseguridad o retraimiento
- Deja “pistas” que pueden provocar una conversación sobre temas sexuales
- Miedo nuevo o inusual a ciertas personas o lugares
- Negarse a hablar sobre un secreto que comparte con un adulto o un niño mayor
- Escribe, dibuja, juega o sueña con imágenes sexuales o aterradoras
- Habla sobre un nuevo amigo mayor
- De pronto tiene dinero, juguetes u otros regalos sin razón
- Piensa en sí mismo/a o en su cuerpo como repulsivo, sucio o malo
- Muestra nuevos comportamientos, lenguaje y conocimientos sexuales similares a los de los adultos
- Tiene signos físicos de abuso sexual (estos son más raros, pero pueden incluir lo siguiente):
  - Dolor, sangrado, secreción u otro trauma físico en los genitales, en el ano o en la boca





- Infecciones vaginales (niñas) o enfermedades de transmisión sexual
- Dolor persistente o recurrente al orinar o defecar
- Accidentes de humectación o suciedad no relacionados con el entrenamiento para ir al baño
- Dificultad al tragar
- Señales de advertencia en adolescentes
  - Señales de depresión o ansiedad
  - Comportamientos autodestructivos (cortarse, quemarse)
  - Pensamientos o intentos de suicidio
  - Comer compulsivamente o hacer una dieta extrema
  - Higiene personal inadecuada
  - Abuso de drogas y alcohol
  - Promiscuidad sexual
  - Huir de casa
  - Miedo a la intimidad o cercanía
  - Dinero extra o regalos sin explicación
- Señales de advertencia en adultos
  - Señales de depresión o ansiedad
  - Comportamientos autodestructivos (cortarse, quemarse)
  - Pensamientos o intentos de suicidio





- Comer compulsivamente o hacer una dieta extrema
- Cambios repentinos en el comportamiento o cambios inusuales en el estado de ánimo
- Comportamiento retraído
- Evitar situaciones, personas o lugares específicos
- Aumento del consumo de drogas o alcohol u otros comportamientos autodestructivos
- En el caso de estudiantes universitarios, bajón repentino de calificaciones o alejamiento de clases o actividades que antes disfrutaban
- Señales de advertencia en adultos con discapacidades o ancianos
  - Cambios repentinos o significativos en el comportamiento, como mostrar miedo o retraerse en torno a un individuo, situación, lugar o actividad específicos
  - Moretones en el seno (pecho) o área genital
  - Ropa interior o sábanas rotas, manchadas o ensangrentadas
  - Sangrado vaginal o anal inexplicable
  - Infecciones de transmisión sexual, enfermedades, embarazos inexplicables
  - Evidencia de material pornográfico que se muestra a cualquier persona con capacidad disminuida





- Nuevo vocabulario para partes del cuerpo o actividad sexual

### **C. Protocolos para el Manejo de una Situación de Crisis:**

Ante la presencia y/o sospecha de algún signo o síntoma que podrían indicar que una persona está ante una situación de crisis el consejero en rehabilitación en formación debe informar inmediatamente a su supervisor a cargo. Es su responsabilidad tomar acción, informar y documentar para salvaguardar la seguridad y vida de nuestros participantes y/o cualquier persona o propiedad que esté ante peligro potencial de daño.

Para desarrollar dichos protocolos, se utilizó el Protocolo de intervención en situaciones de crisis y/o urgencias en salud mental del Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba como guía<sup>1</sup>.

- **Manejo de crisis físicas**

Las emergencias o crisis físicas significan el comienzo súbito o inesperado de una condición de salud física, que requiere atención médica inmediata y que de no proveerse, resultaría en lesión de un órgano, de una parte del cuerpo o que pondría en riesgo de daño o muerte a la persona, a otros o a la propiedad.

- Para el manejo de crisis físicas, se recomienda:
  - Notificar al supervisor en turno inmediatamente.
  - De suceder en el Recinto o sus previos, alertar a un oficial de seguridad de la División de Seguridad y Manejo de Riesgos (DSMR) llamando al (787) 764-0000 y marcar las





extensiones 83131, 83535, 83783, 82020, 83752 y 83764, donde le contestará un retén ó llamar a la policía al 911.

- De igual modo, notificar al Departamento de Servicios Médicos del Recinto de Río Piedras a las Clínicas Externas y/ó a la Sala de Emergencias al (787)-764-0000 Ext. 86570 y al (787)-764-0000 Ext. 86569.
- Informarle o contactar al familiar o persona contacto de la persona que está atravesando la situación de crisis lo que está sucediendo y si no está en las instalaciones, pedirle que llegue lo antes posible.

