

Sofía Costa Carita, M^a Salomé Estrela Martins y Luisa María Serra Ventura

**Servicio Municipal de Protección
Civil de Lisboa (Portugal)**

REDACCIÓN DE PSICOSOCIAL Y EMERGENCIAS

¿Cómo está organizado y qué profesionales integran, el Servicio de Protección Civil de Lisboa?

La Cámara Municipal de Lisboa integra, en su estructura orgánica, el Servicio Municipal de Protección Civil (SMPC), por medio de lo cual desarrolla su política de seguridad compuesta de acuerdo con los requisitos legales, previstos en la ley de la República Portuguesa, nº 67/2007. Constitúyese como objetivos fundamentales de la protección civil municipal: prevenir y atenuar riesgos colectivos y la ocurrencia de accidentes graves o catástrofes; socorrer y asistir a personas en peligro; proteger bienes y valores culturales, ambientales y de elevado interés público; y apoyar la reposición de la normalidad de la vida de las poblaciones.

En el desempeño de las competencias atribuidas el SMPC se encuentra organizado en un área de Formación e Información y en otra, de Planteamiento y Operaciones, donde el carácter de transversalidad es una constante entre los dos dominios de actuación.

A nivel de la Formación e Información se asume la divulgación del sistema de protección civil, de la misión y estructura organizativa, bien como, el desarrollo de acciones de sensibilidad acerca de actitudes y comportamientos preventivos y la producción de materiales de divulgación e información pública.

El área del Planteamiento y Operaciones reporta a los sectores de análisis de riesgos, planteamiento, operaciones y rehabilitación.

El análisis de riesgos, en su campo de actuación, reporta al estudio de los riesgos de la ciudad como sean, incendios urbanos, situaciones meteorológicas extremas, accidentes ferroviarios, de vehículos, aéreos y fluviales, riesgo sísmico, entre otros.

Al nivel del planteamiento, el SMPC, elabora y actualiza el Plan Municipal de Emergencia, donde también se opera las respuestas de Alojamiento, Tanatorio, Voluntariado, Obras Públicas. Define el



planteamiento local de emergencia de las comunidades de la ciudad, dinamiza la participación de las entidades que concurren para la protección civil, coordina el levantamiento y sistematización de los medios y recursos de emergencia y propone la adopción de medidas de seguridad en el área de la protección civil.

El área de operaciones y rehabilitación está con vocación para el apoyo a las poblaciones en contexto de emergencia y pos-emergencia, integrando, en su estructura, un equipo operacional, compuesta por técnicos de diferentes áreas de especialización, que aseguran un dispositivo operacional, 24 sobre 24 horas, sin interrupciones a lo largo del año.

Compete al equipo operacional la gestión de las operaciones en el local de la ocurrencia, con base en procedimientos tipo previamente definidos, articulando la intervención con otros servicios, entidades y organismos con misión igualmente de vocación para el socorro, procurando maximizar los apoyos y minimizar los riesgos, iniciando de inmediato un proceso de reposición de la normalidad. En este dispositivo operacional de socorro son integradas las colaboraciones de bomberos, policías y otros servicios de la autarquía.

Aún en el ámbito de las operaciones es igualmente misión de la protección civil municipal, plantear y coordinar dispositivos de seguridad para eventos de carácter recreativo, deportivo y religioso que involucren un elevado número de participantes.

Las actividades del SMPC relacionadas con la rehabilitación se inscriben en la fase pos-emergencia por medio del desarrollo de acciones dirigidas para la reposición de la normalidad. Así, este gabinete desenvuelve su acción en el ámbito del planteamiento y de la intervención psicosocial, junto

de las poblaciones directas o indirectamente envueltas en situación de emergencia o catástrofe, actuando en el sentido de minimizar el impacto de estos acontecimientos, creando condiciones para el retomar de la vida cotidiana y apoyando en el desarrollo de nuevos proyectos de vida. Cabe igualmente a la rehabilitación, la gestión de estructuras municipales de alojamiento de emergencia que afectan a la Cámara Municipal de Lisboa, y destinadas a acoger familias con vulnerabilidad habitacional en secuencia de accidentes graves (incendios y derrumbes), que tengan ocurrido en el parque habitacional de la ciudad.

