



## PROTOCOLO DE CRISIS Y EMERGENCIA PSICOLÓGICA ISL

(Intento de suicidio, ideación suicida, eventos traumáticos o situaciones críticas en el lugar de trabajo)

### 1. OBJETIVO

Entregar a las entidades empleadoras un procedimiento claro y oportuno para actuar frente a crisis psicológicas o situaciones de riesgo vital, garantizando una respuesta rápida, segura y coordinada entre la institución o empresa, los equipos responsables y los organismos competentes.

Este protocolo busca asegurar una respuesta oportuna, estandarizada y técnicamente adecuada frente a emergencias como intento de suicidio, ideación suicida, eventos traumáticos críticos o alteraciones emocionales graves que puedan poner en riesgo la vida o integridad de las personas.

### 2. ALCANCE

Aplica a todo el personal de la institución, sin distinción de estamento, modalidad contractual o ubicación geográfica, e incluye a supervisores, equipos de gestión de personas, prevención de riesgos, salud mental y primeros respondedores internos. El protocolo considera además, la articulación con el Programa APPS psicológico del ISL en sus cuatro líneas (preventiva, reactiva, urgencias individuales y formación de jefaturas), cuando dichos apoyos sean pertinentes.

### 3. DEFINICIONES

- Crisis psicológica: Estado emocional extremo que sobrepasa la capacidad de afrontamiento.
- Emergencia psicológica: Situación en la cual existe riesgo para la seguridad física o psicológica de una persona.
- Ideación suicida: Pensamientos persistentes de autolesión o muerte.
- Intento de suicidio: Acción realizada con intencionalidad autolesiva.
- Primeros Auxilios Psicológicos (PAP): Intervención de contención inicial breve, no clínica, orientada a estabilizar y conectar con apoyos.

### 4. PROCEDIMIENTO ANTE SITUACIONES CRÍTICAS

#### Principios que Orientan la Actuación

- Resguardo de la vida y seguridad inmediata:
- Toda acción debe priorizar la protección física y emocional de la persona afectada. Ante cualquier duda razonable de riesgo vital, se debe activar servicios de emergencia.
- No juicio, respeto y trato digno:
- La comunicación debe ser empática, calmada y sin cuestionamientos moralizantes. El objetivo es contener, no interrogar.
- Confidencialidad y protección de datos:
- La información se maneja estrictamente bajo principios de reserva, reportando solo lo indispensable para activar los apoyos pertinentes.
- Derivación a profesionales competentes:
- La contención inicial no sustituye la atención clínica. Se debe facilitar acceso inmediato a los canales formales de salud (APS, Urgencias, Salud Mental).

Se integra el uso de primeros auxilios psicológicos (PAP) como técnica transversal al protocolo.

**NOTA:** Es de suma importancia que la entidad empleadora defina a un Área o persona Encargada y Responsable de estos casos críticos por medio de un Acta formal o Resolución Exenta y se debe informar y difundir a todos los trabajadores/as los canales de alertas.

#### 4.1. DETECCIÓN O ALERTA

- La crisis puede ser detectada por:
- Compañeras y compañeros de trabajo
- Jefaturas
- Equipo de Gestión Personas, Calidad de vida u otro
- Seguridad interna
- Psicólogas y psicólogos internos
- Organismo Administrador ISL

#### **Alertas típicas:**

- Llanto incontrolable, desregulación emocional, bloqueo.
- Amenazas o verbalizaciones suicidas.
- Conductas autolesivas.
- Recibir noticia traumática (suicidio de un compañero, accidente grave, agresión).
- Testigos de un evento crítico o hallazgos inesperados.

Quien detecta debe avisar inmediatamente a la jefatura directa o al encargado de crisis definido por la entidad empleadora.

#### **4.2. EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGO (rápida y básica)**

Una vez que se detecta o se recibe una alerta de crisis, la primera persona encargada que toma contacto con la persona afectada debe realizar una evaluación rápida y básica del nivel de riesgo, orientada solo a determinar si la situación implica un peligro inmediato para la vida o la integridad de la persona afectada o de terceros. Esta evaluación no es clínica, sino operativa, y consiste en observar si existe un riesgo vital evidente.

La persona que recibe la alerta realiza tres preguntas internas (no todas deben ser verbalizadas):

##### **1. ¿Hay riesgo vital inmediato?**

*Ej: intento en curso, arma, caída, intoxicación, conducta desorganizada.*

##### **2. ¿Hay riesgo de autolesión o de daño a terceros?**

##### **3. ¿La persona está orientada y puede comunicarse?**

Con esta información, se decide de inmediato qué ruta de acción corresponde activar según la gravedad del evento.

#### **4.3. ACCIONES INMEDIATAS**

Una vez evaluado el nivel de riesgo, se deben activar las acciones inmediatas que correspondan, las cuales variarán según la gravedad de la situación.