- **Manejo de crisis emocionales**

Las emergencias psiquiátricas o crisis emocionales significan el cuadro clínico caracterizado por una alteración en el pensamiento, en la percepción de la realidad, en los afectos o sentimientos, o en sus acciones o conducta que necesita una intervención terapéutica inmediata, o de urgencia ante la intensidad de los síntomas y signos, y por presentar riesgo inmediato de daño a sí mismo, a otros o a la propiedad.

La ley Núm. 227 de 12 de agosto de 1999, según enmendada, titulada “Ley para la Implantación de la Política Pública en Prevención del Suicidio”, requiere a toda agencia, corporación pública, municipios, instrumentalidades del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, escuelas públicas y privadas, centros de servicios a personas de edad avanzada y





cualquier entidad u organización que reciba fondos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, la implantación de un Protocolo Uniforme para la Prevención del Suicidio.

- Para el manejo de estas se recomienda:
  - a. Notificar al supervisor en turno inmediatamente.
  - b. De suceder en el Recinto o sus predios, comunicarse con el Departamento de Consejería para el Desarrollo Estudiantil (DCODE) a los teléfonos (787) 764-0000, Ext. 86500, 86501
  - c. Informarle o contactar al familiar o persona contacto de la persona que está atravesando la situación de crisis lo que está sucediendo y si no está en las instalaciones, solicitarle que se persone lo antes posible.
  - d. Determinar si es una emergencia. Si es una emergencia, dejarse llevar por los próximos pasos:
    - Si la persona en crisis está de acuerdo en visitar las facilidades de un hospital de salud mental de manera voluntaria:
      - Coordinar Hospital o Clínicas de Salud mental de preferencia y/o disponibilidad la hospitalización planteados en el Capítulo 3: Banco de Recursos.
      - Asegurarse que el familiar o persona contacto en caso de emergencia lo o movilice o transporte al hospital y se reciban los servicios necesarios.





- Si la persona no ha identificado familiar o persona contacto en caso de emergencia, el estudiante encargado y/o el supervisor deberán llamar al 911 y pedir que una ambulancia o policía movilice o transporte hasta el hospital de salud mental disponible o de preferencia. El estudiante y/o supervisor deberá acompañar a la persona en la situación de crisis hasta que esta o este sea admitido al mismo.
- Si la persona en crisis no está de acuerdo en visitar las facilidades de un hospital de salud mental de manera voluntaria:
  - Pedirle al familiar que solicite una 408 Ley de Salud Mental mediante la petición juramentada al Tribunal para que éste ordene que se le evalúe psiquiátricamente y de ser necesario, se le hospitalice. En el caso de no tener familiar el estudiante y/o supervisor que esté atendiendo la persona en situación de crisis, deberá ser quien solicite la misma.





- Coordinar Hospital o Clínicas de Salud mental de preferencia y/o disponibilidad la hospitalización planteados en el Capítulo 3: Banco de Recursos.
- Llamar al 911 para solicitar una ambulancia para transportar a la persona en crisis al hospital de salud mental de preferencia o disponible. En caso de no haber ambulancias disponibles al momento, considerar junto al familiar llamar a las ambulancias privadas que se encuentran en el Capítulo 3: Banco de Recursos.
- La persona en crisis debe ir acompañado en todo momento por el familiar o persona contacto en caso de emergencia.
- De no tener persona contacto o familiar, el estudiante y/o el supervisor encargado deberá acompañarlo en todo momento hasta que este o esta sea admitido en el hospital de salud mental.

- **Violencia Domestica:**

La violencia doméstica es un delito que se comete: (1) por el(la) cónyuge actual, cónyuge anterior, o pareja íntima de la persona sobreviviente; (2) por una persona con quien la persona sobreviviente comparte hijos(as) en común; (3) por una persona que





cohabita con o ha cohabitado con la persona sobreviviente como cónyuge o pareja íntima; (4) por una persona que se encuentra en la misma posición a la que tendrían un cónyuge de la persona sobreviviente bajo las leyes de violencia doméstica o familiar de la jurisdicción en donde ocurrió la situación de violencia, o (5) por cualquier persona que incurra en violencia en contra de una persona que se encuentre protegida por las leyes de violencia doméstica o familiar en la jurisdicción en donde se cometen los hechos.

