

# RELACIÓN DE AYUDA EN EL MARCO DE LAS SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL

## *Modelo de Intervención*



JORNADAS MUNICIPALES SOBRE LA ATENCIÓN A  
LAS EMERGENCIAS SOCIALES Y A LAS PERSONAS  
SIN HOGAR EN SITUACIÓN DE CALLE.  
10 AÑOS DE SAMUR SOCIAL

Madrid, 5 y 6 de junio de 2014

**Cada vez más cerca de las personas**



## La Misión

“Estar cada vez más cerca de las personas vulnerables en los ámbitos nacional e internacional a través de acciones de carácter preventivo, asistencial, rehabilitador y de desarrollo, realizadas esencialmente por voluntariado”

## La Visión

“Cruz Roja Española, como organización humanitaria y de acción voluntaria arraigada en la sociedad, dará respuestas integrales desde una perspectiva de desarrollo a las víctimas de desastres y emergencias, a problemas sociales, de salud y medioambientales”

**Cada vez más cerca de las personas**

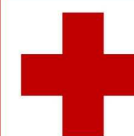


---

*“Estar presentes ANTES, DURANTE Y DESPUÉS de la emergencia”*



Cada vez más cerca de las personas



**Cruz Roja Española**

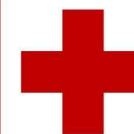


Cada vez más cerca de las personas

 **Cruz Roja Española**

- Inundaciones de Badajoz, Ciudad Real,...
  - Accidente de autobús en Ávila, Soria,...
  - Los atentados de Burgos, 11M , Leganés,...
  - Incendios de Guadalajara, Ávila, Cáceres, Madrid,...
  - Los accidentes de Spanair, Alvia Santiago de Compostela,
  - Terremoto de Lorca,...
- 
- Incendio Ycua Bolaños en Asunción - Paraguay ...
  - Terremoto en el Salvador, México, Perú, Haití ,Chile...

**Cada vez más cerca de las personas**



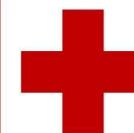
**Cruz Roja Española**

## Modelo de Intervención

---

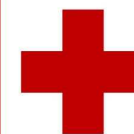
- Promover la salud mental y el bienestar psicosocial de los damnificados cubriendo servicios básicos y atendiendo sus necesidades básicas sociales y psicológicas.
- Modelo basado en el apoyo a la familia y la comunidad afectada, a través de sus capacidades y fortalezas.
- Apoyos focalizados no de continuidad a colectivos y/o individuos.

**Cada vez más cerca de las personas**



**Cruz Roja Española**

- 16 equipos en territorio nacional con perfiles profesionales.
- 1 encuentro anual de revisión estructural.
- Formación homologada.
- Investigación conjunta sobre nuestro modelo de trabajo por parte de distintas universidades.
- Formación conjunta con la Universidad Autónoma de Madrid
- Prácticas y asesoría con la UNED



### **OPERATIVOS DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL**

Los **trastornos psiquiátricos** agudos **no son lo habitual** en los desastres, por lo que las tareas de intervención se centran en la asistencia sanitaria, rescate y las **necesidades de ámbito social** como son la protección, acompañamiento, información, etc. Por esto motivo, se descarta la intervención clínica por un **enfoque más psicosocial**.

Posteriormente, se contará en algunos casos con tratamientos individualizados de aquellas personas que lo precisen.