##### **A. SITUACIÓN DE RIESGO VITAL O INTENTO DE SUICIDIO EN CURSO**

(emergencia grave – actuar de inmediato)

Cuando la evaluación inicial indica que la persona se encuentra en una situación de riesgo vital inmediato, es esencial actuar con rapidez y precisión.

- Llamar a emergencias:
  - 131 SAMU
  - 133 Carabineros (si hay peligro para terceros).
  - No dejar sola a la persona en ningún momento.
  - Retirar o asegurar objetos peligrosos si es seguro hacerlo.
  - Garantizar un espacio privado, contener sin juicios.
  - Avisar inmediatamente a la persona encargada de emergencias y a Gestión de Personas.
  - Registrar el hecho (sin detalles morbosos ni hipótesis).
  - Asegurar seguimiento en 24 horas.
  - Informar a ISL el hecho.
  - Realizar la denuncia de accidente individual de accidente del trabajo (DIAT) al ISL, si corresponde.
- Además de las acciones ya descritas, el empleador podrá activar el APPS por medio del formulario disponible en: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIzt6FQ5GJaleyJSvSqUL\\_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIzt6FQ5GJaleyJSvSqUL_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform)

### **Allí encontrará:**

- Programa individual de Urgencias Psicológicas, destinado a brindar contención emocional inmediata, individual, telefónica o telemática, disponible 24/7. Esto permite ofrecer orientación profesional en tiempo real mientras se coordina el traslado de emergencia. **Teléfono: +56934108292**
- Y evaluar si es necesario acceder a la contención y acompañamiento del equipo de trabajo. Para lo cual también puede activar para el equipo de trabajo el Programa de apoyo Psicológico Reactivo de Contención en la Emergencia (grupal) del APPS, en su línea reactiva.

### **B. CRISIS SEVERA SIN RIESGO VITAL INMEDIATO**

(Ideación suicida, descompensación emocional grave, ataque de pánico severo)

Cuando la persona presenta ideación suicida sin un plan activo, desregulación emocional grave, un ataque de pánico intenso u otra manifestación de sufrimiento que no comprometa de manera inmediata su vida, se debe priorizar la contención y estabilización emocional.

#### **1. Trasladar a un espacio seguro y privado.**

#### **2. Aplicar Primeros Auxilios Psicológicos (PAP):**

- Escuchar.
- Validar.
- Acompañar.
- Tranquilizar.
- No minimizar.

#### **3. Contactar a:**

- Psicóloga o psicólogo institucional (si existe), o activar la línea Individual de Urgencias Psicológicas correspondiente del programa APPS por medio del formulario disponible:

#### **Formulario de solicitud disponible en el siguiente enlace:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIzt6FQ5GJaleyJSvSqUL\\_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIzt6FQ5GJaleyJSvSqUL_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform)

#### **4. Activar red personal (persona de confianza de la persona afectada).**

#### **5. Registrar el hecho (sin detalles morbosos ni hipótesis).**

#### **6. Asegurar seguimiento en 24 horas.**

#### **7. Informar a ISL el hecho.**

#### **8. Realizar la denuncia de accidente individual de accidente del trabajo (DIAT) al ISL, si corresponde.**

Además de las acciones ya descritas, el empleador podrá activar la Línea de contención y acompañamiento al equipo de trabajo. Programa de apoyo Psicológico Reactivo de Contención en la Emergencia (grupal) del APPS por medio del formulario disponible:

#### **Formulario de solicitud disponible en el siguiente enlace:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIzt6FQ5GJaleyJSvSqUL\\_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIzt6FQ5GJaleyJSvSqUL_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform)

### **C. EVENTO TRAUMÁTICO**

(testigos, agresiones, accidentes, fallecimientos, hallazgos inesperados)

Cuando ocurre un evento traumático que afecta a las y los trabajadores, como puede ser presenciar un accidente, recibir la noticia de un fallecimiento, experimentar una agresión, realizar un hallazgo inesperado o enfrentarse a situaciones de alta conmoción, la prioridad es garantizar un entorno seguro y emocionalmente protegido.

#### **1. Retirar a testigos o afectados a un lugar seguro.**

#### **2. Aplicar PAP grupales o individuales.**

#### **3. Evitar exposición a información gráfica o revictimización.**

#### **4. Coordinar activación de la Línea contención y acompañamiento al equipo de trabajo. Programa de apoyo Psicológico Reactivo de Contención en la Emergencia (grupal) del APPS de ISL.**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIzt6FQ5GJaleyJSvSqUL\\_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScIzt6FQ5GJaleyJSvSqUL_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform)

**5.Registrar el hecho (sin detalles morbosos ni hipótesis).**

**6.Asegurar seguimiento en 24–72 horas.**

#### **D. ORIGEN DEL EVENTO**

Si en la situación de crisis o emergencia psicológica se identifica que el origen del evento corresponde a alguna de las siguientes temáticas:

- Violencia ejercida por terceros: Conductas que afectan a las y los trabajadores con ocasión de la prestación de servicios, tales como gritos o amenazas, uso de garabatos o palabras ofensivas, golpes, robos o asaltos en el lugar de trabajo, u otras acciones que puedan generar lesión física, daño psicológico o incluso la muerte (Ley 21.643 "Ley Karin").
- Acoso sexual: Conducta en que una persona realiza, de forma indebida y por cualquier medio, requerimientos de carácter sexual no consentidos por quien los recibe, y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo (Ley 21.643 "Ley Karin").

