	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:
		Fecha: 09/06/2017
MANEJO DE USUARIOS CON ALTERACIONES CONDUCTUALES		Edición: 01
		Página: 1 de 10
UTEC		

OBJETIVO:

El presente protocolo tiene por objeto determinar el procedimiento a seguir en las situaciones que requieran de una intervención con usuarios/as que presenten una alteración de conducta, teniendo los CAMPs un papel activo en la **prevención** y el manejo de las alteraciones de conducta

PREÁMBULO Y JUSTIFICACIÓN

Definimos alteración de conducta como aquella que por su intensidad, duración o frecuencia, afecta negativamente al desarrollo personal del individuo, así como a sus oportunidades de participación en la comunidad (Emerson, 1995).

Es frecuente que en la mayoría de los centros específicos que atienden a personas con trastornos graves del desarrollo intelectual y/o trastorno dual, se puedan producir situaciones en las que los sujetos tengan episodios de agitación u otras conductas disruptivas.

Las necesidades de apoyo de las personas con discapacidad intelectual y trastornos de conducta precisan de una **intervención especializada, diferenciada, ajustada y regulada**, ya que las interacciones de éstas con su entorno suelen plantear graves dificultades personales y de inclusión social y familiar.

Las intervenciones deben **dar respuesta a las particularidades de cada caso** teniendo en cuenta la heterogeneidad de las personas y los cambios acontecidos en distintos momentos de su vida.

Crterios para el diagnostico de una alteración de conducta



1. Ocurre al menos una vez al día
2. Impide a la persona tomar parte en programas o actividades adecuadas para su nivel de habilidad
3. Requiere al menos la intervención física de uno o más miembros del personal.
4. Frecuentemente determinan lesiones de consideración tal que requieren una revisión médica.

Parámetros a considerar al abordar las alteraciones de conducta (al menos):

1. Intensidad, frecuencia y consecuencias para la persona y los demás.
2. Entorno donde se dé y las normas sociales que rigen ese entorno.
3. De la edad de la persona.
4. Formación, creencias y valores del personal sobre la naturaleza de la discapacidad Intelectual y del desarrollo y las causas de la alteración

Código Seguro De Verificación:	mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Página	1/6



  UTE	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:	
		Fecha:	09/06/2017
	MANEJO DE USUARIOS CON ALTERACIONES CONDUCTUALES	Edición:	01
		Página:	2 de 6

5. La capacidad del entorno para manejar la disrupción ocasionada por la alteración. Así, para considerar una conducta como disruptiva va a depender de una relación compleja entre lo que la persona hace, el lugar en que lo hace y como lo hace.

ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Este protocolo se aplicará a todas las personas usuarias del Centro que presenten alteraciones de conducta, tanto dentro como fuera del Centro (domicilio o comunidad).

MATERIAL NECESARIO:

- Plan individual de atención (PIA, PAI, PAyV, etc).
- Hoja de registro de incidencias.
- Medición índices conductuales: Scatter Plot, escala ABC,
- Plan de intervención en modificación de conducta del servicio de Psicología del Centro.
- Pautas de conducta del servicio de Psicología del Centro.
- “Protocolo de actuación de intervención física”.
- “Protocolo de traslado por urgencia sanitaria”.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN



A) GENERALIDADES

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN:

1. Es imprescindible que todo el personal de atención directa conozca los antecedentes conductuales de las personas usuarias que atienden, así como toda aquella información personal de su historia de vida que pueda arrojar algún tipo de explicación o aclaración sobre el modo de comportarse de las personas usuarias antes situaciones o estímulos en un principio neutros.
2. Sólo cuando las acciones preventivas han fracasado se aplicarán las pautas de conducta proactivas indicadas por el psicólogo y/o técnicas de modificación de conducta.
3. Siempre se utilizará la prevención frente a la utilización de métodos restrictivos.
4. Las intervenciones físicas deberán introducirse como última opción, como parte de una respuesta planificada y graduada que busca minimizar las situaciones de riesgo para la persona, sus compañeros, el personal u los objetos (ver “Protocolo de intervención física”).
5. La dirección del Centro asegurará que el personal recibe formación periódicamente sobre el manejo de las

Código Seguro De Verificación:	mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Página	2/6



  UTEC	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:	
		Fecha:	09/06/2017
	MANEJO DE USUARIOS CON ALTERACIONES CONDUCTUALES	Edición:	01
		Página:	3 de 6

alteraciones conductuales en personas con discapacidad.

