

Descarrilamiento del tren alvia. Santiago de compostela, 24 de julio de 2013: buenas prácticas y lecciones aprendidas

M^a Isabel Vázquez Prado (Coordinadora),

Aurora Rozadilla Arias,

Elena González Cid,

Fátima López Rodríguez,

Sandra Izaguirre Garcíar

Miembros del Grupo Intervención Psicológica en Catástrofes y Emergencias, (GIPCE) del Colegio Oficial de Psicología de Galicia.

e- mail: copgalicia@cop.es

Resumen

La intervención en el accidente del Tren Alvia ocurrido en Angrois (Santiago de Compostela), ha dejado en los integrantes del Grupo de Intervención Psicológica en Catástrofes y Emergencias (GIPCE) del Colegio Oficial de Psicología de Galicia (COPG) un cúmulo de experiencias y lecciones que precisan ser escritas y difundidas para mejorar la elaboración de futuros programas de respuesta.

El conocimiento y la experiencia nos han mostrado que es lo que funciona y que es lo que hay que mejorar –buenas prácticas y lecciones aprendidas- que queremos reflejar y compartir a través de este artículo y contribuir a la gestión de conocimiento con el objetivo de que se afiancen las primeras como dinámica de trabajo y no tengamos que volver a aprender las segundas.

El compendio de las lecciones aprendidas, se

basa en exponer las debilidades y las fortalezas ante la experiencia vivida antes, durante, o después del accidente.

Nuestro objetivo es compartir la reflexión realizada por el GIPCE en función de un objetivo común: aprender para otras situaciones similares. Palabras clave: buenas prácticas, lecciones aprendidas, análisis, reflexión, evaluación, mejora continua, gestión del conocimiento.

Palabras clave: buenas prácticas, lecciones aprendidas, análisis, reflexión, evaluación, mejora continua, gestión del conocimiento.

Abstract

The intervention in the accident in the Alvia train occurred in Angrois (Santiago de Compostela) has left the members of the Emergencies and Catastrophes Psychological Intervention Group (GIPCE) of the Galician Psychology Official

Association (COPG), a host of experiences and lessons that need to be written and diffused to improve the elaboration of future response programs.

The knowledge and the experience have shown us what works and what needs to be improved – good practices and lessons learned-. In this article, we want to reflect, share and contribute to the management of knowledge. The goals are to secure the good practices as work dynamics and to always incorporate what we have learned into our daily work activities.

Introducción

Desde los inicios del grupo de intervención psicológica en catástrofes y emergencias (GIPCE) del Colegio Oficial de Psicología de Galicia, nos planteamos ser proactivos: estar formados, preparados y disponer de protocolos eficaces de comunicación, intervención y coordinación tanto interna como con los diferentes grupos de intervinientes, ante la posible irrupción de cualquier situación de emergencia o catástrofe, con objeto de minimizar posibles desviaciones que pudieran mermar una intervención eficaz.

La experiencia vivida por el GIPCE tras la coordinación del dispositivo de intervención psicológica en el operativo del accidente del Tren Alvia el pasado 24 de julio de 2013 en Angrois (Santiago de Compostela), nos ha enseñado que aunque todo el trabajo realizado previamente dio sus frutos, facilitando la agilidad de nuestra intervención y consolidando una dinámica de trabajo, nunca es suficiente. En una situación de esta magnitud influyeron muchas variables como, el tipo de accidente, los contextos, los espacios,

The group of lessons learned is based on exposing the weaknesses and strengths obtained as a result of the experience before, during, and after the accident.

Our purpose is to share the reflection made by the GIPCE to find a common goal: gain the knowledge for other future situations.

Key Words: good practices, lessons learned, analysis, evaluation, continuous improvement, management of knowledge.

las características de los afectados, la multiculturalidad, la pluralidad de objetivos de los distintos grupos de intervinientes, etc., que hacen necesario realizar un análisis y evitar así, en la medida de lo posible, la repetición de desastrosos futuros, promoviendo la mejora continua.

