



ORD. INT. Nº 24 /2026

ANT.

MAT. Aprueba y oficializa "Protocolo de Atención de Urgencias de Salud Mental NO SAPU/SAR en horario de Atención Primaria de Salud en Cesfam Dr. Alberto Reyes, 1ª versión.

TOME, 28 ENERO 2026

DE: DIRECCION CESFAM DR. ALBERTO REYES

A : SEGÚN DISTRIBUCION

Mediante el presente, informo a ustedes lo siguiente:

1. Esta Dirección aprueba y oficializa documento "Protocolo de Atención de Urgencias de Salud Mental NO SAPU/SAR en horario de Atención Primaria de Salud en Cesfam Dr. Alberto Reyes, 1ª versión.
2. Vigencia del documento: Desde la presente fecha, hasta enero 2031.

Lo anterior, para su conocimiento y difusión en los casos que corresponda.

Sin otro particular, se despide,


VALERIA TORRES ARRIAGADA
DIRECTORA (I)
CESFAM DR. ALBERTO REYES

VTA/ema.
Distribución

- Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Jefaturas de Área (Salud Familiar, Técnica, Administrativa)
- Coordinadoras de Sector (Rojo, Azul, Verde)
- Coordinadoras de CECOSF (El Santo, Cerro Estanque)
- Coordinadora SAR
- Médico Gestor
- Encargada OIRS

C.c.

- Encargada Gestión de Calidad DISAM
- Archivo

"Ser un Centro de Salud Familiar confiable y consolidado"

Centro de Salud Familiar Dr. Alberto Reyes
DIRECCION

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE
URGENCIAS DE SALUD
MENTAL NO SAPU/SAR EN
HORARIO DE ATENCIÓN
PRIMARIA DE SALUD EN
CESFAM DR ALBERTO REYES**

Versión: 01
Fecha de Elaboración: 01/2026
Fecha de Revisión: 01/2031
Página 1 de 16

CAR-64

**PROTOCOLO DE ATENCION DE URGENCIAS DE SALUD
MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCION
PRIMARIA DE SALUD**

CESFAM DR ALBERTO REYES

Elaborado/Actualizado por	Revisado por	Aprobado por
<i>[Firma]</i> Dra. Catalina Jarufe Gayoso Rut: 25.395.909-9 Médica Cirujana Catalina Jarufe Gayoso Médica EDF Dra. Pablina Pizarro Bravo Médico Cirujano Rut: 19.418.855-5 Pablina Pizarro Bravo Médica EDF CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé Antonia Rosales Luengo Rut: 19.595.014-8 Médica Cirujana Antonia Rosales Luengo Médica CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	<i>[Firma]</i> <i>[Firma]</i> * Laura Campos Sandoval Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé	<i>[Firma]</i> Valeria Torres Arriagada Directora (I) CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé
27/01/2026	27/01/2026	27/01/2026
Fecha	Fecha	Fecha

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 01/2026 Fecha de Revisión: 01/2031 Página 2 de 16
	CAR-64	

INDICE

1. INTRODUCCION.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. ALCANCE.....	4
4. RESPONSABLES.....	4
4.1 Responsabilidades al momento del ingreso.....	6
4.2 Responsabilidad de informar turnos.....	7
5. TERMINOLOGÍA.....	7
6. DESARROLLO.....	8
6.1. Profesionales de Turno.....	8
6.2. Flujo de Atención.....	9
6.3. Criterios de Ingreso.....	10
6.4. Recursos Disponibles Para La Atención de Urgencia.....	11
7. CONTINUIDAD DE LA ATENCION.....	11
8. REFERENCIAS.....	12
9. ANEXOS.....	13
10. EQUIPO PARTICIPANTE.....	15
11. DISTRIBUCION.....	15
12. MODIFICACION DEL DOCUMENTO.....	16

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 01/2026 Fecha de Revisión: 01/2031 Página 3 de 16
	CAR-64	

1. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, hemos observado un aumento en los trastornos de salud mental a nivel nacional. Las condiciones de vida actuales también contribuyen a este incremento, ya que factores sociales y culturales disruptivos han transformado el estilo de vida de las comunidades, convirtiéndose en factores de riesgo para la salud mental de la población.

