

Centro de Asistencia Psicológica de Emergencia



Ministerio de Defensa Civil, Situaciones Extraordinarias y
Eliminación de las Consecuencias de Desastres Naturales

MChS de la Federación de Rusia

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO DE LA LÍNEA ESPECIAL DE EMERGENCIA EN SITUACIONES EXTRAORDINARIAS

Lima 2016

«LÍNEA ESPECIAL DE EMERGENCIA»

Tecnología que permite, a la distancia (por vía telefónica), brindar asistencia psicológica profesional y apoyo informativo-psicológico a las víctimas, sus familiares y seres queridos, así como obtener información importante para la ejecución de trabajos de reparación y rescate y otras labores de emergencia (TRRyOLE).





- La LEE (Línea Especial de Emergencia) se organiza en los plazos más breves posibles, luego del surgimiento de la situación extraordinaria (SE), y su funcionamiento se mantiene hasta la misma culminación de los trabajos de reparación y rescate y otras labores de emergencia (TRRyOLE).
- De ser necesario, el funcionamiento de la LEE puede ser prolongado, en caso continúen llegando comunicaciones de las víctimas que contienen solicitudes de ayuda psicológica, obtención de apoyo social y humanitario e información acerca de los trabajos de reconstrucción en curso.
- La disminución sustancial de la intensidad de las llamadas, hasta el nivel de solo algunas solicitudes al día, puede servir de fundamento para el cierre de la LEE.



Desde el año 2006, por casos de surgimiento de situaciones extraordinarias de escala federal, la LEE en el Centro de Asistencia Psicológica de Emergencia de Rusia, en Moscú, se abrió 60 veces (2 veces en el año 2016).