Para la asunción de las competencias de su responsabilidad el SMPC dispone de profesionales de diferentes áreas de especialidad, integrando Ingenieros, Asistentes Sociales, Psicólogos, Antropólogos, Sociólogos, Arquitectos, Geógrafos, Gestores, Geólogos y otros colaboradores en el dominio de la Historia, Comunicación Social, Planteamiento Urbanístico, Enfermeros, Telecomunicaciones y Personal Administrativo, procurando efectuar un abordaje pluridisciplinar e interdisciplinar en la procura de respuestas sólidas a las problemáticas identificadas.

¿A partir de qué momento se incorpora la intervención psicosocial en dicho Servicio y qué profesionales participan en el dispositivo psicosocial?

Curiosamente el Servicio Municipal de Protección Civil inició su intervención en el apoyo social a la población de la ciudad, cuando, en Noviembre de 1983, Lisboa fue fustigada por un temporal que asoló algunas zonas de la ciudad, dejando desalojadas decenas de familias. Como respuesta, el municipio creó una célula de operaciones



de emergencia para acompañamiento y apoyo a esas poblaciones, desarrollando una intervención, esencialmente localizada en la vertiente social, visando la satisfacción de las necesidades de alimentación, abrigo y alojamiento de emergencia.

A partir de aquí fuimos construyendo un nuevo espacio de intervención que ha dado origen a la creación del Servicio Municipal de Protección Civil, en el año de 1985, tornándose, La Cámara Municipal de Lisboa, pionera en este tipo de abordaje a nivel autárquico.

Las constantes y pertinentes exigencias de los compañeros sociales y de los ciudadanos, cada vez más conscientes de las vulnerabilidades a que se encuentran sujetos en situación de desastre o catástrofe y los aprendizajes diarios resultantes de la intervención, colocan, a los profesionales de la protección civil, la necesidad de ensayar nuevos abordajes, desafiando las organizaciones para la concretización del apoyo a las poblaciones en una vertiente psicosocial.

Para esta nueva visión han contribuido mucho los desplazamientos de los técnicos del SMPC a Honduras cuando, en 1998, aquel país fue devastado por el huracán Mitch, y más tarde a Turquía, por ocasión de la ocurrencia de un sismo de intensidad 7,4 en la escala de Richter que destruyó varias ciudades. Los atentados terroristas del 11 de Septiembre en New York y de 11 de Marzo en Madrid, han venido, igualmente, alertar el poder político, servicios y organizaciones, para la importancia de los apoyos psicosociales. Los testigos, los relatos, la formación adquirida y las investigaciones realizadas, han apoyado la introducción de nuevas herramientas de trabajo, contribuyendo para la credibilidad de las intervenciones por medio del alargamiento del ámbito de la actuación de la protección civil en materia de accidentes y catástrofes.

Con la organización del Campeonato Europeo de Fútbol en 2004, donde la Protección Civil Municipal de Lisboa, tuvo un papel preponderante en el planteamiento de emergencia, vino a consolidarse la implementación de un dispositivo psicosocial, dibujado para el efecto, con la intención de ser accionado en caso de accidente o catástrofe que ocurra en la ciudad.

El dispositivo psicosocial del SMPC, designado por Centro de Apoyo Psicosocial (CAP), integra profesionales de servicio social, psicología, enfermeros y telecomunicaciones, bien como, un conjunto de otros profesionales, de servicios internos y externos

a la Cámara Municipal de Lisboa, que igualmente concurren para el apoyo a las poblaciones en su vertiente psicológica y social.

¿Cuáles son las funciones del trabajador social en las diferentes áreas del Servicio de Protección Civil de Lisboa? ¿Y las del psicólogo?

Los recursos humanos del SMPC en el área del Servicio Social orientan su actividad en el ámbito del Planteamiento, de la Formación e Información y de las Operaciones y Rehabilitación, donde se integran los psicólogos, formando, con la mayoría de los asistentes sociales, el equipo psicosocial que desarrolla su acción de apoyo a las poblaciones en el “antes”, “durante” y “después” de la emergencia.