La realidad epidemiológica de la salud mental en Chile, plantea la necesidad de poner énfasis en la articulación de los diferentes sistemas de atención de salud en red teniendo en cuenta la integración de los distintos niveles de atención, siendo la atención primaria de salud (APS) uno de los primeros eslabones de consulta inicial por parte de la población, por lo tanto, resulta primordial definir de manera clara las directrices que regulen el perfil de usuarios que deberán ser atendidos en modalidad de urgencia de salud mental en horario de APS

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el perfil de los usuarios que serán admitidos y atendidos como urgencia de salud mental durante el horario de Atención Primaria de Salud (APS) no SAPU no SAR permitiendo garantizar una intervención en salud mental para aquellos que se precise.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 01/2026 Fecha de Revisión: 01/2031 Página 4 de 16
	CAR-64	

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Estandarizar el perfil de ingreso de usuarios con consultas de urgencias de salud mental en horario de Atención Primaria de Salud (APS) no SAPU no SAR.
- Proveer asistencia psicológica inicial mediante el equipo de psicólogos, a través de la implementación de primera ayuda psicológica (PAP).
- Coordinar el trabajo multidisciplinario para la atención oportuna de los usuarios
- Difundir entre los diversos funcionarios de salud el protocolo y la importancia de su correcta utilización.

3. ALCANCE

Todo funcionario del CESFAM Dr. Alberto Reyes. Se excluye aplicación de protocolo en CECOSF dependientes.

4. RESPONSABLES

Profesional	Responsabilidades
Enfermera/o (EU) de procedimientos *	- Evaluación de paciente - Toma de signos vitales - Determinar si cumple con perfil de ingreso - Contacto con el médico - Continuidad de cuidados
Psicólogo designado de	- Entrega de primera ayuda psicológica



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE
URGENCIAS DE SALUD
MENTAL NO SAPU/SAR EN
HORARIO DE ATENCIÓN
PRIMARIA DE SALUD EN
CESFAM DR ALBERTO REYES**

Versión: 01

Fecha de Elaboración: 01/2026

Fecha de Revisión: 01/2031

Página 5 de 16

CAR-64

procedimientos**	
Médico de turno de procedimientos***	- Brindar atención clínica adecuada al contexto del usuario en los casos en que la primera ayuda psicológica no sea suficiente para lograr un manejo inicial efectivo.
Técnico en enfermería de nivel superior (TENS) de procedimiento.	- Apoyo técnico en la atención clínica.
TENS de sector ****	- Responsable del traslado del paciente desde cada sector a procedimientos - supervisión constante del paciente
Jefa de área técnica	- Garantizar la recepción, revisión y resguardo oportuno de los formularios de eventos críticos ocurridos. - Facilitar la ejecución de medidas correctivas eficaces y minimizar la probabilidad de que se repitan situaciones similares.
Coordinadores(as) de sector	- Garantizar la continuidad del cuidado en aquellos casos en que el médico y/o los psicólogos determinen la necesidad de un seguimiento temprano.
Administrativos	- Educación e información al paciente - Agendamiento del paciente
Médicos SAR/ Hospital de Tome	- Continuidad de cuidados

*En circunstancias de no contar con EU de procedimientos quedará a cargo de EU a cargo de Examen Medicina Preventiva y por último EU de terreno.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 01/2026 Fecha de Revisión: 01/2031 Página 6 de 16
	CAR-64	

** En primer lugar, se priorizará el psicólogo tratante. Si esto no es posible, se asignará al psicólogo correspondiente al sector del paciente, según lo determine el/la coordinador (a). Ante la falta de disponibilidad de las opciones anteriores, corresponderá al coordinador del sector buscar una alternativa de resolución.

*** Según sistema de turnos.

**** En circunstancias de no contar con TENS de preparación, asiste TENS dental o bien quien designe cada coordinador (a) de sector.

