

Protocolos para el funcionamiento de Casa Joven



Los Patos 13.762, Lo Barnechea

Contenido

I.	Antecedentes	3
II.	Protocolo de ingreso a Casa Joven.....	4
III.	Protocolo frente a accidentes y enfermedades	9
IV.	Protocolo frente a detección de problemáticas de salud mental y riesgo de suicidio	12
V.	Protocolo frente a acciones que atenten contra la sana convivencia.....	18
VI.	Protocolo de responsabilidad de los padres sobre los menores de edad a su cargo	23
VII.	Protocolo interno en caso de detección de vulneración de derechos a un NNAJ	24
VIII.	Protocolo de Seguridad.....	27
IX.	Organigrama Casa Joven	31

I. Antecedentes

La Municipalidad de Lo Barnechea, a través de un levantamiento de necesidades y diferentes diagnósticos locales asociados al bienestar e intereses de la población infanto juvenil de la comuna, comenzó a diseñar hace algunos años el proyecto “Casa Joven”, el cual, se define como un espacio público protegido y supervisado, abierto a niños, niñas y jóvenes, en donde se busca promover la participación juvenil y el buen uso del tiempo libre, los vínculos saludables entre niños, niñas o adolescentes con sus pares y con figuras adultas.

En este levantamiento, se determinó altamente relevante que esta población tenga un espacio físico exclusivo para ellos y ellas, en donde puedan pasar su tiempo libre de manera saludable, entretenida, con actividades promotoras de salud y en compañía de sus pares. Un espacio en el que ellos se sientan cómodos y que puedan contar con él después de ir al colegio o para reunirse con amigos. Un espacio en el que puedan distenderse, compartir, aprender distintas destrezas, jugar, colaborar con la comunidad, o simplemente estar.

En otros países del mundo, y en Islandia específicamente, existen los denominados “*Leisure Centres*” (centros de ocio) donde los niños y jóvenes realizan actividades protegidas fuera del horario escolar. La creación de estos centros se fundamentó en la idea de que el ocio es una parte fundamental del desarrollo, ya que, a través del juego y las actividades lúdicas, se ponen en práctica distintas habilidades físicas, sociales, emocionales y cognitivas, además de adquirir conocimiento sobre el entorno y la propia identidad (Kharlanova, 2016). Además, es importante mencionar que para promover en los jóvenes la participación activa, la buena toma de decisiones, y que puedan desarrollar un sentido de pertenencia con su comunidad, se deben generar condiciones en el entorno que los inviten a ser parte de una estrategia comunitaria que surja a partir de ellos mismos, de su identidad, sus intereses y motivaciones. El concepto de “*Leisure Centre*” se formula más allá de un afterschool, que suele estar pensado como un espacio para hacer las tareas del colegio y esperar a los padres. La idea de éstos es crear espacios donde los niños y adolescentes sean felices y estén relajados, promoviendo principalmente las habilidades sociales y la amistad, mediante el juego inestructurado y la conexión con la naturaleza (Kharlanova, 2016).

A través de la habilitación de “Casa Joven” en adelante la “Casa”, la Municipalidad busca dar respuesta a las necesidades de los jóvenes y también de los apoderados, quienes necesitan espacios seguros donde los niños y jóvenes puedan desenvolverse y potenciar su sano desarrollo. Hoy, este proyecto, liderado por la Oficina de Prevención del consumo de sustancias de la Dirección de Desarrollo Comunitario, está viendo la luz, e invita a toda la población infanto juvenil de nuestra comuna a hacerse parte de él.

II. Protocolo de ingreso a Casa Joven

Casa Joven es un espacio público protegido y supervisado, abierto a adolescentes y jóvenes entre 12 y 22 años, que busca promover la participación juvenil y el buen uso del tiempo libre, además de potenciar los vínculos saludables entre los adolescentes y sus pares y con figuras adultas.

La primera vez que un adolescente o joven entre 12 y 22 años ingrese a Casa Joven deberá llenar una ficha de datos (“Ficha de ingreso a Casa Joven”) que contiene la información relevante de cada usuario que ingrese a la casa, tanto para el uso de espacios comunes como para la asistencia a talleres. Esta ficha será sistematizada en computador y almacenada por recepción en carpeta. Para completar la ficha, se solicitará la cédula del adolescente y la firma del adulto responsable (en adelante “AR”)¹ en el caso de tener menos de 18 años. En el caso de no contar con la cédula de identidad, o que no esté presente el AR, se deja constancia y se solicita completar la ficha antes de su próxima visita.

Desde recepción se le informa al adolescente que se contactará a su AR para informar que el joven se encuentra en Casa Joven y solicitar datos faltantes. Debe informarse al AR que debe acudir a firmar la ficha de ingreso y completar datos del consentimiento informado de cada taller al que el adolescente se inscriba la próxima vez que el joven asista a las dependencias de Casa Joven. En caso contrario, el adolescente no podrá ingresar hasta que su AR firme los documentos.

Como parte de la ficha de ingreso, el AR debe firmar indicando que acepta que las actividades que se realicen en Casa Joven pueden tener un riesgo físico/o de otra índole y que se libera de toda responsabilidad civil a la Municipalidad de Lo Barnechea sobre éstos. En este sentido, si el adolescente es menor de edad, el AR acepta como tutor legal la responsabilidad sobre éste. Asimismo, en la ficha de ingreso los AR firmarán que están en conocimiento de que deben hacerse responsables de cualquier daño o riesgo que el joven y/o adolescente pueda ocasionar en la casa.

DIRECCIÓN: Los Patos 13.762, Lo Barnechea.

HORARIO ATENCIÓN A PÚBLICO:

- Lunes a viernes de 14:00 a 20:00 horas;
- Sábados y domingo de 10:00 a 17:00 horas (no abre feriados).

CONTACTO (solicitud de salas y otras informaciones):

- Correo de contacto: casajoven@lobarnechea.cl
- Teléfono de contacto: 2 2483 1390

¹ El adulto responsable del adolescente entre 12 y 17 años que autoriza su asistencia a Casa Joven puede no ser el padre o madre siempre y cuando cuente con el cuidado personal del mismo (acreditado a través de documentación formal) o con una autorización vía poder simple de parte del padre o madre.

1.- FICHA DE INGRESO A CASA JOVEN

Ficha de Ingreso Casa Joven			
Datos personales			
Nombre completo:		Rut:	
Nombre social o apodo:	Cel.:	Mail:	
Dirección:		Fecha nacimiento:	
Establecimiento educativo al que asiste:			Edad:

Datos de tutor legal o apoderado (si es menor de 18 años)		
Nombre de tutor legal o apoderado:		Vínculo con el joven/adolescente:
Cel.:	Mail:	Dirección:


Contacto de emergencia	
Nombre de contacto de emergencia:	Vínculo con el joven/adolescente:
Cel.:	
Nombre de contacto de emergencia (2):	Vínculo con el joven/adolescente:
Cel.:	

Datos de salud			
Isapre		Fonasa	Nombre Isapre:
Centro de salud preferente:			

¿Enfermedad Crónica? q. Sí. ¿Cuál? _____ r. No	¿Alergia a algún medicamento o alimento? s. Sí. ¿Cuál? _____ t. No
¿Tomas algún medicamento de manera regular? a. No b. Sí. ¿Cuál? _____	

Comentarios u otra información relevante

Casa Joven es un nuevo proyecto de la Municipalidad de Lo Barnechea orientado a fomentar el buen uso del tiempo libre de niños, niñas y jóvenes de nuestra comuna. Un espacio protegido que ofrece una oferta recreativa, deportiva y cultural. Un espacio abierto, libre y seguro, con supervisión adulta, en el cual los jóvenes serán los protagonistas.

