

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO	CODIGO: GDR-S6-D5	VIGENCIA: 07/07/2026	V2	PÁGINA1 de 12

PROTOCOLO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS

El protocolo está dirigido a todos los Misionales de la ESE Carmen Emilia Ospina, con el objetivo de orientar la atención en primeros auxilios psicológicos de manera articulada en los diferentes servicios de la institución.

POBLACIÓN OBJETO

El presente Protocolo de Primeros Auxilios Psicológicos está dirigido a los pacientes y sus familias que accedan a los servicios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina, con el propósito de brindar una atención oportuna y adecuada ante situaciones que puedan generar afectación emocional o psicológica.

RESPONSABLES Y ALCANCE DE PAP

El presente protocolo de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) aplica a todo el personal asistencial y administrativo de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina que, en el marco de sus funciones, tenga contacto con pacientes, familias o comunidades expuestas a situaciones de crisis, eventos traumáticos o afectaciones emocionales agudas.

La implementación de los Primeros Auxilios Psicológicos es compromiso del talento humano capacitado en su aplicación, principalmente en los profesionales de psicología, trabajo social, enfermería y demás integrantes del equipo interdisciplinario entrenados en su ejecución. Estos deberán ofrecer una intervención inicial, breve y oportuna, alineada a la contención emocional, la escucha activa, la orientación básica y la activación de rutas de atención cuando sea necesario.

El alcance del presente protocolo comprende la atención inicial de personas en crisis emocional dentro de la institución, brindando una intervención de primera respuesta orientada a la contención y estabilización emocional, así como a la identificación de necesidades y la remisión oportuna a los servicios de salud mental cuando se requiera. No reemplaza la atención psicológica o psiquiátrica especializada.

OBJETIVO

Fortalecer los lineamientos para la intervención de primeros auxilios psicológicos a pacientes y sus familias que afronten una situación de crisis, con el fin de brindar apoyo emocional inmediato, minimizar el impacto inicial del acontecimiento y suministrar, cuando sea necesario, la remisión oportuna a los servicios de salud mental de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92





ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO	CODIGO: GDR-S6-D5	VIGENCIA: 07/07/2026	V2	PÁGINA 2 de 12

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Brindar apoyo emocional inmediato a las personas que se encuentren una situación de crisis, para el afrontamiento de la situación mediante estrategias de primeros auxilios psicológicos.
2. Favorecer la recuperación de la estabilidad emocional para la toma de decisiones de los pacientes y sus familiares durante la situación de crisis.
3. Promover y fortalecer las redes de apoyo familiar, social e institucional cuando sea posible.
4. Fortalecer una atención humanizada y centrada en las necesidades del paciente y su familia.

DEFINICIONES

- **Crisis:** Estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo (Slaikeu, 1996).
- **Empatía:** Es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, basada en el reconocimiento del otro como similar. (López, Arán Filippetti, & Richaud, 2014).
La empatía se representa en dos aspectos: La cognitiva es la que se encarga en entender lo que la otra persona siente o piensa y la empatía emocional o afectiva, les permite compartir o experimentar las emociones con otras personas fortaleciendo la comunicación y las relaciones interpersonales.
- **Habilidades comunicativas:** Conjunto de procesos lingüísticos que se desarrollan durante la vida, con el fin de participar con eficiencia y destreza, en todas las esferas de la comunicación y la sociedad humana. Hablar, escuchar, leer y escribir son las habilidades del lenguaje. Universidad Konrad Lorenz/caleidoscopio/las habilidades comunicativas ¿qué son?
- **Primeros Auxilios Psicológicos:** Los primeros auxilios psicológicos son una breve intervención que, donde sea, toma algunos minutos o algunas horas, según la gravedad de la desorganización o trastorno emocional de la persona en crisis, y según la habilidad del asistente. (Slaikeu, 1996).
Sin embargo, es importante aclarar que los primeros auxilios psicológicos no sustituyen un tratamiento psicológico, pero si forma parte de una ayuda inicial para minimizar aquel impacto emocional y beneficiar la recuperación del paciente.
- **Salud mental:** La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. OMS.
La salud mental también es un estado conductual que le permite al ser humano desarrollar funciones diarias, en el que involucren el manejo para la prevención y evaluación de diagnósticos de los trastornos mentales.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO	CODIGO: GDR-S6-D5	VIGENCIA: 07/07/2026	V2	PÁGINA3 de 12