“El impacto de un desastre no deja indiferente a nadie, pero la mayoría de las personas se controlan y funcionan adecuadamente.” *Manual Salud Mental Desastres*



## **INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL COMUNITARIA BASADA EN GRUPOS MULTIDISCIPLINARES.**

- **Cubrir las necesidades básicas y sociales para minimizar el impacto psicológico**

- Información (familiares, bienes, situación actual)

- Seguridad (albergue y recursos sociales de primera necesidad)

- Ocupación (participación comunitaria)

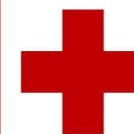
- Apoyos a medio y largo plazo (recursos sociales, reagrupación familiar)

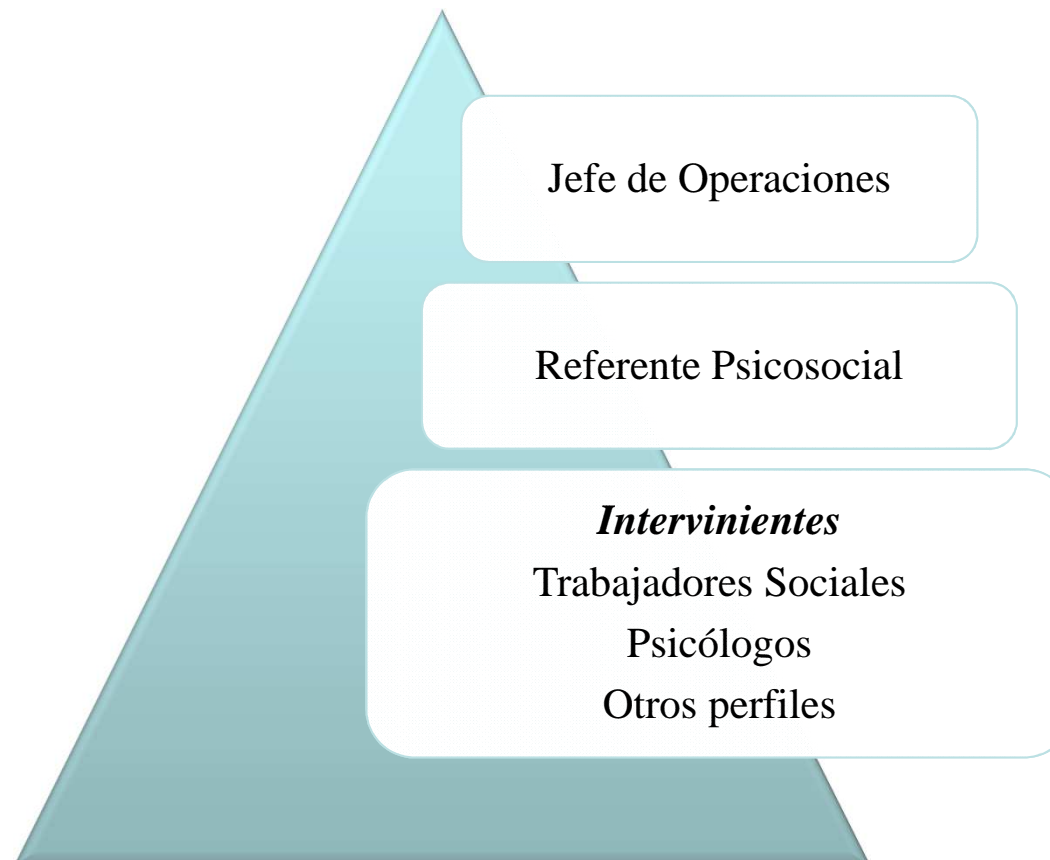
- Intervención psicosocial (primeros auxilios psicológicos)

- **Potenciar los apoyos sociales**

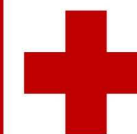
- Grupos naturales

- Familiares, Amigos, Vecinos





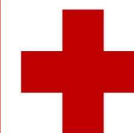
Cada vez más cerca de las personas



**Cruz Roja Española**

## ESPECÍFICOS:

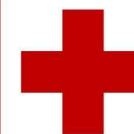
- **Poner en marcha grupos de intervención** que aseguren una respuesta especializada en la atención a las necesidades psicosociales de los damnificados y las comunidades afectadas.
- **Evaluar las necesidades psicosociales** en los diferentes colectivos afectados, así como en los distintos escenarios de la catástrofe.
- **Normalizar las reacciones de los afectados** por una situación de emergencia, previniendo la aparición de trastornos psicopatológicos.
- **Asesorar** sobre el manejo de las diferentes variables biopsicosociales que inciden negativamente sobre las víctimas, familiares e intervinientes.