Horarios: lunes a viernes, entre 14:00 y 20:00 horas 

 Dirección: Los Patos 13762, Lo Barnechea  Contacto casajoven@lobarnechea.cl  224831390

Mediante el siguiente documento, usted acepta expresamente que las actividades otorgadas por la Municipalidad de Lo Barnechea en las que participe su hijo/a o adolescente a su cargo, son bajo su propio riesgo; acepta que está consciente y con pleno conocimiento del riesgo físico y/o de otra índole que asume al asistir a los espacios de la Casa Joven, razón por la cual exonera y libera de toda responsabilidad civil a la Municipalidad de Lo Barnechea, así como a sus respectivos representantes legales, por posibles daños ocasionados por las actividades deportivas, artísticas, culturales y/o recreativas que se desarrollan en la Casa, así como por el contacto con otros participantes, efectos relacionados con el clima, tales como temperatura y humedad, así como por caso fortuito, fuerza mayor, hechos naturales. En caso de que el participante sea menor de edad (menor de 18 años) el

padre o tutor acepta y reconoce los términos y condiciones establecidos en el presente documento; haciendo propias las manifestaciones del participante, autorizando al menor de edad a participar, asumiendo la responsabilidad de su seguridad y bienestar como padre o tutor de este.

Mediante el presente documento, yo, _____,
Rut _____, autorizo que _____, Rut:
_____ asista a las actividades y los espacios de la Casa Joven en los días y horarios de
atención durante el año 2023.

Firma Apoderado

Firma Adolescente

2.- CONSENTIMIENTO INFORMADO TALLERES CASA JOVEN

Por otro lado, y en el caso de que el adolescente o joven asista a talleres dentro de la casa, el Adulto Responsable, si es menor de edad, o el joven mayor de 18 años, deberá firmar un **consentimiento informado** sobre las condiciones que implica participar del taller.

A continuación, se presenta el **consentimiento informado** para la participación en talleres:



Consentimiento Informado Talleres

Yo, _____ Rut _____
 _____, apoderado/a de _____, Rut:
 _____, autorizo su participación en el taller de _____ a
 realizarse los días _____ en el horario de _____.

(si el participante tiene 18 años ó más)

Yo, _____ Rut _____
 _____, asumo que estoy en conocimiento de los términos y condiciones para participar del
 taller de _____ a realizarse los días _____ en el horario de
 _____.

Mediante el siguiente documento, usted acepta expresamente que los talleres otorgados por la Municipalidad de Lo Barnechea en las que participe su hijo/a o adolescente a su cargo, son bajo su propio riesgo, y la participación en el mismo pueden o pudieran ocasionarle daños físicos o mentales, incluidos la invalidez parcial o total, parálisis o incluso la muerte; acepta que está consciente y con pleno conocimiento del riesgo físico que asume al inscribirse en esta actividad deportiva, cultural, artística y/o recreativa, razón por la cual exonera y libera de toda responsabilidad civil a la Municipalidad de Lo Barnechea, así como a sus respectivos representantes legales, a causa de las actividades propias del deporte o taller, contacto con otros participantes, efectos relacionados con el clima, tales como temperatura y humedad, así como por caso fortuito, fuerza mayor, hechos naturales. En caso de que el participante sea menor de edad (menor de 18 años) el padre o tutor acepta y reconoce los términos y condiciones establecidos en el presente documento; haciendo propias las manifestaciones del participante, autorizando al menor a participar, asumiendo la responsabilidad de su seguridad y bienestar como padre o tutor de este.

☐ Acepto que Casa Joven, proyecto correspondiente a la Oficina de Prevención de la Municipalidad de lo Barnechea, podrá difundir y publicar todo tipo de material fotográfico y audiovisual generado por el presente taller, sin que de ello deriven obligaciones o contraprestaciones económicas a mi favor, durante el período que la Municipalidad de Lo Barnechea considere necesario, con en el fin de difundir y promocionar las actividades propias de la Casa Joven.

II. Ingreso a NNAJ en situación de discapacidad y neurodivergencias

Casa joven es un espacio abierto para todos los adolescentes que desean participar de este lugar, por eso hemos considerado tener la disponibilidad de dos cupos por taller con el fin de favorecer la participación de NNAJ en situación de discapacidad y neurodivergencias. Siempre considerando evaluar si las condiciones y recursos del lugar están acorde a las necesidades de todos los NNAJ. En relación a esto se pueden realizar en la medida de lo posible algunas modificaciones para el adecuado desempeño y participación de todos, siempre considerando que el principal objetivo de Casa Joven es la realización de distintas acciones y actividades para la prevención del consumo de alcohol y drogas en los jóvenes.

Para el ingreso o inscripción a cada taller será importante tener una entrevista previa con algún profesional de Casa joven con el fin de obtener información sobre las necesidades de cada caso, para que de esta manera todos los profesionales o talleristas lo tengan en consideración y puedan ser orientados sobre las posibles modificaciones y otras acciones que se deban aplicar

III. Protocolo frente a accidentes y enfermedades

En el ingreso inicial a Casa Joven de cualquier adolescente, este deberá completar una ficha con sus datos, entre los que se indique un número de contacto en caso de emergencia, su previsión de salud, y a qué centro de salud ser derivado en caso de un accidente grave o enfermedad.

Tipos de accidentes y enfermedades

a) Accidente LEVE:

Se considera leve aquellas lesiones que no constituyan hemorragia constante, pérdida de conocimiento, inmovilidad o dolor agravante. En caso de un accidente leve, el profesional de Casa Joven que detecte este evento deberá:

1. Comunicar a recepción
2. Recepción deberá ponerse en contacto con los padres o tutores legales del adolescente o joven con el fin de comunicar lo sucedido y solicitar que un adulto responsable vaya a retirar al joven del lugar lo más pronto posible.

3. Dos profesionales del equipo que estén disponibles deberán acompañar al joven hasta que sea retirado. NO se le puede dar medicamentos al joven.

b) Accidente GRAVE:

Se considera grave aquellas lesiones que sí constituyan hemorragia constante, pérdida de conocimiento, inmovilidad o dolor agravante. En caso de un accidente grave, el profesional presente deberá:

1. Informar a recepción para que llame a una ambulancia del centro de salud preferente que aparezca en la ficha de ingreso del adolescente o joven. También, se deberá llamar a LB seguridad para contar con la mayor cantidad de apoyo.
2. Encargarse de que otro profesional contenga emocionalmente al adolescente o joven.
3. Aplicar primeros auxilios o RCP según sea el caso, mientras llega la ambulancia (los profesionales de Casa Joven se encuentran capacitados para hacer RCP).
4. Recepción deberá llamar al contacto de emergencia del adolescente o joven con el fin de informarle lo sucedido y que se ha llamado a una ambulancia y a Lo Barnechea Seguridad, a fin de que se dirija al centro clínico.
5. El profesional presente deberá acompañar al adolescente mientras llega la ambulancia o un AR que pueda trasladarlo al centro asistencial.

c) Enfermedad:

Aquellos adolescentes que se presenten con síntomas de resfrío deben ingresar con mascarilla al recinto. Si un adolescente o joven comunica sentirse mal, ya sea por enfermedades gastrointestinales, respiratorias o de cualquier otro tipo, el profesional correspondiente deberá:

1. Avisar a recepción de Casa Joven.
2. Recepción deberá comunicarse con el contacto de emergencia del adolescente para ponerlos al tanto de la situación e indiquen el proceder (preguntarles si pueden venir a retirar al joven o si autorizan que se vaya solo a su hogar). NO se le puede dar medicamentos al joven.
3. Si el Adulto Responsable dice que irá a buscar al adolescente, el profesional deberá acompañarlo hasta que su Adulto Responsable llegue.
4. En caso de que el AR manifieste no poder ir a buscar al joven y autorice que se vaya solo a su hogar, el profesional acompañará al adolescente hasta que pueda irse.