MATERIALES
• Consultorio que garantice privacidad y confidencialidad • Habilidades comunicativas • Personal asistencial entrenado en Primeros Auxilios Psicológicos
PROCEDIMIENTO PARA EL ABORDAJE EN PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS
La crisis es “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente por una incapacidad del individuo para manejar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo” (Slaikeu, 1996); puede atenderse con estrategias de intervención de primera y segunda instancia y de acuerdo con su tipología (crisis vitales durante el desarrollo o crisis circunstanciales en la vida). El abordaje de la crisis puede realizarse a través de los Primeros Auxilios Psicológicos los cuales pueden ser brindados por cualquier profesional debidamente entrenado con la finalidad de reducir el malestar emocional, restablecer el equilibrio y minimizar las probabilidades de desarrollar trastornos mentales. En aras de garantizar la atención integral que involucra la protección de la salud mental, la ESE Carmen Emilia Ospina como institución de primer nivel de complejidad, establece el “Protocolo de Primeros Auxilios Psicológicos”, el cual es una adaptación del “Manual ABCDE para la aplicación de primeros auxilios psicológicos” de la Pontificia Universidad Católica de Chile. El protocolo esta diseñado para que con el entrenamiento adecuado, pueda ser aplicado por el personal asistencial, (sin que necesariamente tenga que hacerlo el psicólogo) en diversos contextos de la atención en salud. Para su aplicación, se define y explica el siguiente procedimiento: Etapas de preparación: Es fundamental identificar comportamientos propios con el fin de efectuar un adecuado autocuidado y de esta manera poder cuidar a los demás. Recuerde la analogía con las instrucciones en los aviones respecto al uso de la mascarilla de oxígeno en caso de emergencia: “Coloque su mascarilla antes de ayudar a los otros”. Lo anterior escrito se evalúa la situación para garantizar la seguridad y así mismo ofrecer la ayuda emocional inmediata a una persona afectada por una crisis o suceso traumático.

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO	CODIGO: GDR-S6-D5	VIGENCIA: 07/07/2026	V2	PÁGINA4 de 12

En consecuencia, antes de brindar Primeros Auxilios Psicológicos, es necesario que el profesional esté debidamente preparado y entrenado, de manera que pueda indagar aspectos personales y profesionales que garanticen una adecuada atención y cuenten con los siguientes pasos como:

1. **Entrenamiento:** Para garantizar una adecuada atención, se debe contar con entrenamiento en primeros auxilios psicológicos, por tanto, se recomienda realizar actualizaciones en la materia y fortalecer conocimientos mediante cursos ofrecidos por universidades de forma presencial o a través de plataformas virtuales.
2. **Coordinación con el equipo de trabajo:** Se recomienda tener establecido un equipo de trabajo (médico, psicólogo, equipo de enfermería) dado que en el contexto hospitalario son frecuentes las situaciones críticas y traumáticas. Un equipo de trabajo coordinado permite una respuesta adecuada y facilita la articulación interinstitucional.
3. **¿Estoy en condiciones?:** Es importante una autoevaluación de la situación personal con respecto a la crisis. Si se está experimentando alguna condición a nivel personal o familiar como un duelo, una experiencia traumática, etc, se recomienda no realizar la intervención a un tercero.
4. **Infórmese de la situación:** De manera anticipada, solicite y obtenga información de la situación crítica a partir de fuentes oficiales. Manejar información adecuadamente, disminuye la ansiedad y facilita una atención oportuna.
5. **Evalúe aplicabilidad:** “No todas las personas que experimentan una crisis van a necesitar PAP. Es muy importante respetar las decisiones y recursos personales del afectado, así como comunicar que usted estará disponible para ofrecer ayuda si la necesita más adelante. No olvide observar si la persona se encuentra en una situación de emergencia psiquiátrica, pues en ese caso, la aplicación y los resultados de este protocolo pueden ser ineficaces” (Manual ABCDE, 2011)
6. **Identifíquese:** En aras de hacer un adecuado contacto psicológico, es necesario que se presente indicando nombre, profesión e institución, contribuyendo a generar un ambiente de confianza.