El mapa sobre el que expondremos nuestro análisis comprende cuatro áreas: la **Coordinación Interna** del Grupo, la **Intervención** en sí misma, la **Coordinación con Otros** Grupos de Intervención y los **Escenarios** en los que se desarrolló nuestro trabajo.

Área de coordinación interna

Aspectos Facilitadores/Buenas Prácticas

En ésta área, merece ser reconocido y ponderado todo el trabajo previo del grupo en su formación especializada, la experiencia adquirida en la gestión de intervenciones habituales y la

estructuración desarrollada en los Protocolos y el Plan de Emergencias Interno.

Si bien los comienzos del GIPCE se remontan 18 años atrás, los pilares de intensa formación, acomodación interna y gestión de la emergencia durante la última década, componen la fortaleza de nuestro grupo y dieron su fruto en el accidente ferroviario.

Asimismo, otros puntos destacables en esta área son:

- La cohesión grupal, la estructura y metodología de trabajo del grupo y los lineamientos *-principios que sustentan la esencia del grupo y su manera de hacer-* que están en la base del GIPCE y que dieron forma a la labor realizada durante la intervención.
- La labor de visibilización y sensibilización social que llevó a cabo el grupo a lo largo de los últimos años con diferentes organismos y con la población general favoreciendo la confianza en nuestro trabajo contribuyendo a una mayor eficacia de la tarea desarrollada.
- El entrenamiento y preparación previa en las tareas a desarrollar en circunstancias de estas características (participación en simulacros).
- El conocimiento de los distintos organismos y equipos de intervención que participan en una emergencia (Protección Civil, Urgencias Sanitarias-061, IMELGA (*Instituto de Medicina Legal de Galicia*), Policía Judicial,...)
- El mantenimiento del autocuidado del grupo a través de los seguimientos y cuidados realizados a los intervinientes desde el GAI (*Grupo de Atención a*

Intervinientes) que ayuda a minimizar el impacto de la participación en las emergencias.

Gracias a ello podemos decir que en esta intervención con una demanda tan elevada, la respuesta de todo el GIPCE desde el primer momento fue rápida y eficaz en los diversos escenarios de la intervención. También destacamos el buen clima de trabajo y colaboración durante toda la intervención.

En lo que respecta al operativo desplegado en el Colegio Oficial de Psicología de Galicia, fue positivo que se designara al citado Colegio como punto de atención y canalización del voluntariado especializado de la psicología y la labor realizada desde el área de Comunicación.

Continuamente llegaban a los distintos escenarios personas voluntarias para intervenir como psicólogos/as y llamaban a los teléfonos facilitados para otros menesteres para ofrecerse como voluntarios. Esa carga extra de trabajo que suponía atender a esas personas fue reconducida, derivando al COPG todas las llamadas de voluntarios psicólogos; asimismo señalar el importante papel desempeñado desde el área de comunicación del COPG en el control y neutralización del llamamiento de personas voluntarias para intervenir como psicólogos/as surgido en las redes sociales.

En relación a la Intervención con Familiares y con vecinos de Angrois, destacamos la agilidad del grupo para dar respuesta a las demandas de atención psicológica tras el accidente a través del 112.

En una intervención ordinaria el período de intervención del GIPCE es de alrededor 72 horas,

a partir del suceso; en el accidente del tren Alvia este período se prolongó una semana hasta que se articuló el procedimiento de derivación y protocolo de atención rápida con la Consellería de Sanidade promovido desde el Colegio Oficial de Psicología de Galicia. Durante esa semana la agilidad y resolución en la respuesta del grupo sin duda ha contribuido a que los daños psicológicos no hayan sido aún mayores.

¿En qué podemos mejorar?

Todo lo hasta ahora señalado han sido aspectos facilitadores del desarrollo de nuestra actuación en el accidente de tren; pero después de esta intervención con elevado número de víctimas, donde fue movilizadado un gran número de GIPCEs, consideramos que debemos mejorar algunos puntos en el desarrollo de nuestro trabajo.