B) INTERVENCIÓN GENERAL

1. El psicólogo observará y aplicará pruebas de valoración estandarizadas, si procediese, y recogerá información del personal cuidador del registro de incidencias, entrevistas, y reuniones; información médica sobre procesos médicos y pauta farmacológica que pueda interferir en la conducta y en el trabajo para su modificación; información social y funcional de los servicios de Trabajo Social y Terapia Ocupacional y Fisioterapia respectivamente; información relevante que pueda remitir la familia para proceder a la identificación y definición de la conducta problema.

Si fuese preciso elaborar un registro individualizado, el psicólogo facilitará el material de registros o pautas de actuación que sea necesario. Deberá recoger, al menos, los siguientes parámetros: nombre de la persona usuaria y de quien registra la incidencia, fecha y hora, breve descripción, lugar de la incidencia conductual así como factores ambientales (ruidos, actividades realizadas en ese momento, presencia o no de otras personas, etc.).

2. Valoración y análisis funcional de la conducta por parte del servicio de Psicología del Centro.
3. Elaboración de un plan de intervención conductual que quedará recogido en su PIA, PAI o PayV, implementando las pautas proactivas oportunas, haciendo que sea informado por escrito todo el personal cuidador y técnico que atiende a la persona usuaria.

El plan de intervención conductual deberá recoger, al menos, la hipótesis de trabajo, los objetivos, las pautas preventivas y técnicas de intervención, y la re-evaluación de las medidas adoptadas.

En caso de dar pautas, éstas deberán quedar por escrito y deberán contener, al menos: nombre de la persona usuaria con la que trabajar, definición de la conducta a modificar/omitir/disminuir, modo de proceder (qué, cómo, cuándo, dónde y con quién- y con quien no-), fecha de implantación, fecha de revisión y cómo comunicar incidencias cuando se aplica la pauta.



4. El psicólogo determinará y dará a conocer una fecha de seguimiento y revisión de las pautas dadas, para realizar los ajustes que sean precisos.
5. El servicio de Psicología trasladará las pautas a la familia, de modo que ésta pueda participar en el proceso.

B.1.) INTERVENCIÓN PREVENTIVA GENERAL

B.1.1. Todo el personal valorará y trabajará de forma preventiva sobre, al menos, los siguientes factores:

Código Seguro De Verificación:	mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Página	3/6



  UTEc	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:	
		Fecha:	09/06/2017
	MANEJO DE USUARIOS CON ALTERACIONES CONDUCTUALES	Edición:	01
		Página:	4 de 6

Características físicas del entorno: elementos sensoriales, cambios frecuentes del entorno etc.

Factores sociales: bromas de compañeros o del personal, correcciones, insistencia en el trabajo, tarea, actividad; disputa con compañero, poca atención social, tono de voz autoritario etc.

Factores programáticos: falta de planificación, excesiva planificación con pocas oportunidades donde elegir, muchos cambios en la rutina, falta de apoyo en la tarea etc.

Factores psicológicos: rasgos de personalidad: desconfianza, poca tolerancia a la frustración, nivel de habilidades: escasa o nula capacidad para comunicarse, orientarse, relacionarse con los demás, etc.

Factores referidos a la salud médica/fisiológica: trastornos y/o enfermedades que causen dolor o disconfort: dolor de cabeza, de muelas, menstruación, diferentes infecciones, indigestión, estreñimiento, epilepsia, efectos secundarios de la medicación, hambre o sed.

B.1.2. Pautas preventivas generales de las conductas disruptivas

Pautas de actuación no verbal:

- Los gestos no deben de ser amenazantes ni defensivos. Evitar gestos bruscos y espontáneos.
- La actitud ha de ser abierta, tranquila, que invite al diálogo y a la privacidad. Mantener al usuario dentro del campo visual. No mirar de forma fija y continuada. Frecuentemente las miradas fijas pueden incrementar la hostilidad.
- Intentar estar a la misma altura de contacto visual con el paciente si es posible.

Pautas ambientales:



- Sacar, si es posible, a la persona con alteración del espacio.
- Reducir los posibles factores de irritación: ruido, luz, corrientes de aire, etc.
- Propiciar cambios de espacio como alternativa como ofrecer dar un paseo, ir a buscar algún objeto, etc.
- Introducción de alguna persona en el contexto para que su presencia impida la realización de determinadas respuestas (ej.: figura de autoridad, figura significativa para la persona usuaria.)