La LEE recibió más de 40 000 solicitudes

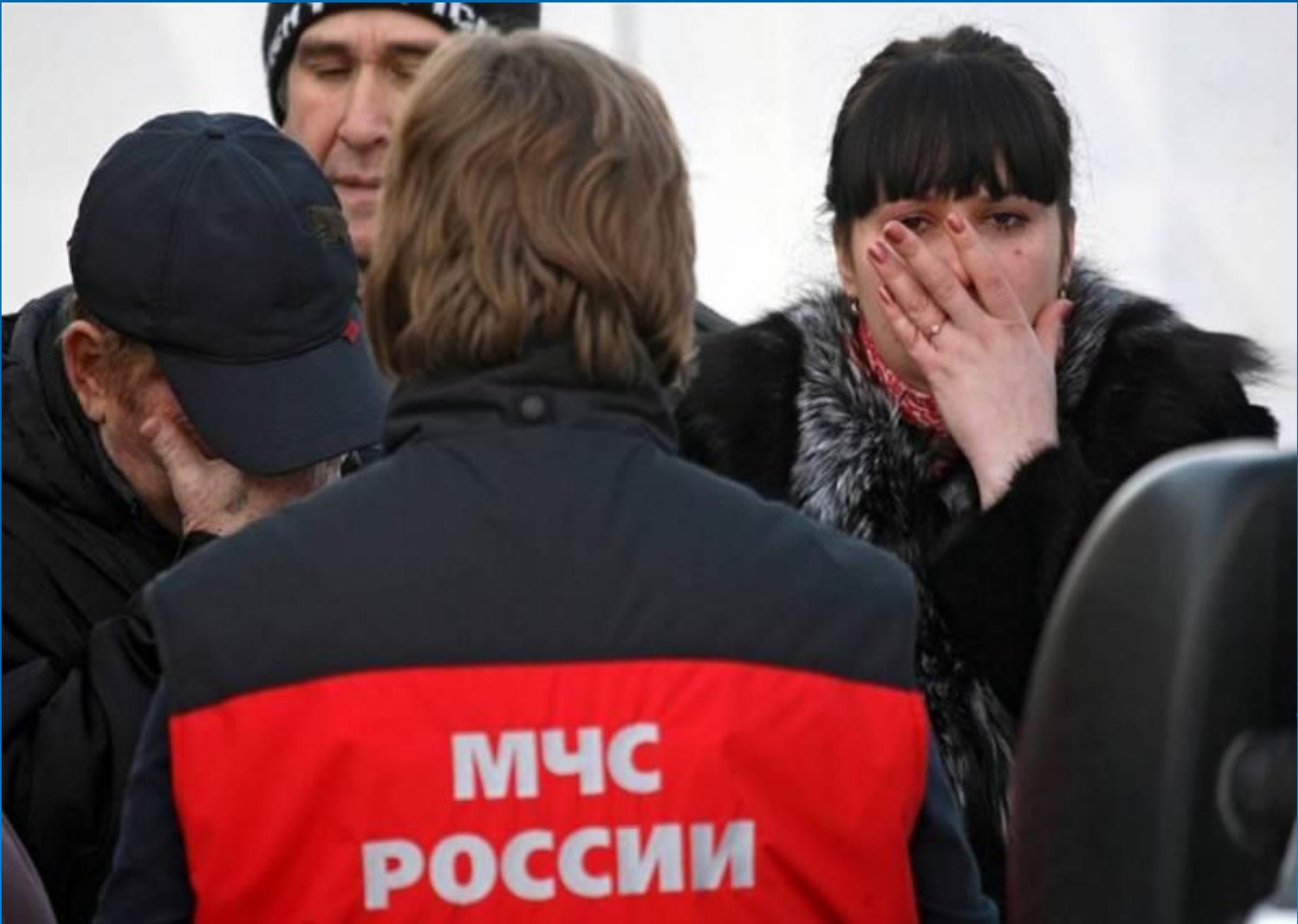


Objetivo de la organización de la “Línea Especial de Emergencia”

Brindar apoyo informativo y asistencia psicológica a las víctimas, sus familiares y seres queridos.



**МЧС
РОССИИ**



Orden de la organización del trabajo

La Línea Especial de Emergencia se abre al surgir la situación extraordinaria y durante la liquidación de la misma, en la que:



fallecieron



recibieron traumas físicos



desaparecieron



las personas son evacuadas



**el suceso adquiere una amplia
resonancia pública**



Orden de la organización del trabajo

La Línea Especial de Emergencia puede ser abierta:

- en el lugar del surgimiento de la SE
- en el lugar donde habitan o hacia donde se está dirigiendo la mayoría de los afectados



Lo más conveniente resulta la apertura, en el lugar, de una LEE única para una SE.

Con la finalidad de consolidar la información ingresante, la LEE puede ser abierta de manera conjunta con otras dependencias que participan en la liquidación de las consecuencias de la SE.





Orden de la organización del trabajo

- en el trabajo de la “Línea Especial de Emergencia” participan psicólogos y otros especialistas, preparados para realizar labores con la población en condiciones de una SE. Para asegurar un trabajo efectivo de dichos especialistas en la LEE, es necesario, previamente, en el marco de una actividad planificada, realizar su adiestramiento.
- se organiza un servicio de atención continuada (las 24 horas al día), cuya composición incluya no menos de 2 especialistas por turno.
- La “Línea Especial de Emergencia” se dota de lugares de trabajo equipados



el aviso acerca del funcionamiento de la "Línea Especial de Emergencia" se hace llegar a la población a través de los MCM.



Obligaciones de los especialistas de guardia

- conocer el estado de la situación en la zona de la SE y realizar, permanentemente, el acopio, análisis e intercambio de información acerca de la situación corriente.
- interactuar con los servicios que participan en la liquidación de las consecuencias de la SE, con el objetivo de obtener información oficial.
- realizar, en el plazo más breve posible, la búsqueda de información y precisar la misma, de acuerdo con los requerimientos ingresantes por parte de los afectados, sus familiares y seres queridos, así como de los servicios que participan en la prestación de ayuda a las víctimas.



- informar a las víctimas (sus familiares y seres queridos), en forma accesible para ellos, teniendo en consideración las características de su estado psíquico;
- proporcionar la información que contenga fechas, cifras, direcciones, números telefónicos, etc., de manera lenta, claramente, para que pueda ser anotada por escrito;
- prestar apoyo psicológico a las víctimas y sus familiares;
- registrar la cantidad y el carácter de las solicitudes y concentrar la información diariamente hacia las 9:00 y 21:00 (u otra hora, según lo disponga el comando), para la preparación del informe del trabajo de la LEE.