- Para el manejo de estas se recomienda:
  - a. Notificar a la mayor brevedad posible al supervisor a cargo.
  - b. Escuchar con detenimiento y libre de juicio a la víctima para recopilar la mayor información posible y determinar junto a ésta, las acciones a seguir en el proceso.
  - c. De suceder en el Recinto, alertar a un oficial de seguridad de la División de Seguridad y Manejo de Riesgos (DSMR) llamando al (787) 764-0000 y marcar las extensiones 83131, 83535, 83783, 82020, 83752 y 83764, donde le contestará un retén o llamar a la policía al 911.
  - d. Una vez notificada la situación, el retén de la DSMR enviará un paramédico o, en su defecto, un oficial de seguridad al lugar del incidente.
  - e. Luego de la evaluación del paramédico y personal médico se coordinará el traslado al hospital recipiente más cercano si se





encuentra en un riesgo inminente de salud o está en peligro su vida o se llamará al Cuartel General de la Policía al (787) 343-2020 para recibir ayuda adicional.

- f. Si luego de la evaluación se determina que la persona sobreviviente no se encuentra en una situación de riesgo inminente para su salud o vida, el paramédico trasladará a la persona al Departamento de Servicios Médicos para estabilización y evaluación médica.
- g. Luego de que la persona o participante sea admitido al hospital, el estudiante y/o supervisor encargado debe documentar todo lo sucedido y guardarlo en el expediente correspondiente. Dentro de las anotaciones deben estar estipuladas claramente todas las acciones que se llevaron a cabo durante la situación de crisis y las que se estarán llevando posterior a la situación de crisis. Además, se compromete a ofrecer un seguimiento posterior a través de una llamada telefónica al familiar o encargado de la persona que sufrió la situación de crisis. Este seguimiento debe ofrecerse en o antes de las 48 horas posteriores a la situación de crisis.





# **CAPÍTULO 3: BANCO DE RECURSOS**

# Banco de recursos

## Líneas de Apoyo a nivel isla

<b>Organización</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Persona contacto</b>	<b>Pueblo</b>	<b>Servicios</b>
Línea de Ayuda Hospital Panamericano	1-800-981-1218	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de crisis</li></ul>
Línea de Apoyo Psicosocial de la UPR	787-766-5000	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"><li>• lunes a viernes de 10am-6pm</li><li>• Primeros Auxilios Psicológicos</li></ul>
Línea de Crisis Suicidio Emocional	1-800-784-2432 1-800-273-8255	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prevención de suicidio. Manejo de crisis (hablan español).</li></ul>
Línea de VIDA	787-622-4822	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de crisis para veteranos.</li></ul>
Línea de crisis de Inspira	787-448-5651	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de crisis</li></ul>
Línea Nacional de Ayuda a Víctimas de Asalto Sexual o Agresión Sexual	1-800-656-4673	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apoyo a víctimas de asalto o agresión sexual</li></ul>
Línea Paz	1-800-981-0023	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Manejo de crisis</li></ul>
Línea Confidencial de Orientación a Víctimas de Violencia Doméstica	(787) 722-2977	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios de orientación anónima a víctimas de violencia doméstica</li></ul>
Salvation Army	1-844-458-4673	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención Emocional y Espiritual</li></ul>

Línea de orientación y apoyo familiar	1-888-359-7777	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención de embarazos en adolescentes</li> <li>• Problemas de conducta</li> <li>• Salud Mental/Manejo de Crisis</li> <li>• Servicios de Educación</li> <li>• Servicios del Departamento de la Familia</li> <li>• Servicios de Agencias Gubernamentales</li> <li>• Servicios Legales</li> <li>• Violencia doméstica</li> <li>• Vivienda/Albergue</li> <li>• Asistencia y apoyo a los Abuelos criando Nietos</li> </ul>
Proyecto Matria	787-765-2285	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios a mujeres sobrevivientes de violencia por razón de género y jefas de familia de bajos ingresos.</li> </ul>
Línea de Orientación a Víctimas de Delitos Sexuales	787-343-0000	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se orienta, interviene y refiere aquellos alegados casos relacionados a cualquier incidente de delitos sexuales.</li> </ul>
Centro Apoyo a Víctimas del Crimen	787-448-6871	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios gratis de psicología, consejería, enfermería, servicios legales y trabajo social a sobrevivientes del crimen.</li> </ul>
Línea de Ayuda de FEMA	1-800-621-FEMA	Profesional en turno	Todo Puerto Rico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de asistencia por desastre para individuos y familias.</li> </ul>