Para todos los casos anteriormente descritos, se realizará un registro en la ficha de ingreso de cada joven de la situación ocurrida, la fecha, y la firma de la persona que lo retiró si corresponde.

Números de Emergencia de Centros de Salud cercanos:

- SAPU Lo Barnechea: 3443 (desde celulares 22 757 3443)
- Rescate Clínica Alemana La Dehesa 22 910 9911 (Urgencia Privada más cercana)

Registro del retiro del adolescente en caso de accidente o enfermedad

Fecha	Motivo del retiro	Adulto que retira	Firma	Run

IV. Protocolo frente a detección de problemáticas de salud mental y riesgo de suicidio

La salud mental se puede comprender como “un estado de bienestar en el que un individuo se da cuenta de sus propias capacidades y puede hacer frente a las tensiones normales de la vida, trabajar productivamente y hacer una contribución a su comunidad” (WHO, 2004, p. 11).

Con el objetivo de abordar las distintas problemáticas asociadas a la salud mental y en cumplimiento con la presente normativa (ley 21.331), para mantener un espacio seguro y de buena convivencia, es que desde Casa Joven se formula el siguiente protocolo de prevención y actuación frente a circunstancias relativas a la salud mental de todos los usuarios/as.

Este protocolo contempla procedimientos específicos para abordar las situaciones que indiquen algún problema de salud mental y/o de riesgo suicida en los adolescentes que asistan regularmente a Casa Joven. Específicamente, el protocolo sobre abordaje de autolesiones y riesgo suicida se ha basado en los lineamientos establecidos por la Oficina Infanto Juvenil de la Municipalidad.

Los profesionales de Casa Joven están facultados para detectar indicadores que den cuenta de problemáticas en salud mental en los adolescentes, identificar las señales de alerta, y poder activar el presente protocolo con el objetivo último de preservar el bienestar del adolescente.

Casa Joven no cuenta con recursos y con profesionales destinados para abordar las situaciones o casos que requieran de un tratamiento asociado a problemas de salud mental. Por lo tanto, este protocolo se enmarca en la prevención, detección y derivación según corresponda.

Protocolo de actuación frente a problemáticas de salud mental que no presenten riesgo vital

Existen indicadores que dan cuenta de la presencia de problemáticas en salud mental que presentan mayor prevalencia en la adolescencia, tales como la ansiedad, depresión, autolesiones o trastornos de la conducta alimentaria, entre otros.

Para ser más específicos y saber a qué nos referimos a la hora de hablar de algunos indicadores de problemáticas en salud mental a continuación se detallan algunos signos de las que tienen mayor prevalencia en la adolescencia, pero es importante tener en cuenta que se debe dilucidar en el o la adolescente más de un indicador para cada afección y deben observarse como sistemáticos y con un cambio de funcionamiento evidente en la conducta, así mismo esto solo me da un puntapié inicial para otorgarle ayuda y/o un futuro acompañamiento profesional al NNAJ y no debe dar lugar a un diagnóstico o estigmatización.

Algunos de los indicadores que podemos observar en la ansiedad son miedo o preocupación excesiva y persistente, desproporcionados a una situación o amenaza real, miedo excesivo e inhabilitante a lugares públicos o cerrados, miedo excesivo e inhabilitante a la separación. Observo o el niño me relata haber vivido recientemente y/o recurrentemente ataques de pánico; describe algunas señales de palpitaciones o aceleración de la frecuencia cardíaca, sudoración, temblor o sacudidas, dificultades para respirar, sensación de ahogo, o molestia en el tórax (pecho apretado), malestar abdominal, mareo, entumecimiento, miedo, a perder el control o miedo a morir, desrealización (sensación de lo que estoy viviendo no es real) o despersonalización (“esto no me está pasando a mí” o “me siento separado de mí mismo”).

Algunos indicadores comunes de la depresión o estados depresivos son poca energía o fatiga, baja autoestima, falta de concentración o dificultad para tomar decisiones, sentimientos de desesperanza, insomnio o hipersomnia, poco apetito o sobrealimentación, irritabilidad intensa, sentimiento de inutilidad o culpabilidad excesiva casi todos los días, pensamientos de muerte recurrentes.

En trastornos de la conducta alimentaria podemos observar como indicadores una alteración persistente en la alimentación o en el comportamiento relacionado con la alimentación que lleva a una alteración en el consumo o en la absorción de los alimentos, como evitar o restringirse en la ingesta de alimentos, falta de interés por comer o por la propia comida, miedo intenso a perder o ganar peso, alteración en cómo se percibe el propio peso o cuerpo, episodios recurrentes de atracones (con sensación de falta de control), comportamientos compensatorios recurrentes para evitar el aumento de peso.

En relación a las autolesiones, lo que nos puede indicar que el NNAJ se está autolesionando es directamente observar heridas en forma de corte en alguna parte del cuerpo, quemaduras, rasguños, hematomas, observar directamente una conducta de autolesión o que el niño me relate que lo ha hecho de manera reciente y/o recurrente.

En el caso de que un profesional de la Casa Joven o alguno de los profesores que ejecuta los talleres identifique indicadores que estén asociados a estas afecciones u otras problemáticas de salud mental en algún joven y que no supongan un riesgo inminente a la vida, se debe:

1. De acuerdo a lo observado, y aplicando criterios profesionales en relación a la gravedad de la situación, se deberá revisar el caso con las profesionales a cargo de salud mental de la casa, quienes en conjunto con el profesional que identifica la situación, definirán los pasos a seguir.
2. Profesionales encargadas de la Salud Mental en Casa Joven:
 - Ps. Florencia Cuevas (fcuevasm@lobarnechea.cl)
 - Ps. Catalina Ríos (criosa@lobarnechea.cl)
3. Si se observa la presencia de indicadores que requieran una intervención inmediata (por ejemplo, crisis de ansiedad, ataques de pánico, etc), se sugiere contener emocionalmente al adolescente, e indicar que siempre nuestro deber será, ante todo, proteger su bienestar, y que se contactará a su Adulto Responsable.
4. En los casos en que se contacte al Adulto Responsable, una vez que ingrese a Casa Joven, se conversará sobre lo sucedido y se le guiará para obtener la atención correspondiente para el adolescente.
5. En caso de que la situación no requiera intervención inmediata, el profesional que visualizó el caso junto con las encargadas de salud mental definirán un plazo para observar al adolescente y determinar la necesidad de tomar otras acciones (contacto al Adulto Responsable y posible derivación).
6. Se hace registro de la situación en **carpeta de Salud Mental** de Casa Joven, donde se registrarán acciones y derivaciones realizadas.
7. Se realizará seguimiento al caso a través del Adulto Responsable, preguntando si el/la adolescente ha sido atendido, y cómo se ha visualizado al adolescente en relación a lo observado.
8. En el caso de que el profesional identifique que la problemática persiste y que no se le está entregando la atención correspondiente, se realizarán coordinaciones con la entidad tratante y/o se activará el protocolo de vulneración de derechos que se encuentra en la página 21 según corresponda.