Acoso laboral: Toda conducta que constituya agresión u hostigamiento, ejercida por el empleador o por uno o más trabajadores en contra de otro u otros trabajadores, por cualquier medio, ya sea que se manifieste de manera aislada o reiterada (Ley 21.643 "Ley Karin").

- Otras vivencias disruptivas: Situaciones de alto impacto emocional, tales como provocar accidentalmente daños graves a terceros o ser testigo de incidentes con consecuencias emocionales significativas.

En estos casos, corresponde activar el Programa de Atención Psicológica Temprana de ISL, el cual incluye las disposiciones de la Ley N.º 21.643 (Ley Karin). Este programa tiene por objetivo otorgar atención psicológica individual y oportuna, mediante primeros auxilios psicológicos, a la persona trabajadora que haya estado expuesta a las situaciones descritas anteriormente.

**Formulario de solicitud disponible en el siguiente enlace:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSclzt6FQ5GJaleyJSvSqUL\\_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSclzt6FQ5GJaleyJSvSqUL_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform)

En el caso de situaciones de Violencia ejercida por terceros, Acoso sexual, Acoso laboral, se requiere que el afectado que recibe la atención de ISL, haya realizado su respectiva denuncia por Ley Karin a su empleador, Contraloría o DT según corresponda.

#### **4.4. PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS – PASOS PRÁCTICOS**

La entidad empleadora deberá garantizar que el Área o persona Encargada y Responsable de estos casos críticos tenga la formación necesaria y validada para ejecutar los primeros auxilios psicológicos y dejar registro en este protocolo de los verificadores de esa formación.

Los Primeros Auxilios Psicológicos constituyen un conjunto de acciones breves orientadas a estabilizar emocionalmente a una persona afectada por una crisis, brindándole seguridad, contención y orientación inicial. Esta intervención comienza asegurando que el entorno sea adecuado, evitando estímulos que aumenten la angustia y ofreciendo privacidad.

- 1.Asegurar el entorno: privacidad y seguridad.
- 2.Establecer contacto: "Estoy aquí para ayudarte, no estás solo/a".
- 3.Escucha activa: sin cuestionar, sin interrogar en exceso.
- 4.Validación emocional: "Es comprensible que te sientas así".
- 5.Regulación: respiración guiada, anclaje al presente.
- 6.Información breve y realista: qué pasará ahora, pasos siguientes.
- 7.Conectar con redes: familiar, jefe directo, equipo de salud.
- 8.Derivar: sólo cuando la persona esté estabilizada.

En caso de que el Área o persona Encargada y Responsable de estos casos críticos requieran de apoyo adicional o no cuenten con formación previa, el ISL puede ofrecer capacitaciones preventivas a través del:

- Programa de Intervención Preventiva en Liderazgo que corresponde a sesiones exclusivas para jefaturas donde se entregará apoyo necesario para enfrentar situaciones críticas con sus equipos de trabajo, orientada a fortalecer habilidades de liderazgo en contextos críticos, comunicación afectiva y técnicas de contención inicial.
- Programa Preventivo para Enfrentar Situaciones de Emergencia Psicológicas (grupal), este corresponde a actividades grupales que buscan preparar a las y los trabajadores para que puedan enfrentar situaciones de alto estrés laboral y tensión emocional. También incluye talleres de liderazgo para directivos, jefaturas y las y los supervisores de la entidad empleadora.

**Formulario de solicitud disponible en el siguiente enlace:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLzt6FQ5GJaleyJSvSqUL\\_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLzt6FQ5GJaleyJSvSqUL_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform)

## **5. ROLES Y RESPONSABILIDADES**

Las distintas áreas de la entidad empleadora cumplen un rol específico durante una emergencia psicológica.

### **A. Jefaturas**

Las jefaturas son responsables de actuar como primera línea de contención organizacional, asegurando que se active el protocolo adecuadamente, gestionando la seguridad inmediata y coordinando con el equipo de Gestión de Personas o la persona encargada de crisis. Este rol implica tomar decisiones rápidas, facilitar espacios adecuados para la atención y mantener un trato respetuoso y protector hacia la persona afectada.