DESARROLLO DE HABILIDADES DE COMUNICACIÓN:

- a) **Escucha Activa:** La escucha es transversal durante todo el proceso de atención. Saber comunicarse con una persona angustiada, ansiosa o alterada es determinante para obtener su consentimiento y colaboración, debe transmitirse disposición de escucha a

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

través de técnicas de parafraseo o de resumen, que le indiquen al afectado que el profesional hace atento seguimiento a sus necesidades. Para establecer un adecuado contacto psicológico, es preciso emplear un tono de voz pausado y calmado, teniendo cuidado en lo que se dice y como se dice; El lenguaje corporal junto con el tono de voz permiten transmitir comprensión y empatía

Tabla No. 1: Escucha Activa. Tomado de: Manual ABCDE Primeros Auxilios Psicológicos

Lo que debe hacer o decir	Lo que no debe hacer o decir
Hágale entender al afectado que está escuchándolo. Resuma las causas del sentimiento utilizando el estilo del relato y considerando las palabras referidas por el afectado (parafrasear). Asienta con la cabeza o diga: “mmm... claro, sí” Otra alternativa es “entonces usted me dijo que...”	· No se distraiga. · No mire el reloj ni mire insistentemente hacia otro lado. · No se apresure a dar una solución si la persona quiere ser escuchada
Tenga paciencia con el relato, sin preguntar por detalles que la persona no ha referido. Tolere los espacios de silencio, la pena o el llanto. No se precipite a decir algo inapropiado “por hacer algo”. Controle el furor curandis.	No juzgue lo que la persona hizo o no hizo, sintió o no sintió: “usted no debió haber hecho eso...” “no debería sentirse así...”
Si es señalado, pregunte por la situación de otras personas si es el caso. Por ejemplo, “¿y se encuentra bien su hija?”	No cuente la historia de otra persona o la suya propia.
Permanezca cerca a la persona, sentado a su lado y mirando al rostro. Sólo toque a la persona en actitud de apoyo si está confiado en que será bien recibido por ésta. Puede preguntarle si le incomoda.	No toque a la persona si no está seguro de que sea bien recibido.
Utilice técnica refleja, adoptando posturalmente una actitud similar a la del afectado, que le comunique que usted está en la misma “sintonía afectiva”. Hágale saber que comprende su sufrimiento y que entiende que se puede estar sintiendo muy mal, sin ser autorreferente.	No minimice ni dé falsas esperanzas: “puedo asegurarle que usted va a salir adelante” “afortunadamente no fue para tanto” “ahora tiene un angelito que la cuida” “no te preocupes... eres joven, y ya vas a

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO	CODIGO: GDR-S6-D5	VIGENCIA: 07/07/2026	V2	PÁGINA 6 de 12

<i>“Esto debe ser difícil para usted...”</i>	<i>ver qué vas a encontrar pareja pronto” “Dios sabe por qué hace las cosas” “no hay mal que por bien no venga” “todo pasa por algo”</i>	
--	---	--

b) Reentrenamiento en ventilación: En caso de que la persona presente agitación, se puede pedir que hable un poco más despacio con el fin de ayudar a la regulación de la respiración, velocidad del ritmo del lenguaje y estructuración del componente cognitivo (pensamientos).

A continuación, se explica la técnica de respiración diafragmática; puede solicitarse que se ubique en posición recta mientras se instruye en el paso a paso para una correcta respiración a partir de la aplicación de 3 pasos, cada uno de los cuales se ejecutará con un número: La instrucción es la siguiente:

- i. Inhalación: En primer lugar, va a tomar aire por la nariz de forma lenta mientras cuenta mentalmente hasta cuatro (4), tratando que el aire llegue hasta el abdomen.
- ii. Sostener/contener: como segundo paso, debe sostener el aire en el abdomen mientras cuenta lentamente hasta cuatro (4)
- iii. Exhalación: Seis (segundos) para expulsar pausadamente el aire por la boca

Para que la técnica de respiración diafragmática sea comprendida y empleada correctamente, explique la lógica del ejercicio:

“La forma como respiramos modifica nuestras emociones. Cuando botamos el aire nos relajamos más que cuando inspiramos (al contrario de lo que se suele creer), por lo que podemos entrar en un estado de calma si prolongamos el tiempo en que nuestros pulmones están vacíos...”. (Manual ABCDE, p.18).

Acompañe el ejercicio e indique al paciente que realice el ejercicio 3 veces al día (mañana, tarde, noche) durante 10 minutos y cada vez que se sienta angustiado.

c) Categorización de necesidades: Posterior a un evento traumático, es común que el afectado tenga dificultades para ordenar sus necesidades, puesto que puede presentar confusión y desorientación; en consecuencia, el paciente puede tener diferentes preocupaciones o necesidades sin tener claridad el orden en que debe atenderlas, por tanto, es importante que el profesional proporcione apoyo en la su categorización para que de esta manera, organice y priorice la solución de los

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO	CODIGO: GDR-S6-D5	VIGENCIA: 07/07/2026	V2	PÁGINA 7 de 12

problemas y/o preocupaciones.