Protocolo de actuación frente a autolesiones o riesgo suicida²

Existen indicadores y situaciones que si van a constituir un riesgo inminente de la vida del adolescente y que requieren de un protocolo específico.

Para comprender estas situaciones, se exponen los siguientes conceptos y definiciones:

1. **Autolesiones:** Conducta deliberada para producirse daño físico, es deliberado ya que no se trata de un accidente, sino que es una acción de carácter intencional y directa. Por lo tanto, las autolesiones se consideran como un factor de riesgo de suicidio, ya que tiene un impacto directo sobre el cuerpo, que generalmente es concebido como una conducta para “liberar” dolor emocional. Las lesiones intencionales más comunes son: cortes en extremidades (usualmente en antebrazo y muñecas), y abdomen, quemaduras o lesiones con objetos cortopunzantes.

Algunas señales que pueden indicar ciertas autolesiones son: uso habitual de mangas largas o pantalones en clima muy cálido, uso constante de pañoletas o bandas de muñeca, la ausencia o falta de voluntad para participar en actividades que requieran el uso del cuerpo y portar objetos cortopunzantes u otros que puedan ser utilizados para golpear o cortar.

2. **Suicidio o riesgo suicida:** En primer lugar, el suicidio es una conducta o una acción autodestructiva que tiene como objetivo alcanzar la muerte, con la esperanza de que con el método empleado es posible alcanzarla. La acción o método empleado puede efectivamente terminar con la vida de un adolescente o joven. El suicidio como hecho concreto busca eliminar cualquier sentimiento de sufrimiento y para detener ese sentimiento la persona determina que es necesario acabar con su vida.

El suicidio y el riesgo suicida están relacionados directamente con las conductas depresivas mencionadas en el apartado anterior. Es necesario realizar un seguimiento a dichas manifestaciones en el caso de que sean conductas reiteradas. Además, es importante considerar que generalmente las personas que sienten la necesidad de suicidarse sienten un bajo nivel de aceptación social, creando situaciones que activan un cuadro de stress o malestar psicológico. Lo mencionado anteriormente revela la importancia del apoyo social y comunitario como una medida preventiva.

Algunos factores protectores a considerar para evitar la conducta suicida son: apoyo social y comunitario, sentir que la vida tiene sentido, confianza en sí mismo y perspectiva de vida, estar abierto a buscar ayuda cuando es necesario, abrirse a nuevos conocimientos, buenas relaciones familiares, habilidades sociales, integración social, por ejemplo, la participación en actividades con grupos de pares para beneficiar el buen uso del tiempo libre.

² Para mayor orientación se adjunta el Anexo x: Protocolo Suicidio COSAM Lo Barnechea.

En el caso de que un profesional de Casa Joven detecte o sospeche que un adolescente o joven presenta conductas autolesivas o que indiquen riesgo de suicidio, según los términos descritos anteriormente, deberá informar rápidamente a algún miembro o adulto responsable del adolescente, entregando los antecedentes que sustenten la sospecha, siempre manteniendo al adolescente en conocimiento de lo que se va a realizar.

Los responsables de llevar a cabo este protocolo de acción son todos los profesionales de Casa Joven. El profesional que alerte la situación es el responsable de liderar y activar el protocolo de actuación. En caso de que se encuentre al adolescente con lesiones recientes (heridas abiertas), se activará en primer lugar el protocolo de accidentes y enfermedades y, en segundo lugar, este protocolo.

1. Se le informa al adolescente que como se encuentra en una situación de riesgo, es deber nuestro velar por su bienestar, por lo que se contactará a su Adulto Responsable para informar la situación y que se tomen las medidas para resguardarle.
2. Para efectos de activar el protocolo, el profesional que lidera su activación debe apoyarse en un segundo profesional de Casa Joven que pueda apoyar los distintos procesos del protocolo, y que no puedan ser realizados por el profesional líder en simultáneo, tales como quedarse con el adolescente en el momento de informar al Adulto Responsable la situación. En estos casos, el profesional de apoyo debe:
 - a. No dejar solo al adolescente. Éste/a debe sentirse acompañado/a.
 - b. No hacerle sentir culpable.
 - c. Validar sus sentimientos y no minimizarlos.
 - d. Expresar apoyo y comprensión.
 - e. Permitirle la expresión de sentimientos.
 - f. No solicitar que éste vuelva a contar la situación.
3. El profesional que lidera la activación del protocolo se contactará con el Adulto Responsable y le comunicará que debe venir de inmediato a las dependencias de Casa Joven, explicándole la situación y su gravedad.
4. Al llegar a Casa Joven, el profesional se reúne con el Adulto Responsable y se le informa sobre la situación del adolescente, entregándole toda la información y herramientas disponibles para el abordaje de la situación, desde la seguridad y contención que necesita el/la adolescente, hasta los canales de derivación que se deben seguir. Todo lo informado hacia el AR se registrará por escrito en una ficha IC que indique los antecedentes más importantes.
5. El Adulto Responsable firma un compromiso de acompañar al adolescente al centro asistencial que corresponda. *SAPU o urgencia clínica.
6. En caso de que el Adulto Responsable no esté ubicable en el corto plazo, se realizará llamado para que el adolescente sea trasladado en ambulancia a SAPU o urgencias, mientras se continúa insistiendo en el contacto de emergencia. El profesional a cargo del caso acompañará en ambulancia y al centro asistencial.
7. Posterior a la evaluación del riesgo vital que se realice en el centro asistencial, se solicitará el certificado médico que señale que el/la adolescente está apto para volver a asistir a Casa Joven.

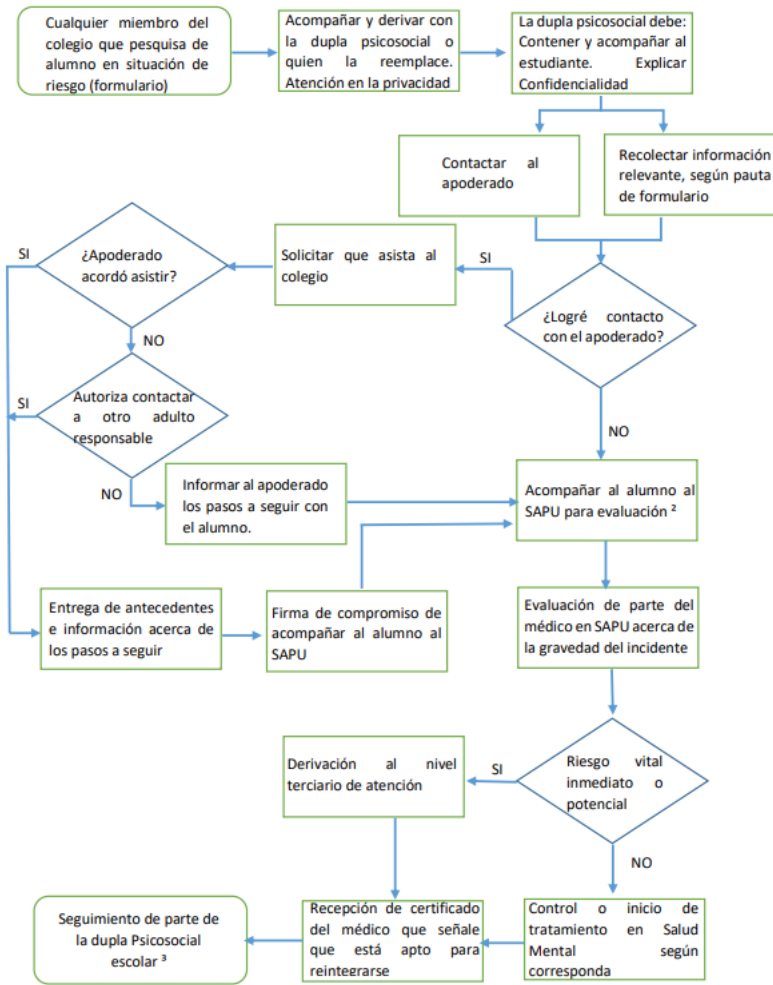
8. Se realizará seguimiento por parte del profesional a cargo de la activación del protocolo. Parte del seguimiento es evaluar la apertura de una medida de protección de acuerdo a la respuesta del Adulto Responsable frente al momento de crisis (ver protocolo de vulneración de derechos.)