# Área Metro

## Servicios de Emergencia

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Policía	787-793-1234	Persona en turno	Área Metro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuartel General</li></ul>
Policía Municipal	787-480-9074	Persona en turno	Área Metro	
Bomberos	787-722-1120, Ext. 1122, 1121	Persona en turno	Área Metro	
Ambulancias Privadas	787-728-2610	Persona en turno	Área Metro	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alpha Ambulance</li></ul>

## Servicios de Hospitalización Psiquiátrica

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Hospital San Juan Capestrano	(855) 494-0078	Persona en turno	San Juan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hospitalización de Adolescentes</li><li>• Hospitalización Parcial para adultos</li><li>• Hospitalización psiquiátrica</li><li>• Programa Ayuda al Empleado</li><li>• Programa de Hospitalización Parcial</li><li>• Programa de Hospitalización Parcial para adolescentes</li><li>• Programa de Tratamiento para pacientes Hospitalizados</li><li>• Programa Dual de Medicina Adictiva</li><li>• Programa Intensivo Ambulatorio (IOP)</li><li>• Programa Intensivo Ambulatorio para el abuso de sustancias</li></ul>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratamiento para el abuso de sustancias</li> </ul>
Hospital Panamericano	(787) 523-1500 / 523-1501	Persona en turno	San Juan	Servicios de salud mental
Hospital de Psiquiatría Dr. Ramón Fernández Marina	(787) 766-4646	Persona en turno	San Juan	Servicios de salud mental
Inspira	787-704-0705 Ext. 900	Persona en turno	San Juan Bayamón	Hospitalizaciones parciales Ayuda al Empleado, Molina Health Care y Planes Privados

### Servicios Psicológicos

Instituto del Hogar Celia y Harris Bunker	787-679-0385	Joymarie Rivera González (Directora Ejecutiva)	San Juan y pueblos limítrofes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación, consejería y terapia psicológica en línea.</li> </ul>
CUSEP	787-764-0000 Ext. 87680, 87681	Persona en turno		<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios Psicológicos</li> </ul>
Centro de Fortalecimiento Familiar Escape	787-287-6161	Persona en turno	Área Metro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios dirigidos a niños y adultos</li> </ul>
Inspira	787-704-0705 Ext. 900	Persona en turno	Carolina Bayamón San Juan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayuda al Empleado, Molina Health Care y Planes Privado</li> </ul>
La Casa de Nuestra Gente	787-480-3500 ext.3512 787-764-1687	Persona en turno	San Juan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervenciones a personas con VIH</li> </ul>

### Servicios Psiquiátricos

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Inspira	787-704-0705 Ext. 900	Persona en turno	Clínicas ambulatorias: Carolina,	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayuda al Empleado, Molina Health Care y Planes Privados</li> </ul>

			Bayamón, San Juan	
--	--	--	-------------------	--

### Servicios de Trabajo Social

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Inspira	787-704-0705 Ext. 900	Persona en turno	Clínicas ambulatorias: Carolina, Bayamón, San Juan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayuda al Empleado, Molina Health Care y Planes Privados</li> </ul>

### Servicios de Salud

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Centro Mujer y Salud	787-758-2525 Exts. 1360, 1368	Dra. Edna Pacheco-Acosta	UPR Recinto de Ciencias Médicas en Río Piedras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios integrados de salud para las mujeres.</li> <li>Adiestramientos en el área de salud a profesionales de la salud y comunidad en general.</li> </ul>
Albergue El Paraíso	787-725-0080	albergueelparaiso@hotmail.com / ts@albergueelparaiso.org	Santurce	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de casos para VIH</li> <li>Médicos primarios</li> <li>Intercambio de Jeringuillas</li> </ul>

### Albergues para víctimas de Violencia Doméstica

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Casa Protegida Julia de Burgos	787-723-3500 787- 723-3520	Persona en turno	San Juan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios a víctimas de violencia domestica</li> </ul>

### Servicios a la Comunidad LGBTTTQ+

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Clínica Transalud	787-480-3000	Persona en turno	San Juan	<ul style="list-style-type: none"> <li>8am-12pm</li> <li>Consultas por teléfono</li> <li>Servicios psicológicos</li> <li>Trabajo social</li> </ul>

				Enfermería Médico primario Generalista
Clínica Translucent	787-496-0818	Persona en turno	San Juan	<ul style="list-style-type: none"><li>• Talleres de educación y capacitación profesional, manejo de casos, cuidado médico especializado y otros servicios de salud.</li></ul>