4.1 RESPONSABILIDADES AL MOMENTO DEL INGRESO

Al ingresar al área de procedimientos, el paciente queda bajo la responsabilidad del funcionario encargado del traslado, previa evaluación por enfermera de procedimiento, quién determina si cumple criterios de ingreso según el flujograma.

El funcionario a cargo debe velar por la seguridad e integridad del paciente durante toda su estancia en el servicio. Siendo fundamental que este asuma la responsabilidad y supervise de manera continua, con el objetivo de reducir al mínimo los riesgos asociados.

Si se determina la necesidad de PAP, el paciente junto con el funcionario a cargo, ingresarán a la sala de espera secundaria en SAR (Servicio de Atención Primaria de Urgencia de alta resolución), a la espera de la ayuda psicológica.

Frente a cualquier evento crítico que ocurra durante la estancia del paciente en procedimientos y/o en sala de espera secundaria, deberá notificarse de manera inmediata y directa al jefe de área técnica correspondiente mediante un formulario impreso (*Anexo 1*); Y al médico de turno, si así este último se requiera.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 01/2026 Fecha de Revisión: 01/2031 Página 7 de 16
	CAR-64	

*El profesional que evalúa a un paciente que se presenta sin acompañante y manifiesta pensamientos o conductas que comprometen su seguridad debe contactar a un familiar o persona cercana para informar sobre la situación.

4.2 RESPONSABILIDAD DE INFORMAR TURNOS

El referente del estamento médico y del equipo de psicólogos tiene la función de organizar, antes de la apertura de las agendas, la asignación de los turnos de procedimientos de su área, con el objetivo de asegurar el correcto bloqueo en sus agendas.

Esto deberá ser enviado al encargado de agendas del CESFAM, la enfermera de procedimientos y al equipo directivo.

5. TERMINOLOGÍA

- **PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA (PAP):** es una técnica que es parte de la intervención de primera instancia y se basa en proteger el bienestar y las necesidades inmediatas de la persona en crisis a través del apoyo, utilizando técnicas de empatía, contención y acompañamiento emocional.
- **TURNOS DE LLAMADO:** Atención médica y/o psicológica de Emergencia o Urgencia, según categorización previa. El turno de llamado es de Lunes a Jueves de 08 a 17 hrs y viernes de 08 a 16 hrs.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 01/2026 Fecha de Revisión: 01/2031 Página 8 de 16
	CAR-64	

- **PERFIL DE USUARIO:** Es la clasificación otorgada por Enfermera de turno a los pacientes según su motivo de consulta y signos vitales para establecer si cumplen perfil de ingreso para atención de urgencia no SAR no SAPU detallado más adelante.
- **URGENCIA PSIQUIÁTRICA:** Situación imprevista, en que confluyen aspectos relacionados con la situación de salud mental de un individuo, las posibilidades de contención de la familia y el ambiente, y la oportunidad de acceder a un establecimiento especializado; Presenta frecuentemente conductas perturbadoras asociadas a fuertes crisis que le ponen en riesgo a sí mismo, a sus familiares y/ o también a los equipos tratantes.
- **CRISIS EMOCIONAL:** un episodio de tiempo variable, de pérdida de control sobre sí mismo y/o su situación vital. agregando a lo anterior la variable del contexto, en el sentido de que esta situación muchas veces está relacionada con un lugar y una forma de interacción específica.

6. DESARROLLO

6.1 PROFESIONALES DE TURNO

- Médicos tendrán resguardado un bloqueo de 30 minutos al final de la jornada, de no ser requerido, será destinado para registro y/o recetas.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES

Versión: 01

Fecha de Elaboración: 01/2026

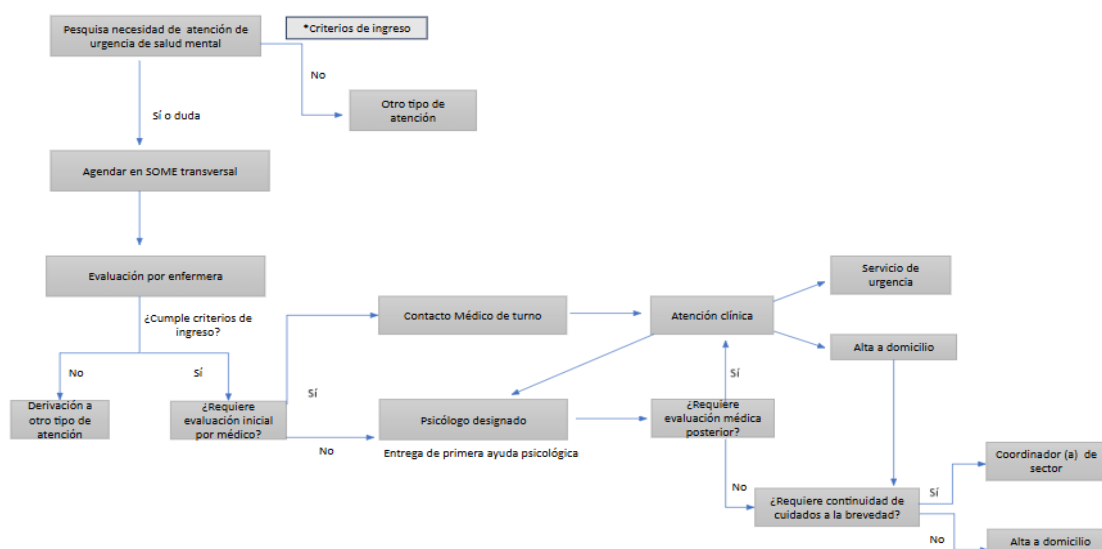
Fecha de Revisión: 01/2031

Página 9 de 16

CAR-64

- Psicólogos (a), todos tendrán un bloqueo de 45 minutos al mes. Respecto al *psicólogo designado*, la atención del PAP debe priorizarse, en primer lugar, con el psicólogo tratante. Si esto no es posible, se asignará al psicólogo correspondiente al sector del paciente, según lo determine él/la coordinador(a). Ante la falta de disponibilidad de las opciones anteriores, corresponderá al coordinador del sector buscar una alternativa de resolución.
- Enfermera de turno tendrá resguardado un bloqueo en su agenda de 30 minutos al final de la jornada.

6.2 FLUJO DE ATENCIÓN



Médico de turno puede ser activado solo por enfermera/o de procedimientos (o a quien ella/él autorice de su equipo) y/o por psicólogo/a de turno.

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 01/2026 Fecha de Revisión: 01/2031 Página 10 de 16
	CAR-64	

*Criterios de llamado directo al médico de turno (sin previo PAP): psicosis, agitación psicomotora y/o riesgo suicida activo.

6.3 CRITERIOS DE INGRESO *

- Agitación psicomotora (Estado de intensa inquietud física y mental, donde el paciente muestra movimientos excesivos, dificultad para mantenerse quieto y, a menudo, alteración del juicio o irritabilidad. Puede representar un riesgo para sí mismo y para otros)
- Crisis de angustia (Episodio repentino de ansiedad o miedo intensos que suele incluir síntomas físicos (como palpitaciones, dificultad para respirar o sudoración) y emocionales (sensación de pérdida de control o de muerte inminente))
- Conductas, ideaciones o intentos suicidas **presentes** (Presencia de pensamientos, planes, acciones o conductas que indican intención de hacerse daño o acabar con la propia vida. Son una emergencia y requieren intervención inmediata para proteger la vida del paciente)
- Psicosis (Pérdida de contacto con la realidad, que puede incluir alucinaciones, delirios o pensamientos desorganizados, acompañada de conductas peligrosas para la persona o para otros.)