Una vez activado el protocolo, el profesional que detecta la situación debe considerar siempre el resguardo de los derechos y la privacidad del adolescente, considerando la fragilidad de la situación en la que se encuentra. Por lo que todas las gestiones deberán realizarse buscando establecer un espacio seguro y/o ambiente protector. Una vez activado el protocolo, se establecerá contacto con el adulto responsable del adolescente, explicando la situación y el protocolo de acción que se llevará a cabo.

Posterior a la situación de crisis, el equipo de Casa Joven evaluará la pertinencia de tomar medidas adicionales, tales como una derivación a algún dispositivo que pueda velar por la salud mental del adolescente.

Se presenta a continuación el flujograma de acciones frente a situaciones de riesgo indicado desde COSAM Lo Barnechea:

Flujograma de acciones frente a Situaciones de Riesgo²



Números de Emergencia de Centros de Salud cercanos:

- SAPU Lo Barnechea: 3443 (desde celulares 22 757 3443)
- Rescate Clínica Alemana La Dehesa 22 910 9911 (Urgencia Privada más cercana)
- 1405 Paramedicos

V. Protocolo frente a acciones que atenten contra la sana convivencia

¿Qué se entiende por violencia?

La OMS define la violencia como el “uso intencional de la fuerza física o el poder real o como amenaza contra uno mismo, una persona, grupo o comunidad que tiene como resultado la probabilidad de daño psicológico, lesiones, la muerte, privación o mal desarrollo.” En la Casa Joven los actos de violencia pueden suceder entre pares, entre un joven y un profesional, entre un apoderado/adulto responsable y un profesional o como actos autolesivos (que un joven se autolesione).

¿Qué se entiende por bullying?

La ley lo define como todo acto de agresión u hostigamiento reiterado valiéndose de una situación de superioridad o de indefensión de la víctima, que le provoque maltrato (físico o psicológico), humillación o temor fundado de verse expuesta a un mal de carácter grave. Estos actos agresivos pueden ser cometidos por una sola persona o por un grupo, y puede ser tanto dentro como fuera del establecimiento educacional. En el caso de la Casa Joven el carácter se amplía a todo aquel joven u apoderado que asista a las dependencias (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2017)

¿Qué se entiende por acoso u abuso sexual?

El DIDH entiende el acoso sexual como una “conducta de naturaleza sexual o cualquier otra conducta basada en el sexo, no deseada por la persona que la recibe y que afecta a su dignidad al resultar ofensiva, hostil o amenazadora para ella” (Nash, 2015). El acoso sexual pueden ser actos de contactos físicos e insinuaciones, observaciones de tipo sexual, exhibición de pornografía y exigencias sexuales.

De acuerdo a la definición emitida por ONU MUJERES, el abuso sexual se entiende como “toda intrusión física cometida o amenaza de intrusión física de carácter sexual, ya sea por la fuerza, en condiciones de desigualdad o con coacción” (2020).

De forma preventiva dentro de Casa Joven se realizarán talleres psicoeducativos orientados a fomentar relaciones afectivas responsables y saludables, en donde el consentimiento será un concepto importante a incluir.

Normas de convivencia

Con normas de convivencia nos referimos a compromisos y acuerdos de relacionamiento dentro de la Casa Joven, sustentados en el respeto que debe existir entre las personas, buscando promover el buen trato dentro de nuestras dependencias.

Se generará una actividad donde se invite a los adolescentes y jóvenes a participar de la creación de las normas de convivencia de la Casa Joven, dado que su involucramiento es importante en este proceso y puede contribuir a que ellos mismos respeten estas normas.

Sin perjuicio de lo anterior, se sugieren ciertas normas de convivencia a continuación:

- Mantener el espacio limpio y ordenado, cuidando los espacios comunes de Casa Joven.
- Respetar a los trabajadores y usuarios de Casa Joven.
- Cuidar y utilizar de manera responsable los materiales disponibles.
- En las dependencias de Casa Joven no se permite el consumo de sustancias como el alcohol, tabaco, marihuana u otras drogas.
- Casa Joven es un espacio libre de violencia, el cual promueve valores tales como el respeto, la tolerancia y el velar por un espacio seguro y protegido para adolescentes y jóvenes.
- Utilizar un lenguaje apropiado y respetuoso tanto con los profesionales y monitores de la casa, como con sus pares.

Adicionalmente, y en los casos en que se ejecute una charla o taller, durante el inicio se les solicitará a los adolescentes dejar sus celulares en los casilleros, explicándoles que está comprobado que afecta el aprendizaje de las personas. Esto regirá a menos que el joven comunique que espera una llamada de su AR. En tal caso se le explicará que puede conservarlo, pero que no puede sacarlo durante la actividad o hasta que lo llame su AR.

Dentro de Casa Joven se velará por el cumplimiento de una sana convivencia, lo cual integra el cumplimiento de las normas acordadas y también refiere al buen trato, respeto por los otros, diálogo y comunicación asertiva, escucha activa y participación colaborativa, así como actuar en concordancia a los valores de Casa Joven. Entonces, se entiende como conducta contraria a las normas de convivencia, cualquier acto que atente contra las normas acordadas, contra los acuerdos socialmente aceptados y la noción básica del respeto de un otro como sujeto de derechos.

Es importante tener presente que entre adultos y adolescentes menores de edad existe una relación asimétrica en la medida en que el mayor responsable será el adulto en el momento de afrontar o resolver un conflicto. De acuerdo con esto se presenta el siguiente apartado.

Medidas frente a conductas contrarias a la sana convivencia

Criterios de aplicación:

- Toda medida que se aplique frente a una conducta contraria a la sana convivencia debe tener un carácter claramente formativo para todos los involucrados y para la comunidad en su conjunto.
- La medida será impuesta por el equipo de Casa Joven, conforme a la conducta en cuestión, respetando la dignidad de los involucrados y procurando la mayor protección y reparación del afectado y la formación del responsable, a través de procesos diferenciados si así se requiere.
- Deberán tomarse en cuenta al momento de determinar la medida, los siguientes criterios: la edad, la etapa de desarrollo y madurez de las partes involucradas; la intensidad y extensión de la falta; y el carácter de la falta (violencia verbal, física o sexual).
- Con el fin de generar un espacio de reparación para el afectado, se le citará a un diálogo personal en que se problematice la situación vivida y se dé un espacio seguro para expresar sus sentimientos y reflexiones al respecto.
- Estas medidas **no** van en una escala de gravedad, por lo que se pueden tomar varias medidas para una misma falta.