En primer lugar señalar, para un mejor funcionamiento del dispositivo, la importancia de garantizar que todos los intervinientes del grupo estén informados de qué personas son las que coordinarán los distintos escenarios de intervención, sus funciones y quienes realizarán el relevo de la coordinación.

Hemos visto necesario la importancia de tener identificadas desde el principio personas de apoyo a esa coordinación, que serían las encargadas de la gestión de un punto de información, gestión de turno de comidas, recepción de los cambios de turno y en aspectos más específicos por ejemplo, la gestión de los accesos, En este sentido la función de intercambio de información entre los diversos escenarios debería limitarse a las personas Coordinadoras de cada escenario o a la persona de apoyo a la Coordinación de cada escenario,

para evitar pérdidas o distorsión de la información.

En un accidente de gran impacto como ha sido éste, también detectamos la necesidad de mejorar la gestión de los recursos humanos, especialmente en lo relacionado con turnos de trabajo y descanso. En el caso de la Coordinación General del GIPCE, se hace necesario identificar una persona que la releve cuando esté en tiempos de descanso, tenga que desplazarse, asistir a reuniones, comunicarse por teléfono, atender a la prensa, representar al grupo en actos oficiales o ausentarse por cualquier motivo. La coordinación y asignación de tareas ha de ser lo más rápida y clara posible para cada uno de los intervinientes una vez incorporados al operativo.

En cuanto a las rotaciones y elaboración de turnos de intervención, uno de los miembros GIPCE -con apoyo administrativo- ha de ser el encargado de la elaboración de los turnos, activación y desactivación de los GIPCEs, y registro de la comunicación, garantizando la recepción de la información por parte de los intervinientes, que deberán conocer sus turnos de activación con la antelación suficiente para estar preparados.

Es fundamental el trabajo con los intervinientes para que sean conscientes de la necesidad de respetar la duración de los turnos de trabajo, y los tiempos de descanso. Esto va a influir en beneficio de la intervención y también de la salud de cada uno de ellos. Es igualmente necesario, hacer una reflexión y valoración de las necesidades que pueden presentarse en el caso de que se prolongue la intervención o que haya

mayores demandas, para poder gestionar bien nuestros recursos humanos.

No podemos olvidar que existen tareas con alta carga emocional (por ejemplo las identificaciones de cadáveres), que requieren el establecimiento previo de un control de dicha tarea en cada turno, en estos casos, hemos valorado positivamente facilitar la rotación de tareas y/o de escenarios.

Destacar la necesidad de la activación de las administrativas del Colegio Oficial de Psicología de Galicia desde el momento en que el grupo es activado para apoyo en la gestión de documentos informáticos, llamadas, distribución de identificaciones y acreditaciones a otros profesionales de la psicología que puedan incorporarse al grupo, gestión de materiales necesarios, gestión de logística para los GIPCEs, etc.

En lo referente a los Informes elaborados por cada uno de los intervinientes sobre el trabajo realizado, además de la necesidad de utilizar el modelo existente, es importante reflejar información sobre los procedimientos seguidos, los datos de interés sobre la atención a afectados, la colaboración con otros profesionales con los que intervenimos, las primeras lecciones aprendidas y cualquier dato que pueda resultar relevante para la valoración y evaluación final.

En cualquier situación en la que nosotros intervenimos es muy importante el Trabajo en Equipo. Por tanto, en la coordinación interna, con objeto de favorecer la organización y la toma de decisiones, se establecerá como fundamental:

- La coordinación entre los intervinientes,
- la comunicación entre éstos y el coordinador del escenario, así como entre coordinadores de distintos

escenarios y

- la coordinación entre el coordinador de un escenario con la coordinadora general del grupo.