- **Fortalecer la capacidad de afrontamiento de nuestros intervinientes** para hacer frente a las situaciones críticas en las que trabajan.
- **Poner en marcha sistemas de cuidados del interviniente**, para disminuir los riesgos de resultar afectados por su actuación en la situación de emergencia.
- **Orientar a los afectados hacia los diferentes tipos de recursos comunitarios** que puedan serles de ayuda en el proceso de normalización de su situación.
- **Detectar aquellos casos donde sea necesario remitir a la red de salud mental y/o servicios sociales**, facilitando la derivación.



*A pesar de que la variable **Personas Afectadas**, es la más determinante para establecer los diferentes niveles de dificultad, hay otra serie de factores que habría que analizar en cada una de las situaciones de intervención y que probablemente exigirían una modificación en los recursos plateados:*

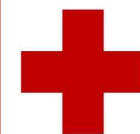


---

## Niveles de Dificultad

•**Naturaleza del Incidente:** hay determinadas situaciones que se pueden complicar, aumentando la dedicación en tiempo y recursos del dispositivo establecido para la emergencia, y que por tanto, también afectará a los Equipos de Intervención Psicosocial. Algunas de estas situaciones podrían ser: labores de búsqueda en medios hostiles, dificultades en el rescate de víctimas, necesidad de albergar a los afectados, complicaciones en la identificación de cadáveres...

Cada vez más cerca de las personas



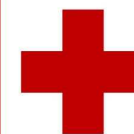
**Cruz Roja Española**

---

•**Factores Culturales y Etnias:** los afectados proceden de una Cultura y/o Etnia diferente a la nuestra (importante resaltar la Variable de Género), teniendo que contemplar en nuestras intervenciones estos aspectos que podrían complicar la atención a las víctimas y familiares. Así mismo, otra dificultad que nos podríamos encontrar en la comunicación con los afectados, es el Idioma.

•**Edad de los Afectados:** hay determinados grupos que podrían requerir una atención más individualizada y que además se verían afectados por un mayor impacto social (Ej. Niños, Ancianos...)

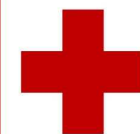
Cada vez más cerca de las personas



**Cruz Roja Española**

- 
- **Satisfacción de necesidades y productos de primera necesidad:** es necesario dar una respuesta a las personas afectadas en el contexto de necesidades básicas como el alojamiento, alimentación, aseo...
  - **Red de apoyo social y familiar:** con una especial atención a población que podrían tener menos recursos y una débil red de apoyo.
  - **Dispersión de escenarios:** diferentes sitios donde se concentran los afectados por una situación de emergencia.
  - **Colectivos especiales:** personas dependientes, con minusvalías... que puedan requerir una atención especial en sus necesidades.