Se podrá aplicar a cualquier adolescente o joven que incurra en conductas contrarias a la sana convivencia dentro de la Casa Joven:

1. **Diálogo personal pedagógico y formativo:** consiste en un diálogo privado con el joven que incurre en la falta. Esta conversación debe ser desde la empatía y la preocupación, haciéndole entender al joven que sus pensamientos y sentimientos, así como sus acciones, tienen consecuencias en él y otros. También debe tener carácter reflexivo y evaluar la situación ocurrida.
2. **Diálogo grupal reflexivo:** en caso de que la acción contra la sana convivencia haya sido realizada por dos o más personas, debe llamarse a una instancia de reflexión grupal en torno a la falta cometida y que estimule el razonamiento de los jóvenes. Debe ser una instancia de escucha activa en que todos puedan opinar y expresarse de forma respetuosa.
3. **Citación al apoderado:** en casos tales como consumo de sustancias, hurto, tráfico, violencia física, violencia psicológica persistente, entre otros, los profesionales deberán citar a los apoderados a las dependencias de Casa Joven con el fin de relatarles lo acontecido, explicándoles siempre que esta no es una instancia que busque necesariamente reprender al niño o joven, sino que más bien apunta a buscar una explicación para sus conductas y buscar la mejor forma para que el adolescente interiorice y aplique las normas de sana convivencia.
4. **Asistencia a charlas o talleres relativos a la temática acorde a la falta, o derivación psicosocial** (terapia personal, familiar, grupal; talleres de reforzamiento, educación o de control de las conductas contrarias a la sana convivencia): en caso de que pueda notarse un trastorno conductual o dificultad recurrente de parte del joven, se deberá sugerir al adulto responsable que el menor de edad asista a un proceso interventivo individual o familiar, con el fin de

contribuir a mejorar su adaptación al contexto grupal. El terapeuta del centro donde se atiende al joven deberá determinar si es necesaria terapia individual, familiar o grupal.

5. **Servicios comunitarios a favor de la Casa Joven:** tales como contribuir en las labores de limpieza y orden de la casa, contribuir a la organización en caso de actividades, entre otras. A pesar de ser una sanción, debe considerarse como un espacio provechoso para que el adolescente se sienta parte de la casa, asumiendo un rol como agente activo de su cuidado.
6. **Prohibición (temporal o definitiva) de la entrada a las dependencias de Casa Joven:** en casos graves en que la o las conductas de un adolescente constituyan un peligro para los usuarios y profesionales de Casa Joven o que constituyan un delito, se le prohibirá la entrada por un tiempo por definir entre 2 semanas y permanentemente en casos extremadamente graves.

Conductas contrarias a la sana convivencia y formas de abordarlas:

- Si se aborda al adolescente debido a una actitud o comentario opositor dentro o fuera del taller, se generará un acercamiento individual con él, validando su comentario e idea, utilizando un lenguaje que promueva la apertura al diálogo y accesibilidad, y recordándole las normas atinentes al caso. Será importante recalcar que el cumplimiento de las normas es por su propio bienestar, haciendo una reflexión en torno a su punto de vista y entregando una visión a futuro que se relacione con el bienestar común.
- En caso de que haya una pelea o cualquier otra acción que pueda afectar la seguridad e integridad física de los involucrados, será en primera instancia tarea del guardia de turno velar por la seguridad de todos, así mismo en caso de conducta violenta hacia profesionales de Casa Joven o entre pares. **En casos de mayor gravedad, se instruirá al equipo profesional de Casa Joven que deberán llamar inmediatamente al 1405 (Lo Barnechea Seguridad) o Carabineros para que pueda contener la situación.** La forma de abordar una situación en la que haya violencia física, posteriormente, será a través del diálogo personal, diálogo grupal reflexivo y citación al apoderado de los adolescentes que se vean involucrados.
- En caso de bullying se abordará la situación a través de diálogo personal, y luego, diálogo grupal reflexivo. Si la situación persiste, se realizará citación al apoderado de el o los involucrados y posteriormente se podrán tomar otras medidas (prohibición de ingreso temporal a taller o a la Casa).
- Si un adolescente altera las dependencias de Casa Joven (por ejemplo: raya paredes, daña el mobiliario, rompe libros, etc) se aplicará diálogo personal y/o diálogo grupal reflexivo, además de citación al apoderado en caso de menores de 18 años.
- En caso de que un o una adolescente se vea involucrado, o actúe en pro de una situación u hecho que sea o pudiese ser constitutiva de delito como robo, tráfico de sustancias ilegales o violación/abuso sexual (entre otras) dentro de las dependencias de Casa Joven, el profesional que tome conocimiento del hecho deberá hacer una denuncia inmediatamente (en un plazo inferior a 24 horas) en Carabineros, Fiscalía o PDI. Se deberá tomar contacto con el apoderado para informar lo sucedido y la medida tomada, además de poner en conocimiento al

adolescente. Posteriormente, se evaluará con el equipo de Casa Joven la prohibición temporal o permanente del ingreso a dependencias de Casa Joven.

VI. Protocolo de responsabilidad de los padres sobre los menores de edad a su cargo

Casa Joven es un espacio que se sustenta en el respeto que debe existir entre las personas que asisten a ella, y que busca promover el buen trato y la buena convivencia dentro de nuestras dependencias. Lo anterior, incluye no solo las relaciones positivas entre las personas, sino que también hacia la casa misma, el mobiliario y los materiales disponibles.

Según lo dispuesto por el artículo 2320 del Código Civil, “toda persona es responsable no sólo de sus propias acciones, sino del hecho de aquellos que estuvieren a su cuidado. Así los progenitores son responsables del hecho de los hijos menores que habiten en la misma casa”. Sin embargo, según el mismo artículo “cesará la obligación de esas personas si con la autoridad y el cuidado que su respectiva calidad les confiere y prescribe, no hubieren podido impedir el hecho”.

Por otro lado, y en relación a cualquier acto delictual que incurra un menor de edad, el artículo 2321 del mismo código señala que “Los progenitores serán siempre responsables de los delitos o cuasidelitos cometidos por sus hijos menores, y que conocidamente provengan de mala educación, o de los hábitos viciosos que les han dejado adquirir.”

En el caso de que un adolescente menor de 14 años, o entre 14 y 18 años genere un daño intencional o riesgo a la casa, o a sus usuarios y/o profesionales, serán los padres o tutores legales los responsables de responder ante esos daños. En el caso de los mayores de 18 años, serán ellos mismos quienes deberán responder por los daños.

VII. Protocolo interno en caso de detección de vulneración de derechos a un NNAJ

A continuación, se definirán los principales conceptos relativos al maltrato infantil y la vulneración de los derechos de los niños.

Maltrato Infantil:

La convención de los Derechos de los Niños de las Naciones Unidas en su artículo 19, se refiere al maltrato infantil, como: *“Toda forma de perjuicio o abuso físico o mental, descuido o trato negligente, malos tratos o explotación, incluido el abuso sexual, mientras el niño se encuentre bajo la tutela de sus padres, de un representante legal o de cualquier otra persona que lo tenga a su cargo”*. De acuerdo a la Ley de Menores, N°16.618, podemos definir el maltrato infantil como: *“Una acción u omisión que produzca menoscabo en la salud física o psíquica de los menores”*.