En intervenciones de estas características, la estructura piramidal se hace necesaria para un buen funcionamiento del dispositivo; cualquier incidencia surgida y/o resuelta por parte de los intervinientes durante el desarrollo de su trabajo debe ser comunicada al coordinador del escenario o del dispositivo a la mayor brevedad posible. Dentro de un dispositivo todas las funciones son necesarias e importantes; el abandono de una tarea asignada, la desaparición o el no saber dónde se encuentra un recurso puede repercutir negativamente en la marcha de un dispositivo de intervención. Vemos necesario realizar, en cuanto sea posible, una reunión de equipo para el seguimiento de las actuaciones que se están llevando a cabo una vez transcurrido la mitad del turno, de duración breve, en la sala destinada a los intervinientes y otra imprescindible al final de cada turno.

En cuanto a la gestión de los recursos externos que se lleva a cabo desde el operativo del COPG, consideramos imprescindible tener definido e identificado el perfil del profesional de la psicología a movilizar e incorporar en el dispositivo de atención psicológica en una emergencia o catástrofe. Igualmente, tener establecido un orden de prioridad para la activación de los recursos externos a movilizar en el caso de ser necesarios (antiguos miembros GIPCE, grupos de emergencias de otros colegios profesionales de psicología más próximos, profesionales de la zona que podrían adaptarse con facilidad al funcionamiento (p. ej., especialistas en área clínica). La incorporación

de estos profesionales ajenos al GIPCE a los turnos establecidos ha de hacerse coordinadamente con la persona responsable de la elaboración de los turnos de trabajo.

Desde el área de Comunicación del COPG se llevará a cabo la canalización, seguimiento y/o neutralización de la información que llega a través de las redes sociales (p. ej. la demanda injustificada de voluntarios intervinientes). En positivo, consideramos las redes sociales una herramienta muy potente para transmitir mensajes que pueden ayudar a una mejoría en el desarrollo de cualquier intervención.

Área de intervención

Aspectos facilitadores / Buenas Prácticas

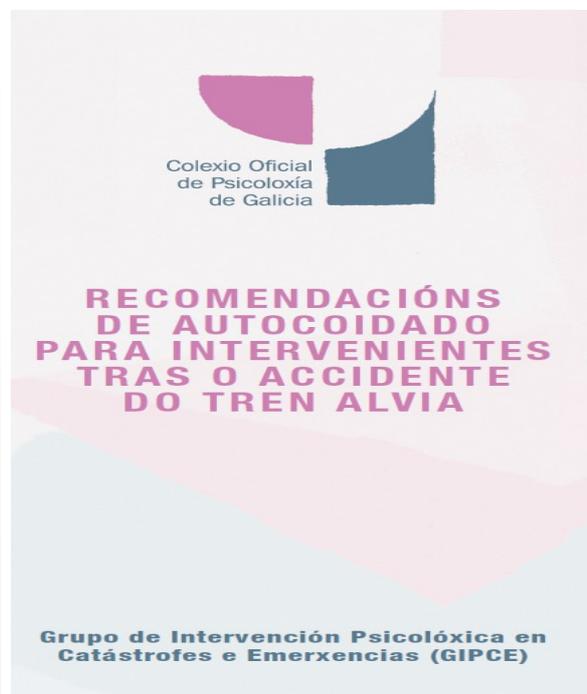
En el área de Intervención, las tareas desenvueltas por el dispositivo GIPCE, como señalábamos con anterioridad, resultaron la consecuencia de toda una serie de fortalezas del grupo, que intervino al amparo de una formación especializada y siguiendo unos criterios comunes y de forma regular.

Infraestructura Material

La disponibilidad de material de trabajo apropiado como: mochila equipada, tarjeta de identificación personal, mapas y listados con información actualizada de los miembros del grupo, chalecos identificativos reversibles (con objeto de o bien mostrar identificación y visibilidad, o facilitar discreción), etc. Así como los Protocolos de Intervención, Guías de Autoayuda para personas afectadas por Situaciones Críticas

(<http://copg.copgalicia.org/grupos-comisiones/gipce/protocolos>)

y Dípticos con "Recomendaciones de autocuidado para intervinientes tras el accidente del tren alvia" (<http://copgalicia.com>) en soporte papel listos para distribuir, facilitaron las labores desarrolladas.



