

## **■ Lugares y entornos para la prestación de servicios**

### **Desafíos presentes en los lugares de servicios de los Primeros Auxilios Psicológicos**

Usted puede afrontar muchos desafíos cuando proporciona servicios a los sobrevivientes de desastres y al personal de auxilio. En muchos casos, estos desafíos se relacionan con las características específicas del desastre (por ejemplo, causado por la naturaleza vs. el ser humano, alcance, ubicación, etc.) y con las de los individuos involucrados (por ejemplo, poblaciones de consideraciones especiales, jóvenes, grupos desaventajados, individuos con condiciones mentales o de salud preexistentes). Otros desafíos tienen que ver con la variedad de entornos a los que usted puede ser enviado. La siguiente información será útil para anticipar y entender los desafíos únicos que ofrecen algunos lugares de servicios relacionados con desastres.

#### **Albergues para la población general**

Cuando se determina que una comunidad o un área de la comunidad tiene que ser evacuada por condiciones peligrosas o amenazantes, se abren albergues para la población general con el fin de refugiar temporalmente a los individuos afectados. Estos albergues generalmente están ubicados en escuelas, centros comunitarios o recreativos u otras instalaciones grandes. Usualmente, los albergues tienen un espacio limitado para que la gente duerma, así como un área donde se sirven las comidas. Los desafíos típicos incluyen el establecimiento de reglas del albergue (por ejemplo, hora de apagar las luces, uso regulado de duchas cuando hay una cantidad limitada, hora de las comidas), tratar con los asuntos socio culturales y étnicos que surgen cuando se reúne una población diversa, el manejo de asuntos de salud pública (por ejemplo, servicios sanitarios, administración de medicamentos, aislamiento de los enfermos) y la solución de disputas que surgen entre los residentes del albergue o entre los residentes y el personal del albergue.

#### **Centros de servicio**

Los centros de servicio pueden ser abiertos por agencias del gobierno local o federal o por organizaciones de auxilio ante un desastre para satisfacer las necesidades iniciales de los sobrevivientes. Típicamente, estos centros ofrecen asistencia para dar albergue temporal o atender las necesidades personales inmediatas de los sobrevivientes de un desastre, tales como comida, ropa y artículos de limpieza. Dependiendo del alcance y la magnitud del desastre, usted puede encontrar un gran número de sobrevivientes que buscan servicios y que expresan su coraje y frustración cuando los suministros son inadecuados.

## **Equipos de servicio a la comunidad**

Los equipos de servicio a la comunidad usualmente se establecen en situaciones de desastres que afectan a una gran área geográfica y/o a un porcentaje significativo de la población. Estos equipos son frecuentemente necesarios para evitar largas filas en los centros de servicio o cuando los servicios de transportación para la población son limitados. Por lo general, los equipos se componen de dos o más individuos capacitados para proveer un servicio integral a los sobrevivientes de un desastre. Por ejemplo, un profesional de salud mental o espiritual especializados en desastres, pueden ser asignados para trabajar junto con un representante de la Cruz Roja Americana que brinda la asistencia necesaria para satisfacer las necesidades de comida, ropa y albergue.

## **Centros de recepción familiar**

Los centros de recepción familiar por lo general se abren inmediatamente después de ocurrido un desastre que involucra víctimas o muertes masivas. Se sabe que después de este tipo de eventos los individuos tratan de ubicar a sus familiares o a otros seres queridos específicamente involucrados en el desastre o separados durante el proceso de evacuación. Frecuentemente, estos lugares prestan servicios temporalmente hasta que se abra un centro de asistencia familiar más estructurado y operacional. Los centros de recepción familiar se pueden establecer muy cerca del lugar del desastre, adonde los individuos llegan a buscar familiares u otros seres queridos involucrados en el incidente, o en instalaciones de salud donde se haya transportado a los heridos.

## **Centros de asistencia familiar**

Comúnmente se abren centros de asistencia a familias cuando ocurre un desastre que involucra víctimas y muertes masivas. Estos centros usualmente ofrecen una variedad de servicios en el esfuerzo de satisfacer las necesidades de las personas afectadas por estas circunstancias. En estos lugares se ofrecen servicios de salud mental, cuidado espiritual, servicios para víctimas de crímenes, servicios de cumplimiento de la ley, de medicina forense, de agencias de auxilio ante un desastre y de otras agencias locales, estatales y federales. Los centros de asistencia familiar usualmente se encuentran alejados del lugar inmediato al desastre. Los miembros de la familia pueden solicitar visitas al lugar afectado o servicios conmemorativos. Por lo tanto, los centros de servicios a las familias deben estar lo suficientemente cerca para facilitar estas actividades.