Los derechos del niño, los cuales están consagrados como Ley desde el año 1990 en Chile, a través de la ratificación de la Convención Internacional de los Derechos del Niño, establecen un marco donde se hacen diferencias según el tipo de vulneración de derechos:

1. **Maltrato físico:** Es cualquier acción no accidental por parte de los padres, madres o cuidadores (as) que provoque daño físico, sea causal de enfermedad en el niño(a) o lo ponga en grave riesgo de padecerla. Esta puede manifestarse a través de moretones, cortes y/o quemaduras, especialmente si estudiante no es capaz de explicar adecuadamente su(s) causa(s). Esto puede aparecer en patrones distintivos, tales como marcas por agarrar o coger al JÓVENES con fuerza, marcas de mordeduras humanas, quemaduras de cigarrillos o impresiones de otros instrumentos. Además, es frecuente que los menores presenten miedo de volver a casa o miedo del padre/madre, y temor ante la posibilidad de que se cite a apoderados.
2. **Maltrato emocional o psicológico:** El hostigamiento verbal habitual por medio de insultos, críticas, descréditos, ridiculizaciones, así como la indiferencia y el rechazo explícito o implícito hacia el niño (a) o adolescente. Esto puede manifestarse a través de conductas del estudiante tales como comportamiento destructivo, agresivo o disruptivo o tener un patrón de comportamiento pasivo, aislado o sin emoción. A la vez se pueden apreciar labilidad emocional, la que se detecta debido a reacciones emocionales desproporcionales a los estímulos del ambiente por parte del estudiante.
3. **Abandono y negligencia:** Se refiere a situaciones en que los padres, madres o cuidadores (as) estando en condiciones de hacerlo no dan el cuidado y protección tanto física como psicológica que los niños y niñas necesitan para su desarrollo. El abandono y la negligencia se manifiesta por ejemplo a través de la mala nutrición, apatía o fatiga constante del menor, conductas tales como robar o suplicar por comida, notoria falta de cuidado personal (mala higiene personal, ropas rotas y/o sucias), falta de atención a necesidades de optometría

(lentes), odontológicas (dientes) u otras necesidades médicas, ausencia o tardanza frecuente en la escuela y desatención inadecuada o falta de supervisión de un niño(a).

4. **Abuso sexual:** El abuso sexual infantil ocurre cuando un adulto, o alguien mayor que un niño, abusa del poder, relación de apego o autoridad, que tiene sobre él o ella y/o se aprovecha de la confianza y/o respeto para hacerlo participar de actividades sexualizadas que el niño (a) no comprende y para las cuales es incapaz de dar su consentimiento.

¿Qué hacer frente a una Vulneración de Derechos?

Para una aproximación de las medidas a realizar cuando nos enfrentamos a una vulneración de derechos o sospecha de vulneración, las dividiremos en etapas.

1°. Toma de conocimiento.

Ante el relato o evidencia de vulneración hacia un adolescente, quien tome conocimiento del hecho deberá:

- Acoger al adolescente evitando cualquier juicio de valor, incredulidad o desaprobación respecto a lo narrado.
- Luego de la entrevista, dejar inmediatamente registro textual de lo relatado por éste/a, evitando cualquier interferencia por el adulto.

2° Primera denuncia o derivación del caso

Quien tome conocimiento o tenga sospecha de que se estén vulnerando los derechos del adolescente, debe dar cuenta inmediatamente de esta situación a la persona encargada, entregando el relato del adolescente por escrito o verbalizando lo observado.

- Ante la sospecha de que un adolescente esté viviendo una situación de vulneración de derechos **no constitutiva de delito**, se deberá informar inmediatamente a la entidad correspondiente (Oficina Infanto Juvenil) para realizar derivación del caso y que el equipo especializado pueda indagar en la situación.
- Ante la **sospecha** de que un adolescente esté viviendo una situación de vulneración de derechos **constitutiva de delito** (maltrato grave, violación, abuso sexual, o explotación sexual infantil), se deberán generar las acciones correspondientes para interponer medida de protección en Tribunales de Familia y/o Ministerio Público, con asesoría de la Oficina Infanto Juvenil.
- Ante la **certeza** de que un adolescente esté viviendo una situación de vulneración de derechos constitutiva de delito (maltrato grave, violación, abuso sexual, o explotación sexual infantil), **quien toma conocimiento del hecho está en la obligación de realizar una denuncia en PDI, Carabineros o Fiscalía en un plazo máximo de 24 horas.** Para orientación o asesoría respecto de cómo realizar la denuncia, contactar directamente a profesionales de la Oficina Infanto Juvenil.

3° Traspaso de Antecedentes.

- La persona que toma conocimiento de los hechos será la responsable de registrar y recopilar el relato del adolescente y/o los hechos observados (por ejemplo, en la conducta y/o sintomatología) para realizar un informe que contenga los antecedentes generales de la posible situación de vulneración. Este informe deberá ser traspasado a la entidad a la cual se ha derivado el caso y/o a la institución en la cual se realiza la denuncia, a fin de colaborar a que se realice una derivación expedita a las instancias de evaluación de vulneración de derechos.
- No se recomienda continuar indagando en la posible vulneración posterior a la derivación del caso, a fin de evitar una posible revictimización del adolescente, aunque sí resulta relevante hacer seguimiento con las instituciones correspondientes para estar al tanto de las medidas que se tomarán para proteger al adolescente y restituir sus derechos.

La Oficina Infanto Juvenil de Lo Barnechea, es la institución encargada a nivel local de evaluar y posteriormente derivar los casos que se encuentren en sospecha de vulneración de derechos que no sean constitutivos de delito, siendo el organismo idóneo para vulneraciones constitutivas de delito, Carabineros, PDI o Fiscalía.

VIII. Protocolo de Seguridad

Instructivo de Evacuación Casa Joven

El siguiente documento entrega información básica, respecto a las consideraciones mínimas que se debe de tener en cuenta en caso de evacuación de la Casa Joven, ubicada en Los Patos 13762, Lo Barnechea.

Las instalaciones cuentan con dos casas, se establecieron las siguientes consideraciones:

Líder de Evacuación

- **Lunes a viernes**
 - Casa 1: Entre 8:30 y 11:00 – Boris Molina. Entre 11:00 y 20:00 – Carla Gallardo.
 - Casa 2: Entre 8:30 y 11:00 – Cristian Vicker. Entre 11:00 y 20:00 – Carla Gallardo.
 - Oficina trasera: Entre 8:30 y 17:30 – Constanza Inzunza.
- **Sábados y Domingos**
 - Catalina Sepúlveda.