# Área Este

## Servicios de Emergencia

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Policía	(787) 257-7500	Persona en turno	Carolina	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuartel General</li></ul>
Bomberos	787-769-2330 787-762-3275	Persona en turno	Carolina	
Ambulancias del Este	787-850-2323	Persona en turno	Humacao Luquillo	<ul style="list-style-type: none"><li>• CONFIRMAR LOS SERVICIOS Emergencias 911</li><li>• Citas Médicas</li><li>• Transporte a: pacientes renales, pacientes siquiátricos (Ley 408), pacientes dados de alta, pediátricos, geriátricos, entre instituciones.</li><li>• Condiciones catastróficas</li></ul>

## Servicios de Hospitalización Psiquiátrica

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Hospital Panamericano	787-739-5555	Persona en turno	Cidra	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios de salud mental</li></ul>
Inspira	787-704-0705 Ext. 900	Persona en turno	Caguas	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hospitalizaciones parciales</li><li>• Ayuda al Empleado, Molina Health Care y Planes Privados</li></ul>

## Servicios Psicológicos

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
--------------	----------	------------------	--------	-----------

Inspira	787-704-0705 Ext. 900	Persona en turno	Clínicas ambulatorias: Humacao Culebra, Cidra Caguas Río Grande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospitalizaciones parciales</li> <li>• Ayuda al Empleado</li> <li>• Molina Health Care y Planes Privados</li> </ul>
---------	--------------------------	------------------	---	--

### Servicios Psiquiátricos

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Inspira	787-704-0705 Ext. 900	Persona en turno	Clínicas ambulatorias: Humacao, Culebra, Cidra, Caguas, Río Grande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda al Empleado, Molina Health Care y Planes Privados</li> </ul>

### Servicios de Trabajo Social

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Inspira	787-704-0705 Ext. 900	Persona en turno	Clínicas ambulatorias: Humacao, Culebra, Cidra, Caguas, Río Grande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda al Empleado</li> <li>• Molina Health Care y Planes Privados</li> </ul>

### Servicios de Salud

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Centro Salud Justicia de Puerto Rico	(787) 743-3038 Ext. 3210	Persona en turno	Escuela de Medicina San Juan Bautista en Caguas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios Médicos</li> </ul>

### Albergues para víctimas de violencia domestica

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Casa de la Bondad	787-486-7201 787-852-7265	Persona en turno	Humacao	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Albergue</li> </ul>

	787-852-2087			
Casa de Todos	787-734-5511 787-734-3132	Persona en turno	Juncos	• Albergue
Hogar La Piedad	787- 743-7658 787-258-5162	Persona en turno	Caguas	• Albergue

**Servicios a la Comunidad LGBTTTQ+**

<b>Organización</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Persona contacto</b>	<b>Pueblo</b>	<b>Servicios</b>
Casa Ramón	787-510-1606	Persona en turno	Juncos	• Servicios de vivienda para jóvenes de 18 a 24 años con prioridad a jóvenes custodia del estado

# Área Sur

## Servicios de emergencia

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Policía	787- 284-4040	Persona en turno	Ponce	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuartel General</li></ul>
Bomberos	787-842-2022 787-259-3414	Persona en turno	Ponce	
Ambulancias Privada	787-843-6985	Persona en turno	Área Sur	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ponce Medical Ambulance</li></ul>

## Servicios de Hospitalización Psiquiátrica

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Hospital Panamericano	787- 842-0045 787-842-0047	Perona contacto	Ponce	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios psiquiátricos</li></ul>
Hospital Pavia de Yauco	787- 856-1000	Persona en turno	Yauco	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios psiquiátricos y psicología.</li><li>• Terapia de grupo e individual de manera ambulatoria</li></ul>
Hospital de Psiquiatría Forense	787-844-0101	Persona en turno	Ponce	<ul style="list-style-type: none"><li>• Provee servicios de evaluación médico legal a varones y mujeres de 18 años o más que presentan trastornos mentales y han sido intervenidos por el sistema de Justicia</li></ul>

## Servicios Psicológicos

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Salud conductual Pavia Ponce	787-984-1111	Persona en turno	Ponce	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para adultos mayores de 18 años que experimentan problemas de abuso de</li></ul>

				sustancias acompañados de síntomas psiquiátricos.
Inspira	787-704-0705 Ext. 900	Persona en turno	Clínicas ambulatorias : Yauco, Coamo, Guayama	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda al Empleado</li> <li>• Molina Health Care y Planes Privados</li> </ul>
Centro Psicológico Villalba	787 228-0000 787-934-8081	Persona en turno	Villalba	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se practica psicología clínica, psicoterapia, terapia de pareja, grupo y familia.</li> </ul>