Infraestructura Funcional

Para ayudar a minimizar el impacto en los intervinientes se protocolizaron pautas de autocuidado y sesiones de seguimiento tanto para el GIPCE como para integrantes de los otros equipos.

Se elaboraron y enviaron dípticos de recomendaciones y cuidados y se abrieron vías de comunicación por mail y teléfono para consultas y peticiones, durante y posteriormente a la intervención, dirigidas a todos los grupos de intervinientes que así lo decidieron.

Con la intervención con intervinientes completamos nuestro dispositivo de atención psicológica en este accidente.



**ASESORAMENTO PSICOLÓXICO
PARA INTERVENIENTES DO TREN ALVIA**

O Grupo de Intervención Psicolóxica en Catástrofes e Emerxencias (GIPCE) do Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia ofrece un **servizo de atención directa TOTALMENTE CONFIDENCIAL** para que todos/as os/as intervinientes poidades ter un espazo para as vosas consultas cun/cunha profesional sobre as reaccións normais que podedes estar experimentando tras a vosa participación no accidente do tren Alvia.

Medios de contacto con nós:

Teléfono directo: **698 185 311**
Dispoñible todos os días de 10:00 a 22:00 horas ata o 15 de setembro de 2013.

Correo electrónico: **accidente_tren_Alvia@cop.es**
Dispoñible ata o 30 de setembro de 2013.

Rúa da Espiñeira, 10 - Edificio 15706 Santiago de Compostela
Tfno.: 981 534 049 Fax: 981 534 989
copgalicialcop.es www.copgalicia.es



Comunicación

En este apartado distinguiremos tres áreas:

- *Comunicación con afectados*, que se centró fundamentalmente en las familias de heridos y fallecidos facilitándoles información del proceso a seguir. Este apartado lleva implícito como intervención la "comunicación de malas noticias" que formaban parte del protocolo y para lo que el grupo ya estaba preparado. Igualmente se realizó intervención psicológica y se evaluaron las necesidades de las familias.

Estas tareas de alto contenido emocional fueron favorecidas por la disposición de espacios adecuados (salas bien acondicionadas e individuales por familias) y la adecuada cooperación de trabajo entre los equipos: protección civil, policía nacional, policía científica, Cruz Roja Española, Ayuntamiento de Santiago y GIPCE.

Uno de los objetivos cumplidos favorablemente en este campo fue facilitar (en la medida de lo posible) la autonomía de las familias, validar sus recursos y reforzar el apoyo mutuo con gran agilidad y resolución para que pudieran continuar

el proceso lo antes posible en su medio habitual. En días posteriores al accidente, cuando ya se había realizado el cierre del dispositivo se nos solicitó realizar una comunicación de aparición de restos a las familias; esta comunicación se vió facilitada por la elaboración de un documento con recomendaciones para la comunicación, telefónica o (en los casos en que fue posible) presencial.



**GUÍA DE AUTOAXUDA
PARA PERSOAS AFECTADAS POR
SITUACIÓNS CRÍTICAS**

Se recentemente vostede ou alguén achegado se viu afectado/a por unha situación crítica, esta guía pode axudarlle a comprender as posibles reaccións que pode ter en diante.

Grupo de Intervención Psicolóxica en Catástrofes e Emerxencias (GIPCE)
do Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia

- *Comunicación intragrupo e intergrupos*, que fue establecida desde el primer momento adecuadamente gracias a la presencia y participación del GIPCE en el PMA (*Puesto de Mando Avanzado*) de la zona cero.
- *Comunicación con medios* (prensa, radio y TV). El punto fuerte de esta área fue disponer de un único interlocutor con la intención de trasladar siempre el mismo mensaje y marcar tiempos de atención a

los medios. Funcionó positivamente también, la emisión de mensajes preventivos y tranquilizadores en distintos momentos de la emergencia tanto a afectados como a responsables políticos, resto de profesionales y población general. Así como la custodia y privacidad de la información sensible. Todo lo expuesto sin olvidar el importante papel desarrollado con los medios de comunicación en la neutralización y control del llamamiento de voluntarios/as psicólogos/as que surgió en las redes sociales.