- Garantizar seguridad inmediata.
- Activar el protocolo y llamar a emergencias si corresponde.
- Avisar a Gestión de Personas y/o Psicosocial.
- Facilitar tiempos y espacios para la intervenciónLas jefaturas podrán recibir apoyo especializado mediante la Línea del APPS ISL: Programa de Intervención Preventiva en Liderazgo que corresponde a sesiones exclusivas para jefaturas donde se entregará apoyo necesario para enfrentar situaciones críticas con sus equipos de trabajo, orientada a fortalecer habilidades de liderazgo en contextos críticos, comunicación afectiva y técnicas de contención inicial.

**Formulario de solicitud disponible en el siguiente enlace:**

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLzt6FQ5GJaleyJSvSqUL\\_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScLzt6FQ5GJaleyJSvSqUL_TRlptQj19aFvhJBPj99NM-LgHQ/viewform)

### **B. Equipo de Gestión de Personas (u otro que defina la entidad empleadora)**

Por su parte, el equipo de Gestión de Personas o el área Psicosocial tiene la responsabilidad de brindar un apoyo más especializado y técnico. Su labor consiste en realizar contención inicial, coordinar intervenciones con ISL, registrar el incidente de acuerdo con la normativa vigente y asegurar un seguimiento posterior que permita monitorear la evolución de la persona. También deben orientar a jefaturas y equipos sobre el manejo adecuado de la situación.

- Brindar contención inicial especializada.
- Coordinar con ISL.
- Registrar el caso siguiendo la normativa (sin detalles sensibles).
- Asegurar seguimiento posterior.
- El equipo de gestión de personas podrá activar el Programa Preventivo para Enfrentar Situaciones de Emergencia Psicológicas (grupal), que corresponde a actividades grupales que buscan preparar a las personas trabajadoras para que puedan enfrentar situaciones de alto estrés laboral y tensión emocional. También incluye talleres de liderazgo para directivos, jefaturas y las y los supervisores de la entidad empleadora.

### **C. Personas que puedan haber tomado conocimiento**

Las y los compañeros de trabajo pueden haber tomado conocimiento en conversaciones con la persona que manifiesta sus ideaciones o intenciones o sospechar al observar comportamientos de exposición a riesgos.

#### **D. Organismo Administrador (ISL)**

El Organismo Administrador de la Ley 16.744 (ISL) tiene un papel central cuando se activa el protocolo, ya que proporciona intervenciones en crisis, apoyo psicológico inicial y orientaciones técnicas para el empleador. También participa en la verificación del cumplimiento de medidas preventivas y de apoyo establecidas tras el evento.

- Realizar intervenciones en crisis cuando se active el protocolo.
- Brindar apoyo psicológico inicial y derivación especializada.
- Asesorar técnicamente al empleador.
- Verificar cumplimiento de medidas preventivas y de apoyo.

#### **E. Comunicaciones internas**

Finalmente, el área de Comunicaciones Internas debe manejar cuidadosamente la información asociada al evento, evitando la propagación de rumores e informando solo lo estrictamente necesario, siempre resguardando la confidencialidad y dignidad de la persona afectada.

Evitar rumores.

Difundir solo información necesaria, respetando confidencialidad.

### **6.CONFIDENCIALIDAD**

La confidencialidad es un principio esencial durante todo el proceso. Toda la información vinculada a la crisis debe manejarse con la máxima reserva, respetando la dignidad y privacidad de la persona afectada. Esto incluye evitar compartir detalles sensibles con terceros o divulgar información innecesaria.

Toda la información se maneja con estricta reserva, respetando:

- Dignidad de la persona afectada.
- Ley 19.628 (Protección de Datos Personales).
- Normativa SUSESO / Ley 16.744.

No se entregan detalles clínicos ni personales a terceros.

### **7.SEGUIMIENTO POSTERIOR**

El seguimiento posterior es clave para asegurar la continuidad del apoyo y evaluar la evolución emocional de la persona afectada.

#### **A las 24–72 horas:**

- Contacto de bienestar / psicosocial
- Evaluación del estado emocional
- Derivación a salud mental si corresponde
- Ajustes temporales en tareas o jornada
- Revisión del entorno laboral
- Reunión con jefatura para plan de apoyo

#### **A las 2–4 semanas:**

Monitoreo de reinserción y recuperación.

### **8.ACCIONES PREVENTIVAS ANUALES**

Para fortalecer la capacidad institucional de respuesta y disminuir la probabilidad de nuevas crisis, es necesario implementar acciones preventivas de manera anual.

- Capacitación en detección temprana y Primeros Auxilios Psicológicos (PAP).
- Difusión del Protocolo a todo el personal.
- Simulacros de respuesta.
- Actualización anual del listado de contactos de emergencia.
- Evaluación de riesgos psicosociales (CEAL-SM / SUSESO).