### Servicios Psiquiátricos

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Med Centro	787-843-9393	Persona en turno	Peñuelas Juana Díaz Ponce	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Psiquiatría</li> <li>• Psicología</li> </ul>

### Servicios de Trabajo Social

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Inspira	787-704-0705 Ext. 900	Persona en turno	Clínicas ambulatorias : Yauco, Coamo Ponce	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda al Empleado, Molina Health Care</li> <li>• Planes Privados</li> </ul>
Centro Renacer	787-842-4070	Alexander Rodríguez	Ponce	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tratamiento ofrecido por un equipo multidisciplinario compuesto por: psiquiatra, manejador de caso, profesionales de enfermería y médicos, para proceso de rehabilitación de drogas.</li> </ul>
APS HEALTH	787-641-9133	Persona en turno	Ponce	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de consejería, ayuda psicológica y psiquiátrica.</li> <li>•</li> </ul>

## Servicios de Salud

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Hospital Damas	787-840-8686	Persona en turno	Ponce	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emergencias 24/7</li> </ul>
Hospital San Cristobal	787-848-2100	Persona en turno	Ponce	<ul style="list-style-type: none"> <li>Abierto los 7 días de la semana 24 horas al día.</li> </ul>
Policlinica familiar del Sur	787-840-8500	Persona en turno	Ponce	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de lunes a viernes de 7:00am a 5:00pm</li> </ul>

## Albergues para víctimas de violencia doméstica

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Programa Contigo mujer Coameña	787-825-7275	Persona en turno	Coamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Busca ubicar a la mujer maltratada en un lugar seguro, brindan consejería a mujeres maltratadas, ofrecen talleres y charlas motivacionales</li> </ul>
Casa Protegida Julio de Burgos	787-284-4303	Persona en turno	Ponce	<ul style="list-style-type: none"> <li>Brindar albergue a mujeres víctimas de violencia de género, ofrece talleres motivacionales</li> </ul>

## Servicios a la Comunidad LGBTTTQ+

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Centro comunitario LGBTTT de Puerto Rico	787-294-9850	Persona de turno	Toda la isla	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación, ayuda psicológica para las personas de la comunidad LGBTTTQ</li> </ul>

# Área Oeste

## Servicios de Emergencia

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Policía	787-832-9696	Persona en turno	Mayagüez	<ul style="list-style-type: none"><li>Comandancia</li></ul>
Bomberos	787-832-2330 787-834-9445	Persona en turno	Mayagüez	<ul style="list-style-type: none"><li>Prevención o manejo de incendio, determinación del origen de incendio.</li></ul>
First Class & Enrique 's Ambulance	(787) 236-5291	Persona de turno	Mayagüez	<ul style="list-style-type: none"><li>Servicio de ambulancia privada, paramédicos, transportación a citas medicas, ambulancia barítica, transportación a pacientes de diálisis, ambulancia cuidado crítico, transportación a cama hiperbárica.</li></ul>

## Servicios de Hospitalización Psiquiátrica

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
San Juan Capestrano-Mayaguez	787-265-2300 787-265-2381	Sra. Wanda	Mayagüez	<ul style="list-style-type: none"><li>Hospitalización parcial, talleres, terapias individuales y grupales.</li></ul>
Hospital Metropolitano Psiquiátrico Cabo Rojo	787-851-2025	Sra. Jusino	Cabo Rojo	<ul style="list-style-type: none"><li>Evaluaciones, hospitalización parciales, tratamientos ambulatorios, APS y coordinación de servicios.</li></ul>

## Servicios Psicológicos

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Clínica de Servicios Psicológicos y del Desarrollo	(939) 339-1402	Secretario de Turno	Aguadilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones psicológicas, psicométricas, psicoeducativas, funcionales y diagnósticas a niños, adolescentes y adultos.</li> </ul>
Clínica de Servicios Psicológicos (INTER San Germán)	(787) 264-1912 Exts. 7713, 7718, 7648	Luz Damaris Rosado, MSW, Ph. D Directora	San Germán	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultoría, investigación, consejería psicológica, psicoterapia y evaluaciones psicológicas, psicoeducativas, autismo y desarrollo. Además, ofrece servicios de asesoría orientados a la prevención de situaciones que generen problemas de salud mental.</li> </ul>