Hay que señalar que el alto número de medios de comunicación atendidos dio gran visibilidad al grupo y reforzó la labor de los profesionales de la psicología en estas situaciones.

¿En que podemos mejorar?

Desde el análisis y la crítica constructiva de lo acontecido caben aprendizajes a partir de los puntos que se han descrito de la intervención.

En cuanto a *infraestructura material*:

- Establecer el contenido básico de la mochila: **a)** Tarjeta de acreditación; **b)** Chaleco; **c)** Libreta de notas y bolígrafo; **d)** Ficha de Filiación (*para caso de necesidad*); **e)** Fichas de Triaje (*que permitan registrar actuaciones y observaciones*); **f)** Guías para Afectados e Intervinientes; **g)** Móvil cargador; **h)** Neceser.
- Elaborar listados de datos y turnos de Gipe`s.
- Elaborar fichas de filiación que en coordinación con los responsables de

esta área faciliten compartir datos (ideal el diseño de ficha única).

- Disponer de tarjetas de acreditación y chalecos identificativos de reserva (para voluntarios/as locales o de otras Comunidades Autónomas, etc.) y permanecer identificados durante el turno de intervención.
- Disponer en la web de Guías de afectados traducidas a otros idiomas.

En *infraestructura funcional*, se ha observado la necesidad de seleccionar, rotar y establecer la duración de las tareas, sobre todo las de alto contenido emocional. Algunos intervinientes constataron con posterioridad pequeñas amnesias debido al estrés del momento y a la larga duración de los turnos.

En referencia a la comunicación, y más concretamente en la intervención con familias, se ha apreciado la necesidad de pautar información periódica en intervalos de aproximadamente 3-4 horas aunque no se hayan producido novedades, con el fin de reiterar lo hasta ese momento disponible, mostrar que se sigue trabajando en ese camino, y se tiene la voluntad de dar respuesta a sus incertidumbres y se comprende su necesidad de información. Es importante que los intervinientes que se encuentran en un escenario conozcan el cómo se está interviniendo en otros escenarios para poder facilitar a las familias una comunicación clara y completa con el objetivo de no aumentar su confusión y facilitar su sosiego.

En lo que respecta a la comunicación de aparición de nuevos restos a las familias se estima necesario realizar siempre la comunicación de forma presencial y en aquellos

casos en los que las familias estén desplazadas en el momento en que haya que realizar esa comunicación, recurrir a los grupos de intervención psicológica de los colegios profesionales de otras comunidades autónomas para realizarla.

En la comunicación entre los miembros del GIPCE -de distintos escenarios-, la identificación de los interlocutores resulta imprescindible y se considera que la función debiera ser realizada por el coordinador (o su persona de apoyo) del escenario, con el fin de evitar distorsiones o pérdidas de información. Para facilitar la correcta recepción los mensajes han de transmitirse con la máxima tranquilidad y claridad recibiendo feedback de haberse interpretado adecuadamente.

En cuanto a la comunicación externa es importante considerar la potencialidad de las redes sociales como medio de comunicación tanto para realizar llamamientos como para neutralizar rumores.

Área de coordinación con otros grupos de intervinientes

Aspectos facilitadores / Buenas Prácticas

Una buena coordinación y colaboración de los diferentes grupos de intervinientes en los diversos escenarios es primordial para obtener un resultado eficaz y exitoso.

En este aspecto hemos de destacar que la distribución de funciones en el momento "cero" (tanto en el PMA *-puesto de mando avanzado-* como en los diversos escenarios) entre los distintos grupos de intervención, desarrollando cada uno aquello para lo que tenía la competencia, mayores recursos o mayor

facilidad, favoreció la intervención y el trabajo en equipo.