Principales temas de las solicitudes

- obtención de información acerca de las víctimas y familiares que se encuentran en la zona de la SE
- solicitudes relacionadas con la situación corriente y acciones dirigidas a la liquidación de las consecuencias de la SE
- solicitudes de carácter psicológico, relacionadas con la SE en curso (aflicción aguda, pérdidas, temores, reacciones agudas ante situaciones de estrés, etc.).
- obtención de información acerca de las prestaciones sociales y compensaciones
- llamadas de los MIM (medios de información masiva)
- llamadas de los servicios regionales y embajadas

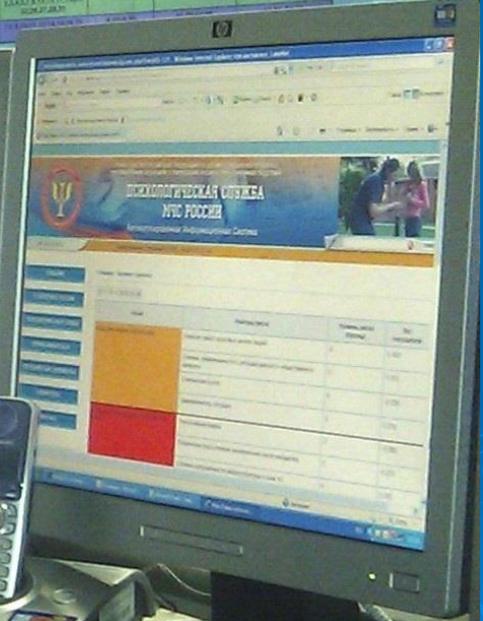
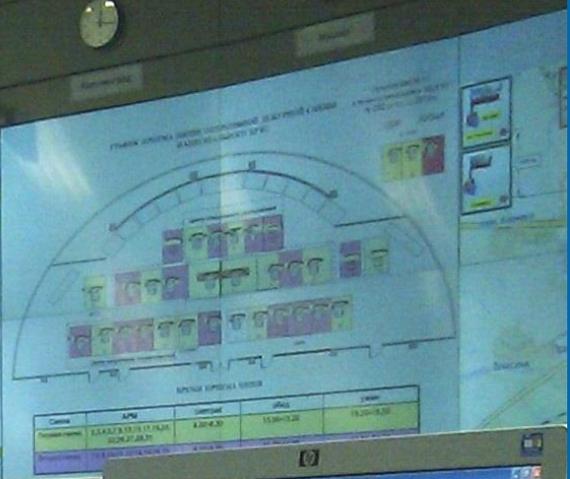
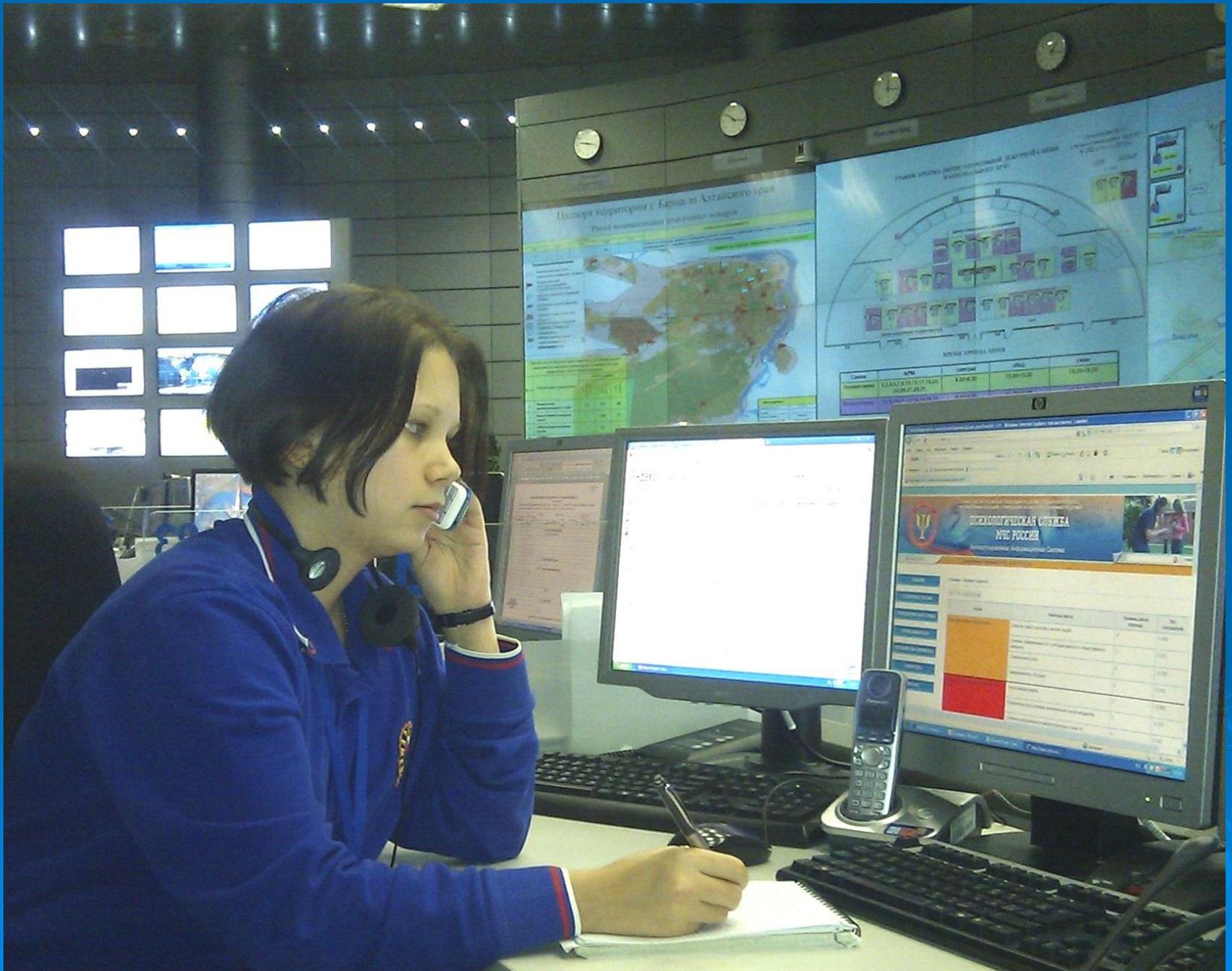