Es fundamental contribuir a la identificación y jerarquización de necesidades, promoviendo que el paciente utilice sus propios recursos o los de sus redes de apoyo familiares y comunitarias.

Tabla No. 2: Categorización de Necesidades. Tomado de: Manual ABCDE Primeros Auxilios Psicológicos

Lo que debe hacer o decir	Lo que no debe hacer o decir
Escuche el relato e identifique las preocupaciones del afectado: “¿Qué es lo que le preocupa o necesita ahora? ¿Puedo ayudarlo(a) a resolverlo?”	Decidir cuáles son sus necesidades, sin prestar atención al relato del afectado. “Antes que me diga nada, yo creo que lo más importante que usted debe hacer es...”
Ayude a las personas a priorizar sus necesidades: Se les puede pedir que distingan entre lo que necesitan solucionar inmediatamente y lo que puede esperar: “... me doy cuenta de que son muchas las cosas que le preocupan. ¿Le parece si vamos paso a paso y nos enfocamos primero en lo más urgente?”	Resolver las necesidades a medida que el afectado las va mencionando, sin organizar ni jerarquizar.

- d) Derivación:** Una vez identificadas y categorizadas las necesidades, se realiza derivación (en caso de requerirse), iniciando por la primera red de apoyo constituida por la familia y amigos y continuado con la canalización externa a servicios de salud, comunitarios y/o institucionales.

Tabla No. 3: Derivación. Tomado de: Manual ABCDE Primeros Auxilios Psicológicos

Lo que debe hacer o decir	Lo que no debe hacer o decir
Facilite el contacto con sus familiares, amigos y/o trabajo. Sugiera llamarlos si es	Tomar la iniciativa “ayudar” a la persona con asuntos que él mismo puede hacer.

 CARMEN EMILIA OSPINA <i>Salud, bienestar y dignidad</i>	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO	CODIGO: GDR-S6-D5	VIGENCIA: 07/07/2026	V2	PÁGINA 8 de 12

necesario (identifique teléfonos públicos disponibles o gestione un teléfono móvil con su institución).	“Voy a ir con la asistente social para preguntarle sobre la situación de su madre”	
Haga sugerencias prácticas sobre cómo recibir la ayuda necesitada. Utilice la información de contacto disponible en el material Servicios y Redes de Apoyo.		

- e) Psico-Educación:** Es importante normalizar las reacciones emocionales y cognitivas presentadas en situaciones de crisis; debe explicarse el tiempo promedio duración, las señales de alarma y qué hacer si aparecen; enfatice que es probable que el malestar percibido vaya disminuyendo sin necesidad de ayuda externa. Promueva respuestas positivas al estrés, puede recomendarse practicar la respiración diafragmática dos o tres veces al día o en los momentos en que experimente estrés. Finalmente, se debe indicar las rutas de atención para las necesidades identificadas.

Tabla No. 4: Reacciones emocionales, cognitivas, físicas e interpersonales comunes frente a experiencias traumáticas recientes. Tomado de: Manual ABCDE Primeros Auxilios Psicológicos.

Reacciones emocionales	Reacciones físicas	
• Estado de shock • Terror • Irritabilidad • Sentimiento de culpa (hacia sí mismo y hacia otros) • Rabia • Dolor o tristeza • Embotamiento emocional • Sentimientos de impotencia • Pérdida del disfrute derivado de actividades familiares • Dificultad para sentir alegría • Dificultad para experimentar sentimientos de amor y cariño por otros • Dificultades para concentrarse • Dificultades para tomar decisiones	• Fatiga, cansancio • Insomnio • Taquicardia o palpitaciones • Sobresaltos • Exaltación • Incremento de dolores físicos • Reducción de la respuesta inmune • Dolores de cabeza • Perturbaciones gastrointestinales • Reducción del apetito • Reducción del deseo sexual • Vulnerabilidad a la enfermedad • Incremento en conflictos interpersonales • Retraimiento social • Reducción en las relaciones íntimas • Alienación	

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO	CODIGO: GDR-S6-D5	VIGENCIA: 07/07/2026	V2	PÁGINA 9 de 12

• Dificultades de memoria • Incredulidad • Confusión • Pesadillas • Autoestima decaída • Noción de autoeficacia disminuida • Pensamientos culposos • Pensamientos o recuerdos intrusivos sobre el trauma • Preocupación • Disociación (ej. visión túnel, estado crepuscular de conciencia, sensación de irrealidad, dificultades para recordar, sensación de separación del cuerpo, etc.)	• Dificultades en el desempeño laboral o escolar • Reducción de la satisfacción • Desconfianza • Externalización de la culpa • Externalización de la vulnerabilidad • Sensación de abandono o rechazo • Sobreprotección	
--	---	--