Cada vez más cerca de las personas



**Cruz Roja Española**





Cada vez más cerca de las personas

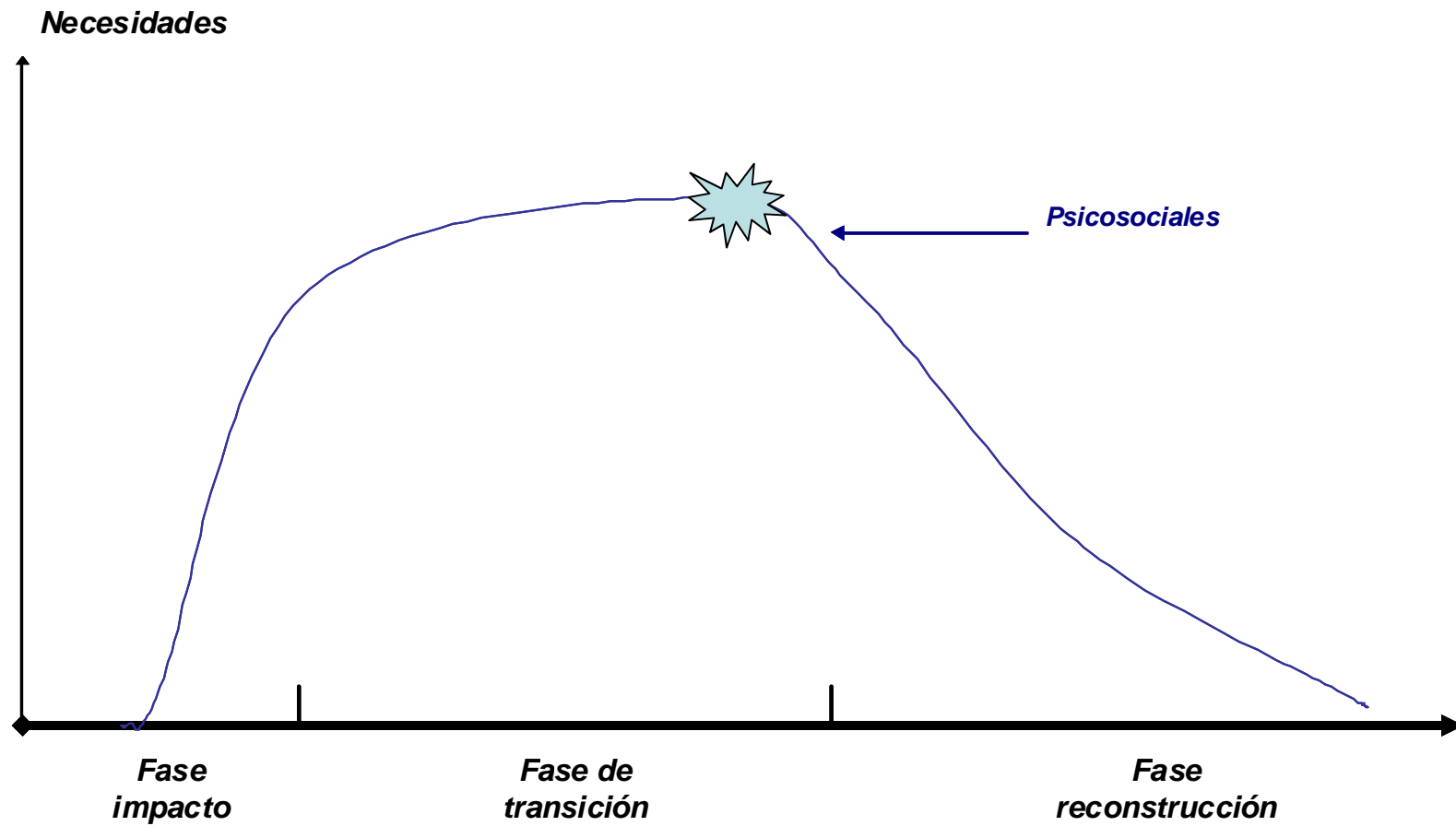


## INTERVENCIÓN



Cada vez más cerca de las personas

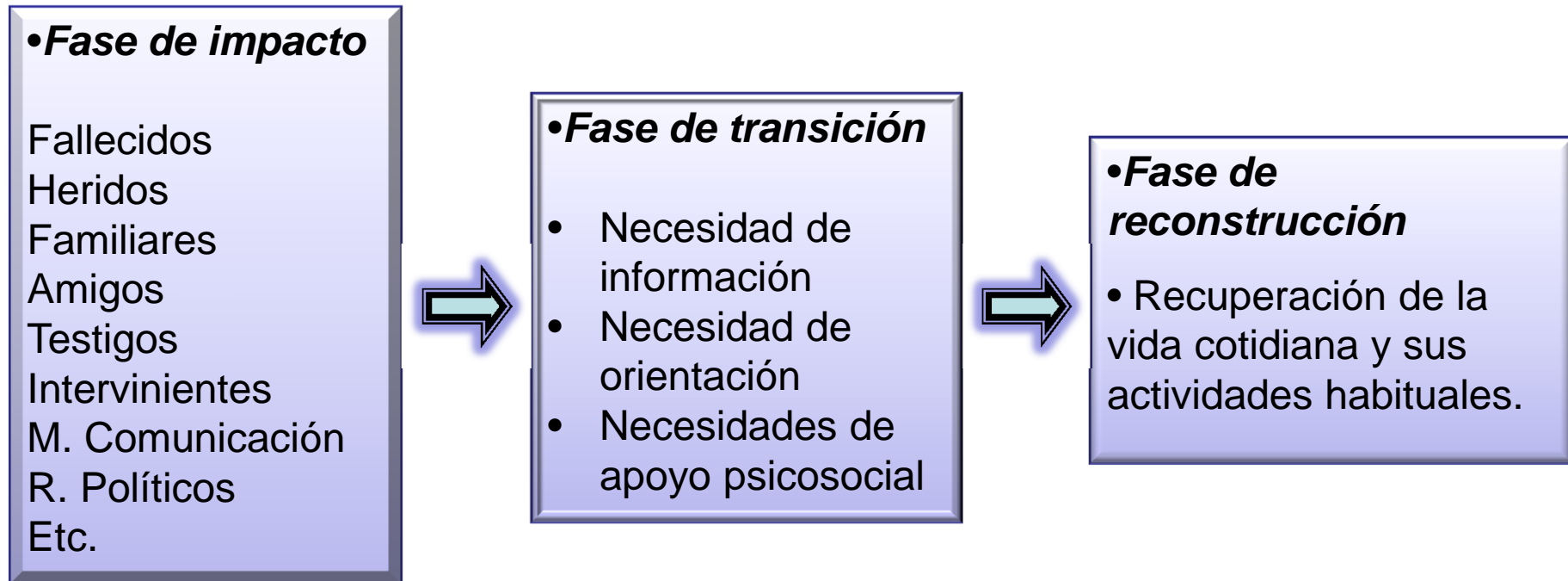




Cada vez más cerca de las personas

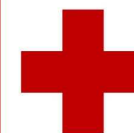


A efectos prácticos, en las situaciones de catástrofe distinguimos tres fases;



## **PRIORIDADES**

- Restablecer la salud biopsicosocial de los damnificados.
- Promover el vínculo de los organismos de la comunidad con la población afectada.
- Fortalecer las relaciones entre los damnificados y el personal de ayuda.
- Minimizar los problemas psicosociales que puedan derivarse.
- Brindar confianza y apoyo a los afectados para la vuelta a la nueva situación.
- Disminuir el impacto psicosocial en la población proporcionando apoyo y orientación.
- Facilitar la organización de la población de acuerdo a los grupos de riesgo.
- Promover actividades que permitan el desarrollo de habilidades, destrezas y aptitudes.

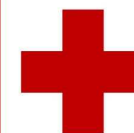


## Principios fundamentales

- Derechos Humanos y equidad
- Participación
- Ante todo, no dañar
- Aprovechar los recursos y capacidades disponibles
- Sistemas de apoyo integrados
- Apoyos a niveles múltiples

IASC

**Cada vez más cerca de las personas**



**Cruz Roja Española**

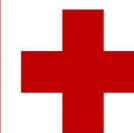
## **Derechos humanos y equidad**

Proporcionar asistencia humanitaria promoviendo los derechos humanos de todas las personas afectadas promoviendo la no discriminación.

## **Participación**

Maximizar la participación de las poblaciones afectadas en la respuesta de asistencia humanitaria y apoyo humano. En muchos casos, el apoyo psicosocial proviene exclusivamente de las propias comunidades afectadas y no de organismos externos.