Tabla para el acopio de datos en la “Línea Especial de Emergencia”

Nº	Nombres y apellidos del afectado	Fecha de nacimiento, nacionalidad del afectado.	Nombres y apellidos del familiar que llamó a la LEE	Grado de parentesco con los afectados	Teléfono de contacto del familiar	Observaciones
1	Ivanov Piotr Petrovich	13.05.1972 Rusia	Ivanova Svetlana Petrovna	Hija	8 (915) 673-42-41	Con seguridad estuvo en el omnibus quemado –la hija lo embarcó
2	Demina Anna Ivanovna	21.09.1945	Tkach Tatiana Mikhailovna	Vecina (sin parientes cercanos)	8 (917) 234-22-33	Pudo haber viajado en este omnibus desde la casa de campo. El teléfono no responde.
3						

Algoritmo del trabajo con solicitudes concretas

Solicitud de la persona que llama

acerca del destino de una persona concreta, incluida en la relación de fallecidos

Acciones del especialista de la LEE

- precisar y registrar por escrito los nombres y apellidos de la persona que llama, grado de parentesco y teléfono de contacto;
- comunicar que en la relación de fallecidos existe ese apellido, verificar otros datos personales si los mismos están disponibles en la LEE (nombre, segundo nombre, año y lugar de nacimiento, dirección de la vivienda, etc.)
- si la información para la verificación no existe en el momento de la solicitud – proponer repetir la llamada más tarde (indicar aproximadamente a qué hora) o esperar la llamada al teléfono de contacto.
- proporcionar información (de manera que pueda ser anotada por escrito) acerca del lugar y hora del reconocimiento del cuerpo y de los documentos que será necesario presentar

Documentos necesarios

- documento de identidad personal;
- Certificado de matrimonio (en caso de fallecimiento de uno de los cónyuges);
- Certificado de nacimiento del niño (en caso de fallecimiento del hijo niño);
- vestimenta del fallecido (para la entrega del cuerpo);
- De ser posible : documento de identidad personal (fotocopia) del fallecido, su retrato fotográfico, historia médica, ficha odontológica.

Algoritmo del trabajo con solicitudes concretas

Solicitud de la persona que llama

acerca del destino de una persona concreta, incluida en la relación de afectados

Acciones del especialista de la LEE

- precisar y registrar por escrito los nombres y apellidos de la persona que llama, grado de parentesco y teléfono de contacto;
- comunicar que en la relación de fallecidos existe ese apellido, verificar otros datos personales si los mismos están disponibles en la LEE (nombre, segundo nombre, año y lugar de nacimiento, dirección de la vivienda, etc.)
- Proporcionar información (si la misma existe) acerca del estado del afectado, del hospital donde se encuentra internado, el horario de visitas.