*Se excluyen pacientes en emergencia evidente, es decir, con compromiso vital evidente y hemodinamia alterada, los cuales entrarían en criterios de protocolo de atención de urgencia no SAPU/SAR en horario de atención primaria de salud en CESFAM Dr. Alberto Reyes o protocolo clave azul

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 01/2026 Fecha de Revisión: 01/2031 Página 11 de 16
	CAR-64	

6.4 RECURSOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN DE URGENCIA:

- Toma de signos vitales
- Atención de enfermería
- Atención Médica
- Atención Psicológica
- Fármacos disponibles en arsenal APS
- Electrocardiograma

7. CONTINUIDAD DE LA ATENCIÓN

7.1 Derivación desde procedimientos a SAR (desde las 16:30)

- Paciente que ingresa o se encuentra en procedimientos cercano a hora de SAR que requiere continuidad de atención, deberá ser presentado a EU de SAR desde las 16:30hrs y médico SAR desde las 17:00 hrs.
Si el paciente ingresa al área de procedimientos a partir de las 16:30 horas, y se determina que requiere una Primera Atención Psicológica (PAP), se esperará la intervención de la dupla psicosocial del SAR.
- Quedará a cargo de equipo SAR, sin embargo, médico de procedimientos será responsable de paciente hasta presentación a médico de turno SAR.
- EU de procedimientos deberá presentar a EU titular de turno SAR, con paciente cumpliendo los siguientes requisitos:
 - En caso de tratamiento endovenoso, éste debe ir rotulado especificando fármacos, dosis, hora, etc.
 - Comprobante de atención impreso

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 01/2026 Fecha de Revisión: 01/2031 Página 12 de 16
	CAR-64	

- Signos vitales actualizados
- Por norma técnica del SAR, el paciente será admitido en el sistema desde las 17:00 hr.

7.2 Derivación desde procedimientos a urgencias de Hospital Tomé

Según protocolo de derivación de pacientes que presentan urgencias que excedan la capacidad de resolución de Atención Primaria de Salud (APS).

7.3 Usuarios no pertenecientes a Programa Salud Mental CAR

Si paciente mantiene controles en nivel secundario de salud o pertenece a otro centro de salud, avisar a encargada de Programa Salud Mental correspondiente vía correo electrónico con asunto “Urgente procedimiento código F”.

8. REFERENCIAS

- Norma para la elaboración y control de documentos, CESFAM Dr. Alberto Reyes, 2024 Tomé.
- Protocolo de derivación de los pacientes que presentan urgencias que exceden la capacidad de resolución CESFAM Dr. Alberto Reyes, Tomé 2023.
- Protocolo turno de llamado CESFAM Talcahuano sur y sus dependencias, 2023.
- Criterios técnicos programación de atención abierta de Salud Mental, anexo 18, Ministerio de Salud.

- **Recibido por jefe de área técnica (fecha y firma)**
- **Observaciones Adicionales:**

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 01/2026 Fecha de Revisión: 01/2031 Página 15 de 16
	CAR-64	

10.EQUIPO PARTICIPANTE

- Ninoska Dunn Torres, Enfermera Procedimientos Cesfam Dr. Alberto Reyes
- Valentina Galdames, Enfermera Cesfam Dr. Alberto Reyes
- Pamela Araneda TENS Procedimientos Cesfam Dr. Alberto Reyes
- Loreto Silva TENS Procedimientos Cesfam Dr. Alberto Reyes
- Erika Sandoval TENS Procedimientos Cesfam Dr. Alberto Reyes
- Equipo de Salud Mental, CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Antonia Rosales Luengo Médica CESFAM Dr. Alberto Reyes

11. DISTRIBUCIÓN

- Dirección CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Encargada de Calidad CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Encargada de Calidad DISAM Tomé.
- Urgencia CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Referente Médicos CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Referente Odontólogos CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Referente Enfermeras CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Referente Nutricionistas CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Referentes Matronas CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Procedimientos CESFAM Dr. Alberto Reyes
- Box preparación sectores CESFAM Dr. Alberto Reyes
- SOME sectores

	PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS DE SALUD MENTAL NO SAPU/SAR EN HORARIO DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD EN CESFAM DR ALBERTO REYES	Versión: 01 Fecha de Elaboración: 01/2026 Fecha de Revisión: 01/2031 Página 16 de 16
	CAR-64	

12. MODIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

Revisión Nº	Página/s Modificada/s	Motivo del Cambio	Fecha de Vigencia de Versión Anterior	Autor Versión Anterior