## Servicios Psiquiátricos

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Centro de Acceso y Tratamiento Panamericano	787-652-1526/ 1527/1528	Sra. Mariluz Ramírez (secretaria) Sra. María Arce (TS)	Mayagüez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tratamiento parcial (horario tentativo 1:00pm-5:00pm)</li> <li>Terapias ocupacionales y/o grupales, evaluación psiquiátricas y sociales, seguimiento, admisión y altas</li> </ul>

Migrant Health Center, Western Region, Inc.	(787) 805-2900	Persona en turno	Mayagüez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medicina general, psiquiatría, psicología, ginecología y obstetricia, psiquiatría, internista, dentista, medicina familiar, optometría, laboratorio, farmacia, vacunación</li> </ul>
---	----------------	------------------	----------	---

### Servicios de Trabajo Social

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Proyecto Programa de Educación y Prevención (P.E.P.E.)	(787) 833-1005	Persona en turno	Mayagüez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Educación en la prevención de drogas y otras conductas dirigida a los jóvenes</li> </ul>
Escape	San German (787) 264-6161, (787) 264-6163; Mayagüez (787) 849-2335, (787) 849-2333	Persona en turno	Mayagüez y San Germán	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevención de maltrato de menores. Ofrecen orientación, consejería, visitas al hogar, clases de crianzas y grupos de apoyo. Utiliza voluntarios de la comunidad.</li> </ul>

### Servicios de Salud

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Estancia Corazón	(787) 831-5095	Sra. Ivonne Santiago	Mayagüez	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio para adultos marginados; desamparados y enfermos, particularmente a aquellas personas infectadas o afectadas por el SIDA</li> </ul>

### Albergues para víctimas de violencia doméstica

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Casa Protegida Julia de Burgos	787-891-2031	Sra. Jazmín Ramírez	Aguadilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación, consejería, psicológica, manejo de</li> </ul>

		(Coordinadora de Servicios)		casos acompañamiento al tribunal, talleres y referidos
Hogar Ruth	(787)-883-1184/ 1805 787-692-6596	Sra. Damaris Feliciano (Coordinadora de Servicios)	Cubren toda la isla	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Provee albergue a mujeres con hijas(os) sobrevivientes de violencia doméstica.</li> </ul>

### Servicios a la Comunidad LGBTTQ+

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Aché T.O.P Oeste	787-832-7500	Sr. Wally Soto	Mayagüez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa dirigido a Hombres que tienen Sexo con Hombres y Trabajadores Sexuales varones entre 18 y 49 años y quienes provienen de cualesquiera de los pueblos que componen las regiones de salud de Mayagüez</li> </ul>
Proyecto Carib	787-833-6399 787-805-4870	Persona en turno	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayagüez</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pruebas rápidas para la detección de VIH y Hepatitis C</li> <li>• Educación en prácticas sexuales más seguras</li> <li>• Distribución de material educativo y preventivo</li> <li>• Terapias psicológicas: individuales, para parejas y familias</li> <li>• Consejería en uso, abuso y dependencia de sustancias.</li> </ul>

# Área Norte

## Servicios de Emergencia

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Policía	787-878-1319	Persona en turno	Arecibo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comandancia</li> </ul>
Bomberos	787-878-2330 787-879-3889	Persona en turno	Arecibo	
Ambulancias Privadas	787-667-7753 787-672-8275	Persona en turno	Arecibo Barceloneta Manatí Vega Baja Vega Alta Dorado Toa Baja san juan carolina Cataño San Juan Toa Alta Bayamón Guaynabo Carolina Loíza Canóvanas y otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sunny Ambulance Service</li> </ul>

## Servicios de Hospitalización Psiquiátrica

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Hospital San Juan Capestrano - Clínica de Hatillo	787-878-0742 787-878-1471	Gladinel Negrón Elimaniel Suárez	Hatillo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospitalizacion parcial</li> <li>Terapias grupales</li> <li>Servicios psiquiátricos</li> <li>18 años en adelante</li> <li></li> </ul>

## Servicios Psicológicos

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Centro de Servicios Psicológicos Nueva Vida	787-881-1212 Ext. 6072	Dra. Doraliz Ortiz Reyes, Coordinadora	Arecibo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio remoto de orientación y consultoría psicoeducativa Lunes a viernes de 8:00 am a 4:00 pm</li> </ul>

## Servicios Psiquiátricos

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Hospital San Juan Capestrano - Clínica de Hatillo	787-878-0742 787-878-1471	Gladinel Negrón Elimaniel Suárez	Hatillo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospitalización parcial terapias grupales y servicios psiquiátricos 18 años en adelante</li> </ul>