**Cada vez más cerca de las personas**



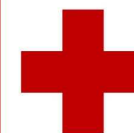
**Cruz Roja Española**

**Ante todo, no dañar.**

Participar en grupos de coordinación y disminuir la duplicación y las lagunas en la respuesta.

Diseñar las intervenciones en base a una demanda.

Desarrollar la sensibilidad cultural y competencia en las cuestiones que se interviene o trabaja





## **Aprovechar los recursos y capacidades disponibles.**

Todos los grupos de afectados tienen recursos positivos propios, propicios a la salud mental y el bienestar psicosocial. Fomentar y apoyar, desde las primeras etapas de la emergencia, las capacidades locales y los recursos ya existentes.

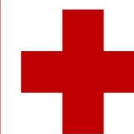
*Las personas, las familias, las comunidades y la sociedad local.*

## **Sistemas de apoyo integrados**

Las intervenciones tienen que estar, en la medida de lo posible, integradas en una atención global, evitando crear sistemas fragmentados como pueden ser los enfocados a colectivos muy específicos.

*Más eficaces, más sostenibles y menor grado de estigma.*

**Cada vez más cerca de las personas**



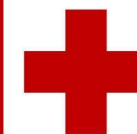
**Cruz Roja Española**

## **Apoyos a niveles múltiples**

Las personas resultan afectadas de diferentes maneras y requieren diferentes tipos de apoyo. Hay que establecer un sistema en múltiples niveles de apoyo complementarios que satisfagan las necesidades de grupos diferentes.

*Gráfico 1. Pirámide de intervenciones para los servicios de salud mental y apoyo psicosocial en emergencias.*

**Cada vez más cerca de las personas**



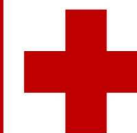
**Cruz Roja Española**

**Gráfico 1.**

*Pirámide de intervenciones para los servicios de salud mental y apoyo psicosocial en emergencias.*



**Cada vez más cerca de las personas**

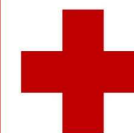


**Cruz Roja Española**

## **Servicios básicos y seguridad**

Establecimiento o restablecimiento de medidas de seguridad, una adecuada gobernanza y servicios que respondan a las necesidades físicas básicas (alimentos, albergue, abastecimiento de agua, salud, etc.) y psicosociales.

**Cada vez más cerca de las personas**

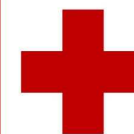


**Cruz Roja Española**

## **Apoyos de la comunidad y de la familia.**

Restablecimiento de lazos familiares, asistencia en los duelos y ceremonias comunitarias de reparación, difusión masiva a través de medios de comunicación sobre posibles métodos para hacer frente a la situación, educación escolar, actividades para proporcionar nuevos medios de vida y activación de redes sociales, etc.

**Cada vez más cerca de las personas**

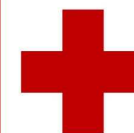


**Cruz Roja Española**

## **Apoyos focalizados, no especializados.**

Intervenciones a nivel individual, de familia o de grupo por parte de agentes de salud capacitados en PSP.

**Cada vez más cerca de las personas**



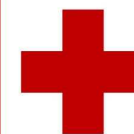
**Cruz Roja Española**

## **Servicios especializados.**

Apoyo adicional que necesita un pequeño porcentaje de la población con dificultades para el funcionamiento básico cotidiano.

*Estos servicios sólo son necesarios para un pequeño porcentaje de la población, en la mayoría de las emergencias de gran magnitud, no obstante este grupo puede estar constituido por miles de personas.*

**Cada vez más cerca de las personas**



**Cruz Roja Española**

---

*El dolor es inevitable, el sufrimiento es opcional.*

Muchas gracias a todos y todas



[www.cruzroja.es](http://www.cruzroja.es)

**Cada vez más cerca de las personas**





Humanidad

Imparcialidad

Neutralidad

Independencia

Voluntariado

Unidad

Universalidad



[www.cruzroja.es](http://www.cruzroja.es) 902 22 22 92