Directrices comunicacionales:

- Escuchar con calma. Permitir expresar los motivos de enfado, irritación o temor.
- No interrumpir el discurso la persona usuaria.
- Hablar con la persona usuaria en tono suave, relajado y seguro y no de forma intimidatorio o provocativa. No

Código Seguro De Verificación:	mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Página	4/6



  UTEC	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:	
		Fecha:	09/06/2017
	MANEJO DE USUARIOS CON ALTERACIONES CONDUCTUALES	Edición:	01
		Página:	5 de 6

elevar el tono de voz.

- Responder de forma tranquila y nunca con la misma hostilidad.

B.2) PROCEDIMIENTO ANTE ALTERACIONES DE CONDUCTA

B.2.1) Alteraciones de conducta leve.

Definimos alteración de conducta leve, cuando un usuario presenta una conducta que no implica daño pero impide continuar con su desarrollo personal o el de otros; no sigue instrucciones, grita, llora, insulta o amenaza, destroza material.

La intervención siempre debe basarse en la adquisición de habilidades alternativas y no simplemente en la supresión de la conducta, es decir, **no recriminar la conducta** que presenta la persona usuaria, **sino** que ésta sepa **distinguir** una **conducta adecuada alternativa** a dicha alteración.

1. Captar la atención de la persona usuaria, mantener la calma y transmitirla mediante tono de voz suave sin dramatizar la situación.
2. Limitar las distracciones y ruidos.
3. Averiguar que le está molestando o preocupando para presentar la conducta alterada, haciéndole preguntas sencillas y adaptadas a su lenguaje.
4. Escuchar con atención, dejarle que se tome su tiempo para expresarse.
5. Reforzar una nueva conducta que presente alternativa a la alterada y evitar el uso de estímulos negativos.
6. Si es posible darle una respuesta a sus demandas y en caso contrario darle una explicación.
7. Buscar apoyo en el cuidador de referencia, psicólogo, due y/o técnico.
8. Registros.



B.2.2) Alteraciones de conducta grave.

Definimos alteración de conducta grave, cuando la conducta que presenta implica daño a si mismo o a otros; se autoagrede y/o agrede a los demás.

1. Controlar físicamente la conducta para evitar que se dañe y/o que dañe a otro
2. Aislar a la persona usuaria, trasladando al resto a un lugar seguro.
3. Valorar si es viable implementar la técnica de modificación pautada y si es así, aplicarla.
4. Llamar a el/a psicólogo/a, y en ausencia de este/a, al médico y/o Due y cuidador de referencia.
5. Si la conducta persiste pasado el tiempo establecido en el *Protocolo de intervención física*, valorar la contención farmacológica pautada por su médico/a.

Código Seguro De Verificación:	mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Página	5/6



 UTE		PROTOCOLO DE ACTUACIÓN	Código:
			Fecha: 09/06/2017
MANEJO DE USUARIOS CON ALTERACIONES CONDUCTUALES			Edición: 01
			Página: 6 de 6

6. Si la conducta continua pasado el tiempo establecido en el *Protocolo de intervención física*, valorar la utilización de contención mecánica establecida en su plan individual.

7. Registros

ORDEN	PROCEDIMIENTO	PERSONAL IMPLICADO	REGISTRO
1	Detección de conducta problema	Todo el personal y familia	Libro de incidencias Registro individualizado
2	Valoración de la conducta	Servicio de Psicólogo	PIA, PAI, PayV
3	Elaboración del Plan de intervención conductual	Servicio de Psicología	Plan de intervención
4	Aplicación del plan de intervención	Todo el personal de intervención directa (y familia si se precisa)	Plan de intervención
5	Aplicación de pauta farmacológica (si se precisa)	Servicio Médico/DUE	PIA, PAI, PayV
6	Médico/DUElicación de pauta de restricción física	Ver <i>Protocolo de intervención física</i>	PIA, PAI, PayV
7	Derivación al servicio de urgencia (si se precisa)	Ver <i>Protocolo de traslado por urgencia sanitaria</i>	PIA, PAI, PayV
8	Reevaluación del plan de intervención	Servicio de Psicología	Plan de intervención

Código Seguro De Verificación:	mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Fecha	12/06/2017
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Blanca Méndez Sánchez - I.a.s. Gerente		
	Ana Vegas Sala - I.a.s. Revisores Utec		
Url De Verificación	http://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/mY7RcycKXGn1ildRYlpJig==	Página	6/6