## Servicios de Trabajo Social

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Departamento de la Familia	(787) 878-8208 (787) 878-8207 (787) 878-8206 (787) 880-5094	Nancy Maldonado, Directora Asociada	Arecibo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN)</li> <li>Administración de Familias y Niños (ADFAN)</li> <li>Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF)</li> <li>Administración para el Sustento de Menores (ASUME)</li> </ul>

## Servicios de Salud

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Dialisis Service del Norte	787-815-1640	Elizabeth Rodríguez gerente clínica	Arecibo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios de Diálisis</li> <li>Unidad de Tratamiento</li> </ul>

		Wilmery Vega trabajadora social		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajadora Social</li> <li>• Dietista</li> </ul>
--	--	------------------------------------	--	--

### Albergues para víctimas de violencia doméstica

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
CAPROMUNI	(787) 880-2272 (787) 879-330	Sandra Cruz Ramírez Coordinadora	Arecibo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrece servicios albergue de emergencia, orientación y psicológicos. Albergue 24/7</li> </ul>
Hogar Ruth para Mujeres Maltratadas, Inc.	(787) 883-1884 (787) 360-3319 (787) 792-6596	Lisdell Flores Barger Directora	Vega Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brinda albergue temporero por 90 días, entre otros servicios.</li> </ul>

### Servicios a la Comunidad LGBTTTQ+

Organización	Teléfono	Persona contacto	Pueblo	Servicios
Dr. Franklyn Laracunte, psicólogo	787-566-2914	Dr. Franklyn Lracunte	Arecibo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Su práctica clínica es un espacio de habla y escucha terapéutica con el objetivo principal de mejorar el bienestar emocional en un ambiente seguro, alternativo y diverso. Se ofrecen evaluaciones psicológicas y psicoeducativas.</li> </ul>



# **CAPÍTULO 4: REFERENCIAS**



**Referencias:**

- <sup>1</sup>Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba (2017). Protocolo de intervención en situaciones de crisis y/o urgencia en salud mental. *Colegio de Psicólogos de la Provincia de Córdoba*. Recuperado de:  
<http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Protocolo%20de%20atenci%C3%B3n%20en%20situaciones%20de%20crisis%20y%20o%20urgencia%20en%20salud%20mental.pdf>
- <sup>2</sup>LexJuris Puerto Rico. (2000). Ley Núm. 408 del año 2000. LexJuris Puerto Rico.  
Recuperado de <http://www.lexjuris.com/lexlex/Leyes2000/lex2000408i.htm>
- <sup>3</sup>Mayo Clinic. (2018, 19 de octubre). Abuso de drogas recetadas. *Mayo Clinic*. Recuperado de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/prescription-drug-abuse/symptoms-causes/syc-20376813>
- <sup>4</sup>Mayo Clinic. (2018, 7 de diciembre). Autolesiones/cortes. *Mayo Clinic*. Recuperado de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/self-injury/symptoms-causes/syc-20350950>
- <sup>5</sup>Mayo Clinic. (2020, 1ero de septiembre). Delirio. *Mayo Clinic*. Recuperado de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/delirium/symptoms-causes/syc-20371386>





<sup>6</sup>Mayo Clinic. (2018, 20 de noviembre). Trastorno de ansiedad. *Mayo Clinic*. Recuperado de <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/anxiety/symptoms-causes/syc-20350961>

<sup>7</sup>MedlinePlus. (2020, 10 de mayo). Alucinaciones. *MedlinePlus*. Recuperado de <https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/003258.htm>

<sup>8</sup>National Institute of Mental Health. (s.f.). *El Suicidio en los Estados Unidos: preguntas frecuentes*. *National Institute of Mental Health*. Recuperado de <https://www.nimh.nih.gov/health/publications/espanol/el-suicidio-en-los-estados-unidos/index.shtml>

<sup>9</sup>Alex Figueroba. (s.f.). *Acatisia (agitación psicomotora): qué es, síntomas y causas*. *Psicología y Mente*. Recuperado de <https://psicologiaymente.com/clinica/acatisia>

<sup>10</sup>The United States Department of Justice. (s.f.). Sitio web público nacional de delincuentes sexuales. *The United States Department of Justice*. Recuperado de <https://www.nsopw.gov/es/SafetyAndEducation/HowToIdentify#signsAbuse>

<sup>11</sup>U.S. Department of Health & Human Services. (2019, 22 de marzo). Trastornos de uso de sustancias y salud mental. *U.S. Department of Health & Human Services*. Recuperado de <https://espanol.mentalhealth.gov/sintomas/abuso-de-sustancias>