## **Centros de dispensación de medicamentos (POD, por sus siglas en inglés)**

Los POD pueden ser establecidos por las agencias de salud pública locales, estatales o federales en el evento de una emergencia de salud pública. Estos centros pueden establecerse para la distribución masiva de medicamentos o vacunas en un esfuerzo para prevenir o mitigar la propagación de enfermedades transmisibles u otro riesgo para la salud pública. Las instalaciones de servicios de salud pueden abrir POD con la meta de vacunar

o distribuir los medicamentos necesarios para su propio personal o para reducir la carga de trabajo de los lugares de los POD comunitarios.

## **Bancos de teléfonos o líneas de acceso directo**

Las comunidades o sistemas de cuidado de salud pueden querer establecer un banco de teléfonos para responder las numerosas llamadas con las preguntas que usualmente surgen después de un desastre. Es probable que durante las primeras horas o días estos bancos de teléfonos se sobrecarguen de preguntas tales como la ubicación de familiares desaparecidos o heridos o problemas de salud. Las líneas comunitarias de acceso directo pueden responder preguntas similares y ofrecer información adicional, como la disponibilidad de lugares de albergue, lugares de distribución masiva de comida y otros servicios de auxilio ante un desastre.

## **Estaciones de primeros auxilios de emergencia**

Las Estaciones de primeros auxilios de emergencia proveen servicios médicos básicos a los sobrevivientes de desastres, así como a los respondedores que puedan haber sufrido lesiones menores durante las tareas de rescate y recuperación. Usualmente están ubicados bien cerca del área de impacto directo de un desastre. En el caso de un desastre que resulte en víctimas masivas, se pueden establecer estaciones de primeros auxilios de emergencia improvisadas cerca de las instalaciones de cuidado de salud, en un esfuerzo por aliviar la carga de los servicios de las salas de emergencias y asegurar que quienes resulten seriamente lastimados reciban atención de alto nivel.

## **Hospitales y salas de emergencias de hospitales**

En el caso de un evento que resulte en un gran número de personas afectadas, los sobrevivientes que se evalúan en el lugar y sean clasificados como “inmediato” serán llevados al hospital. Otros llegarán por su cuenta para ser atendidos en la sala de emergencias. Probablemente, esto afecte la capacidad de recursos médicos. Los sobrevivientes pueden llegar en gran número y con reacciones tanto psicológicas como físicas.

Una meta importante es, de entre los pacientes, dar prioridad al tratamiento de aquellos sobrevivientes lastimados, frente a quienes no requieren cuidado inmediato. Sin embargo, es frecuente que después de un desastre se reporte un aumento de síntomas físicos, especialmente entre quienes presenciaron lesión y muerte y entre aquellos que pudieran haber sido expuestos a sustancias tóxicas debido a un ataque químico o biológico. Como resultado, el diagnóstico diferenciado puede a veces resultar difícil, ya que los signos y los síntomas pueden no ser específicos y/o el estatus puede cambiar con el tiempo. Las noticias o los rumores sobre este tipo de ataque pueden generar un influjo de los que temen haber sido expuestos y rápidamente sobrecargar el sistema. Junto con el sistema de evaluación (*triage*), los hospitales pueden establecer un “centro de apoyo” donde los proveedores de Primeros Auxilios Psicológicos pueden referir a aquellos que necesitan ayuda a un espectro de intervenciones médicas, psicológicas, de comportamiento y farmacológicas.



## **Centros de descanso**

Los Centros de descanso son emplazamientos donde los respondedores de primera instancia pueden descansar y obtener comida, ropa y otros servicios básicos de apoyo. Usualmente estos Centros de descanso se abren donde se requiere prolongadas tareas de rescate y recuperación. Por lo general, los Centros de descanso están ubicados bien cerca del área de impacto directo de un desastre. Los desafíos típicos de los Primeros Auxilios Psicológicos incluyen el tiempo limitado de interacción con respondedores, quienes están extremadamente cansados y ocupados y sienten la necesidad urgente de continuar trabajando.