La incorporación de intervinientes ajenos al GIPCE en el dispositivo de intervención psicológica, haciéndoles partícipes y corresponsables del desarrollo de la intervención, creó buen clima de trabajo, favoreció la coordinación, el trabajo en equipo, el intercambio de modos y documentos de trabajo y neutralizó posibles luchas de protagonismo que pudieran surgir. Todos estos aspectos contemplados fueron clave en el éxito de la intervención.

¿En qué podemos mejorar?

Siempre que trabajemos en coordinación con otros, los diferentes grupos de intervinientes han de estar debida y permanentemente identificados con los chalecos y acreditaciones propias de cada grupo, con el fin de evitar personas ajenas al dispositivo activado. Las identificaciones han de ser iguales para todos los miembros de un grupo. Todos los grupos de intervinientes han de conocer quién es quién en cada momento, tanto como pertenecientes a un grupo de intervención, como la función asignada dentro del dispositivo.

En este sentido, en el GIPCE se deberán asignar funciones e identificación (de ser necesario) con la mayor celeridad a todas aquellas personas que incorpore al dispositivo de intervención psicológica provenientes de otros organismos (como psicólogos del Ayuntamiento, Cruz Roja, voluntarios espontáneos, etc.), instituciones y colegios de psicología (para evitar la incorporación de "intrusos" profesionales) que muestren su debida acreditación.

Es necesario también establecer pautas y lugares de intercambio de información sensible y

mecanismos para el intercambio de información con intervinientes de otros grupos (compartir fichas de filiación, resolución de incidencias.....).

Comunicación con otros grupos de intervinientes

El operativo del Colegio de Psicología de Galicia desempeña un importante papel en la canalización ordenada de ofrecimientos de otros colegios profesionales de la psicología (a través del Coordinador del grupo de trabajo del Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos) o de otros organismos o entidades externos (psicólogos sin fronteras, psicólogos de UME – *Unidad Militar de Emergencias*-, etc.), que permitió gestionar adecuadamente las necesidades y los recursos.

¿En qué podemos mejorar?

En sucesos de estas características, sería conveniente coordinarse y apoyarse en la “red de voluntariado digital en emergencias” para el monitoreo de la información en las redes sociales.

Comunicación con las familias

Con respecto a la comunicación de información a las familias en coordinación con otros grupos de intervinientes el protocolo de comunicación a los familiares de las víctimas ya identificadas y recogida de cuerpos establecido entre el escenario Centro de Gestión Psicosocial-Cersia y el escenario Tanatorio-Multiusos “Fontes do Sar” facilitó que los coordinadores GIPCE de ambos escenarios recibiesen información al mismo tiempo de forma coordinada. El canal de comunicación se estableció a través de protección civil, que hacía de enlace en cada uno de los escenarios.

La trazabilidad del recorrido efectuado por las

familias desde su llegada al Centro de Gestión Psicosocial-Cersia hasta que abandonaban los espacios una vez entregados los cuerpos de sus familiares se desarrolló gracias a una ejemplar coordinación de diversos grupos de intervinientes.

Así, el protocolo de comunicación de malas noticias en el Centro de Gestión Psicosocial-Cersia se realizó coordinadamente entre psicólogos (GIPCE –mayoritarios en el dispositivo-, Cruz Roja y Ayuntamiento de Santiago) y responsables de la policía científica responsabilizándose cada uno de ellos de los aspectos propios de su campo de actuación, bien de la comunicación legal del fallecimiento e identificación, bien la intervención psicológica.

El traslado y acompañamiento desde Centro de Gestión psicosocial-Cersia hasta el Tanatorio-Multiusos “Fontes do Sar” se realizaba en vehículos de Protección Civil o Cruz Roja, acompañados durante el trayecto en todo momento por un/a psicólogo/a de los que habían participado en la comunicación de malas noticias. En Tanatorio-Sar eran esperados y recibidos por psicólogos/as que los acompañarían en la resolución de los trámites judiciales y funerarios así como visualización y retirada de cuerpos.