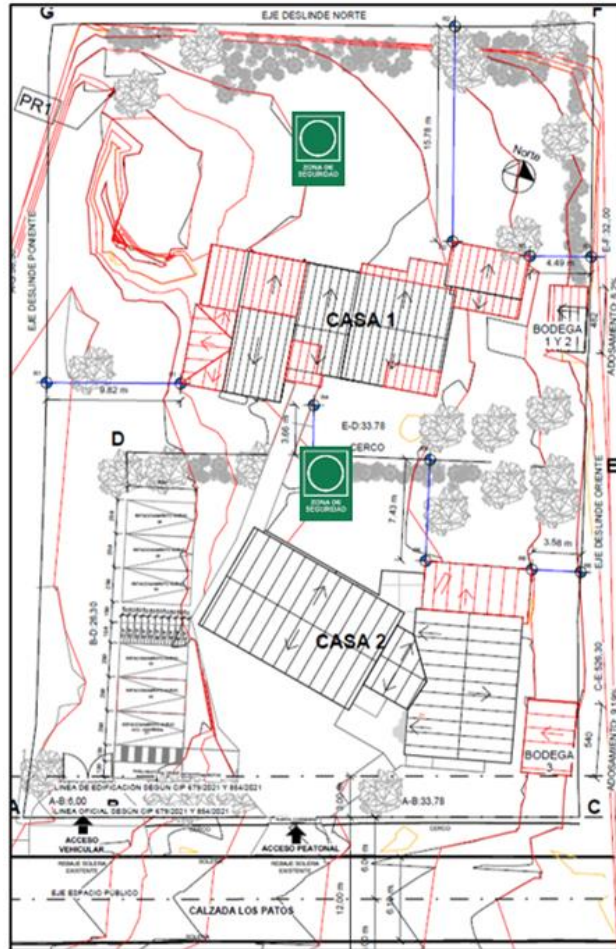
Vías de Evacuación y Zonas de Seguridad

- Las vías de evacuación se encuentran señalizadas hacia el exterior de la casa.





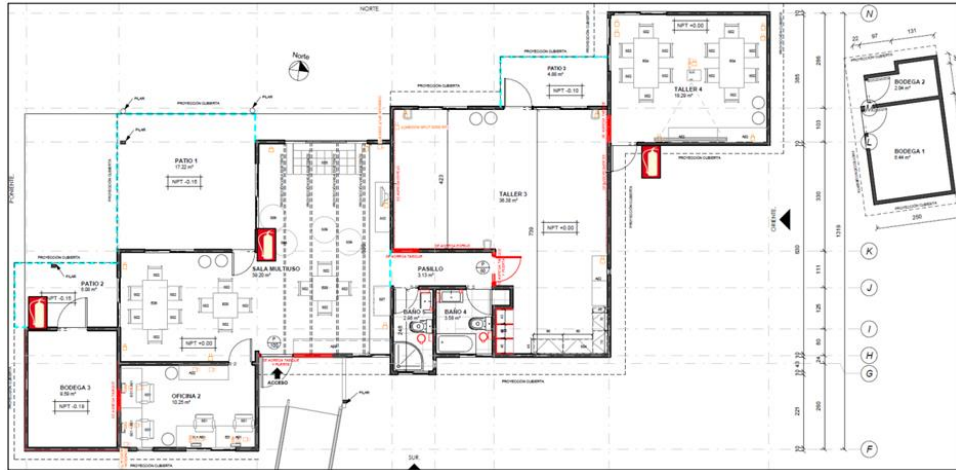
- Las instalaciones cuentan con dos zonas de seguridad (jardín lado norte de ambas casas).



Sistemas contra incendios disponibles en La Casa Joven – Extintores

Los extintores podrán ser usados por cualquier persona capacitada, para controlar un amago de incendio (etapa inicial del fuego).





Teléfonos de los Servicios de Apoyo Interno y Externo

Interno

- S.A.P.U Lo Barnechea 3443 o 3389 (desde celulares); 2 2757 3443.
- Prevención de Riesgos 3851
- Seguridad Barnechea 1405

Externo

- ACHS (rescate) 1404
- Mutua de Seguridad (rescate) 1407
- IST 800 204 000
- Ambulancia 131
- Bomberos 132
- Carabineros 133
- Policía de Investigaciones 134

IX. Organigrama Casa Joven

La Municipalidad de Lo Barnechea, a través de un levantamiento de necesidades y diferentes diagnósticos locales asociados al bienestar e intereses de la población infanto juvenil de la comuna, diseñó el proyecto Casa Joven, el cual, se define como un **espacio público protegido y supervisado, abierto a niños, niñas y jóvenes, en donde se busca promover la participación juvenil y el buen uso del tiempo libre, los vínculos saludables entre niños, niñas o adolescentes con sus pares y con figuras adultas.**

Lo anterior, se enmarca en el objetivo de la **Oficina de Prevención del consumo de sustancias de la Dirección de Desarrollo Comunitario de la Municipalidad**, que busca promover la participación juvenil y el buen uso del tiempo libre en NNAJ de la comuna de Lo Barnechea, mediante el acercamiento a espacios protegidos, instancias de desarrollo de liderazgos y proyectos colectivos, y acceso a oferta programática (municipal y privada) de actividades extraprogramáticas supervisadas.



X. Anexos

1. Protocolo suicidio COSAM Lo Barnechea

Protocolo Suicidio

Conceptos:

- Suicidabilidad: Es un continuo que va desde la mera ocurrencia hasta la consecución del suicidio, pasando por la ideación, la planificación y el intento suicida.
- Ideación suicida: Pensamientos acerca de la voluntad de quitarse la vida, con o sin planificación o método.
- Gesto suicida o parasuicidio: Acción destructiva no letal que se considera un pedido de ayuda o una manipulación sin intenciones serias.
- Intento suicida: Conductas o actos que intencionalmente busca el ser humano para causarse daño hasta alcanzar la muerte.
- Suicidio Consumado: Término de una persona en forma voluntaria e intencional hace de su vida. La característica predominante es la fatalidad y la premeditación.

En el caso de encontrarse en una situación en que una persona amenaza con suicidarse, se debe tener presente que el deseo de morir es ambivalente y a menudo transitorio. La persona que presta ayuda debe esforzarse en apoyar el deseo de vivir y ofrecerle una esperanza de solución.

La ayuda psicológica de emergencia o intervención en crisis se basa en el establecimiento de una comunicación franca, para lo cual es recomendable comenzar llamando por su nombre a la persona en riesgo, con lo cual se le recuerda su identidad sutilmente. Se debe develar el problema que generó la crisis, y ofrecerle ayuda para solucionarlo, tratando de adoptar una actitud positiva y recordándole que su familia y amigos se preocupan por él o ella.

Ante la sospecha de riesgo suicida, se debe determinar si existe un riesgo inmediato de suicidio, indagando abiertamente sobre la intencionalidad de realizar el acto suicida (planificación de la forma y el momento), o si se trata de una ideación suicida.

Frente a una situación de urgencia, se debe solicitar ayuda en forma inmediata a la dupla psicosocial o quien se encuentre reemplazándola¹ –según el flujograma de derivación- y mientras tanto:

- No dejarle solo, es necesario que la persona en riesgo se sienta acompañada.
- No hacerla sentir culpable.
- Validar sus sentimientos sin minimizarlos.
- Expresarle apoyo y comprensión.
- Permitirle la expresión de sentimientos.

En relación con el manejo de situaciones de urgencia en la red educacional, es importante destacar que se debe explicar al alumno que la confidencialidad de los contenidos compartidos en la entrevista no podrá ser aplicada en estas circunstancias, ya que es necesario involucrar a la familia o a algún adulto significativo en sus cuidados, debido al riesgo en el que se encuentra. Por otro lado, el manejo de la información con el resto de comunidad educativa debe ser cuidadoso, respetando la privacidad de la misma, con el fin de evitar atención que no fuera beneficiosa para el alumno.

¹ Si no es posible ubicar a algún representante de la dupla psicosocial o su reemplazante, el adulto que pesquisa la situación de riesgo debe llevar a cabo el protocolo.

Flujograma de acciones frente a Situaciones de Riesgo²

