

Ante una señal de alerta, sin urgencia inmediata

1

Acercarse con empatía

de forma discreta, sin imponer ni forzar el diálogo.

2

Escuchar activamente

dar tiempo para expresarse, no juzgar, no minimizar.

3

Registrar lo observado

fecha, descripción de los hechos y contexto.

4

Comunicar a la Autoridad Departamental

que contactará al Departamento de Sanidad para acordar los pasos a seguir.

Importante: no intervenir en solitario, no difundir la situación entre pares y no compartir contactos personales (redes sociales, celular, WhatsApp).

Ante riesgo de vida: siete pasos, sin demoras

- 1 **Llamar de inmediato al 107 y describir la situación con claridad.**
- 2 **No dejar sola a la persona. Acompañar con escucha activa, en tono sereno.**
- 3 **Evitar superposición: una persona acompaña, otra gestiona la comunicación.**
- 4 **Comunicar al Departamento Académico y luego al Departamento de Sanidad.**
- 5 **Si hay traslado, que lo acompañe un referente afectivo o personal institucional.**
- 6 **Solicitar consentimiento para avisar a la red familiar, si la situación lo permite.**
- 7 **Registrar: fecha, hora, lugar, hechos, acciones y expediente activado.**

Lo que no se debe hacer



Dejar sola a la persona en crisis

Aumenta el riesgo y genera desamparo.



Discutir para convencer o razonar

Agrava la crisis y cierra el diálogo.



Minimizar el malestar

Invalida la experiencia y puede aumentar el riesgo.



Etiquetar o diagnosticar

No es el rol correspondiente y puede estigmatizar.



Difundir la situación entre pares

Viola la privacidad y puede agravar el estado.



Resolver la situación en solitario

Aísla, sobrecarga y expone a errores por falta de formación.