No podemos pasar por alto la importancia del protocolo de atención rápida que fue gestionado desde el Colegio Oficial de Psicología de Galicia con la Consellería de Sanidade para la atención y seguimiento de aquellas familias que demandasen la necesidad una vez cerrado el dispositivo de emergencia GIPCE.

¿En qué podemos mejorar?

La actualización de listados de heridos y

fallecidos conviene agilizarla para que los periodos de comunicación con las familias se dilaten lo menos posible.

Área de escenarios

Aspectos facilitadores / Buenas Prácticas

El buen clima de trabajo con el resto de grupos intervinientes facilitó la función del GIPCE de asesoramiento en la organización y/o distribución de los espacios a los responsables del operativo y que es una función que hemos podido desarrollar en diversos escenarios (Ej: Ayuntamiento de Ferrol, Tanatorio, etc.)

Tras ser detectada la entrada desordenada de personas en el Tanatorio-Edificio Multiusos Sar, se limitó el acceso incorporando unas barreras que ordenaban el paso al interior del recinto, favoreciendo la identificación e intervención con las familias.

¿En qué podemos mejorar?

Las características de los espacios destinados a las familias en los escenarios de intervención en algún caso, como en el tanatorio, limitaron las actuaciones, y aunque se solventaron las dificultades encontradas hubiera mejorado la intervención el haber dispuesto de espacios mejor acondicionados a las necesidades de intervención psicológica.

La experiencia nos señala la necesidad de contar con una sala para los grupos de intervención correctamente señalizada y acondicionada, dotada de la intimidad suficiente para realización de reuniones y toma de decisiones de los responsables del operativo y los coordinadores de los distintos grupos de intervinientes. Esta sala deberá estar distanciada

del núcleo de intervención.

Igualmente, sería conveniente que cada grupo de intervención dispusiera de un espacio debidamente identificado y acondicionado y con la intimidad suficiente.

Un aspecto importante a tener en cuenta a la hora de elegir los espacios, es contemplar la adecuada cobertura telefónica de los mismos.

Otro aspecto a considerar será la identificación previa de posibles accesos o lugares de riesgo que es necesario reforzar para preservar el espacio de personas ajenas que puedan interferir en nuestra tarea.

Nos parece importante la clara identificación y señalización de un punto de información a las familias y un punto de gestión del voluntariado, así como la delimitación de los recintos de los escenarios para minimizar la "invasión" de los medios de comunicación que afecta a las víctimas, familiares e intervinientes.

Con el objeto de evitar tanto las pérdidas como las distorsiones de la información, reiteramos la necesidad de identificar a los interlocutores para el intercambio y demanda de información entre los diversos escenarios. La función debería limitarse a la coordinación del escenario o la persona de apoyo a la coordinación del escenario.

Consideraciones finales

Las puntualizaciones expuestas a lo largo de este artículo, el conocimiento adquirido y la experiencia vivida nos ha mostrado que es lo que funcionó y que es lo que hay que mejorar, que hemos querido reflejar y compartir a través de este artículo.

Tratamos con ello, de contribuir a la gestión del conocimiento con el objetivo de que se afiancen las buenas prácticas como dinámica de trabajo y se incorporen las nuevas lecciones para que no tengamos que volver a aprenderlas.

Y, por supuesto, destacar que el compendio de lo aprendido, ha sido posible gracias a las informaciones reportadas por el total de los compañeros que participaron en la intervención psicológica, recogidas en los informes posteriores. Nuestro agradecimiento y reconocimiento a todos ellos y al apoyo prestado

desde el Colegio Oficial de Psicología de Galicia y su Junta de Gobierno.

Once meses después del accidente el proceso de revisión de la intervención permanece activo, continuamos estableciendo contactos con los diferentes equipos con el objetivo de intercambiar y completar información que podrán ampliar nuestras lecciones aprendidas.

La experiencia no consiste en lo que se ha vivido, sino en lo que se ha reflexionado.
José María de Pereda (*escritor cántabro*).