CONSIDERACIONES ESPECIALES

- Las siguientes consideraciones especiales en los primeros auxilios psicológicos (PAP) garantizan una intervención segura, ética y respetuosa, priorizando la seguridad, la confidencialidad, el respeto y la atención pertinente cuando sea necesario.
- **Seguridad:** Es indispensable verificar que la persona y el entorno no presenten riesgos físicos.
- **El Respeto:** Se debe de proteger a la persona con dignidad, sin criticar ni minimizar su experiencia.
- **Confidencialidad:** Es el principio que establece la información compartida, salvo en casos de riesgo grave durante la intervención.
- **No forzar la intervención:** La persona no debe ser obligado o presionada a hablar si no está lista.
- **Evitar falsas promesas:** Es actuar con honestidad y no generar expectativas o soluciones que no se pueden garantizar.
- **Reconocer límites:** Los primeros auxilios psicológicos PAP no sustituyen la atención psicológica profesional.
- **Detección de riesgo:** Identificar señales de alerta nos permite actuar rápidamente ante la presencia de suicidio, violencia o crisis severa para derivación inmediata.
- **Autocuidado del interviniente:** Es cuidar de uno mismo de una manera adecuada para el manejo del estrés emocional propio para evitar el desgaste profesional.
- **Culturalidad:** Respetar creencias, valores y contextos culturales de la persona.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO	CODIGO: GDR-S6-D5	VIGENCIA: 07/07/2026	V2	PÁGINA10 de 12

ANEXOS



BIBLIOGRAFÍA - BASADO EN EVIDENCIA

- Congreso, d. C. (2015). Ley 1751 de 2015. Bogotá: Gaceta del congreso. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf
- Herrera, A., Ríos, M., Manriquez, J., & Rojas Gonzalo. (2014). Entrega de malas noticias. *Revista Medica Chilena*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872014001000011
- Ministerio de Salud y Protección Social. (20 de febrero de 2020). Resolución 229 de 2020. Bogotá. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-229-de-2020.pdf>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o y
ESE Carmen Emilia Ospina

 ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO	CODIGO: GDR-S6-D5	VIGENCIA: 07/07/2026	V2	PÁGINA11 de 12

Pontificia Universidad Católica de Chile. (2011). Manual ABCDE para aplicación de primeros auxilios psicológicos, en crisis individuales y colectivas. (Primera edición.). Obtenido de <https://medicina.uc.cl/wp-content/uploads/2018/08/Manual-ABCDE-para-la-aplicacion-de-Primeros-Auxilios-Psicologicos.pdf>

Quevedo Aguado, M., & Benavente Cuesta, M. (2019). Aportaciones de la Psicología a la comunicación en el ámbito sanitario. *Ciencias Psicológicas*, 13(2), 317 – 332. doi:10.22235/cp.v13i2.1889.

Slaikau, K. A. (1996). *Intervención en Crisis, manual para la práctica y la investigación* (Segunda edición en español ed.). Manual Moderno. Obtenido de <http://api.cpsp.io/public/documents/1586729593875-intervencion-en-crisis-manual-para-pract.pdf>

COPIA CONTROLADA ESE

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92





ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	DOCUMENTO DE APOYO PROTOCOLO PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS			
PROCESO: GESTIÓN DEL RIESGO	CODIGO: GDR-S6-D5	VIGENCIA: 07/07/2026	V2	PÁGINA 12 de 12

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción del cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora protocolo de primeros auxilios psicológicos que permita la estabilización de pacientes, familiares y colaboradores que se encuentren en situaciones de crisis emocional con el fin de promover la salud mental. Y con esto obtener una mejora continua en el subproceso de “Salud mental”	06/10/2021
2	Modificación del documento: Se modifica el documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso de “Salud mental”. Los Ajustes que Se realizaron fueron los siguientes: • Ajustes Estructurales • Actualización de la vigencia	09/07/2027
Nombre: Nathaly Galindez Cargo: Líder de Salud Mental Nombre: Deisy Diaz Ramos Cargo: Psicóloga	Nombre: Yanid Paola Montero García Cargo: Subgerente de Servicios de Salud Nombre: Guillermo Bonilla Escobar Cargo: Líder de Area de Garantía de la Calidad	Nombre: Adriana Marcela Losada Cañas. Cargo: Gerente.
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


ESE Carmen Emilia Ospina