



La Intervención psico-social en la gestión informativa de la emergencia. La información masiva desde el Centro Coordinador

Ciudadanía, 19/07/2011

Cuando se produce una catástrofe la avalancha de llamadas al Centro coordinador de emergencias amenaza con colapsar el 112 y por lo tanto de atención de llamadas urgentes y emergentes. En esa situación es estratégicamente relevante contar con una modelo de contención y de atención telefónica que permita mantener los estándares habituales de gestión, al tiempo que se ofrece a la población información precisa sobre medidas de autoprotección y se atienden sus demandas informativas lo que contribuye a disminuir la ansiedad social y a rebajar los niveles de incertidumbre. [Basado en el modelo de:F.A. Muñoz Prieto, A.J. Álvarez García.](#)

El 112 como base de la gestión masiva de la información a la población.

Características

- * Bajo coste. Al no tener que recurrir a recursos extraordinarios
- * Permite atender la información masiva y la gestión de llamadas urgentes, si está en lo ordinario bien dimensionado y organizado.
- * Atenúa la desinformación poblacional al ofrecer información permanentemente renovada a los llamantes.
- * Permite facilitar medidas autoprotección que se pueden comunicar por diversas vías

Crecimiento exponencial de llamadas en catástrofes

En situación de grandes emergencias se produce en un corto espacio de tiempo un gran número de llamadas que saturan el sistema informático y de telefonía. No pueden atenderse otras llamadas urgentes o emergentes que precisan asistencia.

[Avalancha de Llamadas.Efectos](#)

1. Insuficiencia de recursos técnicos y humanos.

2. Falta de información social. Genera conductas desadaptativas, angustia colectiva, perplejidad, y falta de reactividad.
3. Crecimiento de rumores en forma de *bola de nieve*.
4. Desatención de otros sucesos urgentes por imposibilidad de comunicar con la Central de emergencias.
5. Imagen distorsionada sobre la eficacia de los servicios de emergencia.
6. Imagen distorsionada sobre la realidad del suceso.
7. Presión psicológica y sobrecarga asistencial en la central de emergencias.

¿Qué se había hecho hasta ahora?

1. Ampliación de líneas telefónicas.
2. Ampliación de número de operadores.
3. Ampliación del personal especialista.
4. Información a través de los Medios de comunicación.
5. Derivación a otros números telefónicos

- Estas soluciones sólo paliar la crisis en parte y conllevan dificultades.

Dificultades añadidas

1. El tiempo de localización e incorporación de operadores de refuerzo es largo.
2. Aunque se incremente personal y líneas el crecimiento de llamadas es exponencial y no se pueden atender todas en un tiempo prudencial.
3. La información al llamante no es homogénea ni en contenido ni en calidad. Esto generará dudas, rumores, conductas desadaptativas, etc...
4. Cada medio da su visión de lo que ocurre.
5. Diferentes organizaciones dan su versión de forma descoordinado.

¿Cómo debe ser facilitada la información ?

1. Homogénea. Igual para los llamantes y los Medios.

2. Debe contener una breve descripción del siniestro de menos de dos minutos que explique:

* Qué y dónde ha ocurrido, la gravedad de la situación. Recomendaciones a los afectados y a quienes estén próximos.

Esta descripción ayuda a eliminar fenómenos de angustia y conductas de huida que dificultan el control de la población su confinamiento o evacuación.

3. Indicar qué medidas se han adoptado por el servicio de urgencias (supone menores niveles de ansiedad).

4. Recomendaciones (la falta de orientación genera gran desestructuración psicológica).

5. Actualizar la información periódicamente (evita la sensación de abandono institucional).

6. El tiempo de la información debe ser breve (ocupar las líneas telefónicas demasiado tiempo las hace inaccesibles).

7. La Información debe ser aprobada por la dirección del plan de emergencias.

Así se consigue...

1. Que las llamadas que sólo persigan información no colapsen el teléfono de emergencias.

2. Una atención informativa integral y homogénea.

3. Que una llamada que en principio sólo quiere información pueda recibir asistencia urgente.

4. Intentar evitar conductas desadaptativas psico-sociales y la desinformación.

5. Mejora la gestión de recursos técnicos y humanos del Centro de emergencias y rebaja la tensión de su personal.