Algoritmo del trabajo con solicitudes concretas

Solicitud de la
persona que
llama

acerca del
destino de una
persona
concreta,
incluida en la
relación de
evacuados

Acciones del especialista de la LEE

proporcionar información
acerca del lugar y hora de
llegada de los evacuados, de
la necesidad de recibirlos

Algoritmo del trabajo con solicitudes concretas

Acciones del especialista de la LEE

El apellido
solicitado no se
encuentra en los
listados

Precisar el fundamento por el cual la persona que llamó decidió que la persona que está buscando se encontraba en la zona de la SE, de qué manera puede, independientemente, comunicarse con la persona buscada.

Si la persona que llama tiene fundamentos sólidos para suponer que su persona cercana podía encontrarse en la zona de la SE, pero en los listados no existe información sobre una persona con tal apellido, es necesario registrar, por escrito, el teléfono de contacto del solicitante y el grado de parentesco, para informarle al mismo en caso surga información nueva acerca de la persona que le interesa.

Algoritmo del trabajo con solicitudes concretas

Solicitud
de la persona
que llama

Acciones del especialista de la LEE

«carga 200»
(fallecido)

Proporcionar información acerca del procedimiento de retiro y recepción de la “carga 200” (si los realiza el MChS de Rusia) o proporcionar los teléfonos de contacto de la organización que se ocupa de ello (por ejemplo, la compañía de seguros o el operador turístico).

Algoritmo del trabajo con solicitudes concretas

Solicitud de la persona que llama

Acciones del especialista de la LEE

Ayuda material,
compensaciones,
seguros

proporcionar las coordenadas de las organizaciones responsables del tema (servicios sociales, compañías de seguros, etc.)

Búsqueda de
documentos y
pertenencias de los
fallecidos y afectados

proporcionar las coordenadas de las organizaciones responsables de esta cuestión (fiscalía, órganos de investigaciones, operadores turísticos)

Métodos de trabajo

Los métodos, utilizados durante la prestación de asistencia psicológica de emergencia en el teléfono de la “Línea Especial de Emergencia”, son métodos que permiten provocar un efecto a corto plazo, mediante el empleo de un canal auditivo de percepción.

El asesoramiento psicológico, durante el trabajo en la LEE, se realiza según las etapas y principios clásicos pero en condiciones especiales. El mismo incluye:

- trabajo con reacciones agudas de los afectados, provocadas por el estrés;
- asistencia a los afectados en la actualización de recursos y diseño de una perspectiva inmediata de sus acciones.

La información acerca del estado y métodos que permiten superar, por sí mismo, las consecuencias del estrés sufrido, constituye el método más importante de prestación de ayuda a las víctimas, sus familiares y seres queridos.



Métodos informativos de trabajo

Durante el trabajo con la población, en el transcurso de la SE, la información constituye el instrumento principal. El sistema de información a la población, a través de la LEE, debe estar orientado a proporcionar, con oportunidad y competencia, información actualizada, así como debe cumplir los siguientes requisitos:

- carácter oficial – la información ha sido recibida de fuentes oficiales o de personas oficiales, autorizadas para brindar información acerca de la SE;
- veracidad – la información corresponde a la realidad;
- dosificación - la información debe responder a todas las cuestiones actuales, pero no superar el nivel de requerimiento de la misma;
- interpretación única – la información que se se suministra debe estar redactada de tal manera que su mensaje no pueda ser distorsionado o tener otra interpretación;

Категориями объектов
интересного жилья в
населенных пунктах,
пострадавших от наводнения,
исходя из стоимости ремонта
одного квадратного метра жилья
5 тыс. рублей (общая сумма
выделяется на одно
домовладение или квартиру).



Si el trabajo está organizado correctamente, los funcionarios de la LEE prestan una ayuda psicológica y apoyo informativo sustancial tanto a la población, como a los especialistas del MChS de Rusia que laboran en la zona de la SE.

Esto, entre otras medidas, favorece la creación de un ambiente socio-psicológico favorable para la ejecución de los trabajos de reparación y rescate y otras labores de emergencia (TRRyOLE), así como permite minimizar las consecuencias médico-psicológicas de la SE.



Centro de Asistencia Psicológica de Emergencia del MChS de Rusia



Gracias por su atención !