Por carácter de interdisciplinaridad y por la naturaleza de las esferas de intervención, existe un conjunto de funciones que son comunes a todo el equipo, nombradamente, en el planteamiento de las respuestas psicosociales para la actuación en la emergencia de lo cotidiano de la ciudad, en las situaciones de catástrofe, con una destacada particularidad en la elaboración del plan de respuesta psicosocial, y aún en la organización de dispositivos operacionales en eventos con gran número de participantes. Es igualmente de la responsabilidad de estos dos grupos de profesionales, la prestación de los primeros auxilios psicosociales; la organización y coordinación de las acciones de evacuación de personas y bienes; la gestión de Residencias Municipales de Alojamiento de Emergencia; promoción de acciones de pesquisa, localización y reunión de familias y aún, la producción y divulgación de material informativo de auto ayuda.

Se verifican, por lo tanto, especificidades de actuación que llevan a que sean identificadas funciones orientadas para los profesionales del servicio social, nombradamente, en el campo de la identificación de vulnerabilidades sociales y de la ejecución de acciones de acompañamiento y encaminamiento a corto, medio y largo plazo, en articulación con la red social de la ciudad y de acuerdo con el plan de intervención social elaborado.

Las funciones del psicólogo en este equipo, se encuentran, igualmente orientadas de acuerdo con las exigencias de el área de intervención y de la respectiva especificidad de formación, se encuadran así, centradas en respuestas de, evaluación y elección psicológica; seguimiento a corto plazo de los grupos identificados como más vulnerables bien como, el encaminamiento a medio y largo plazo para la red de salud mental de la comunidad.

La coordinación de este equipo está a cargo de una psicóloga, también, con formación en servicio social y una vasta experiencia profesional, siendo uno de los elementos envueltos en la creación del Servicio Municipal de Protección Civil de Lisboa. Sus funciones reportan a la supervisión técnica de los trabajos producidos por el equipo de apoyo psicosocial; a la organización de toda la actuación psicosocial en las diversas etapas, la asesoría a los gestores de emergencia sobre los diferentes aspectos psicosociales, en particular en la tomada de decisión en contextos de alto contenido emocional y al apoyo a los intervinientes en la relación directa con la población.

¿Qué lugar ocupa la intervención psicosocial en emergencias en Portugal?

Esta materia de alguna forma surgió en Portugal en la década de los 80, asociada al stress de guerra de los militares que han combatido en las ex colonias portuguesas.

Posteriormente, con el incremento de las amenazas y riesgos, no solo escenarios de guerra, pero también, de terrorismo, accidentes graves y catástrofes, surge la necesidad de una reflexión técnica, que de respuestas a los múltiples aspectos resultantes de los acontecimientos de elevado impacto emocional.

En actualidad, en nuestro país, se asiste a diferentes abordajes, centrados en los aspectos sociales, psicológicos y psiquiátricos de las situaciones de crisis, su prevención, metodología de actuación y seguimiento a medio y largo plazo.

Por lo tanto hay una postura unánime de intervención precoces en la crisis, minimizando siempre que sea posible, los impactos psicosociales que adviene de la exposición a eventos traumáticos.

Así, en materia de emergencia y catástrofe, las valencias de salud, sociales, de protección civil y fuerzas de seguridad tienden, cada vez más, a inter actuar en el sentido de organizar una respuesta tendencialmente más rápida y eficaz en el teatro de operaciones.

La intervención psicosocial es ya una práctica común en diversas instituciones conectadas a la emergencia, a la seguridad y a la defensa, presentando modelos de gestión de respuesta que apuntan para una intervención integrada, interinstitucional e interdisciplinar, con un comando único, variable con la dimensión y tipo de accidente que, a nivel del

sistema nacional de protección civil, se encuentra legislado con la designación de Sistema Integrado de Operaciones y Socorro.

¿Qué creéis necesario para mejorar la intervención psicosocial en las emergencias?

La formación específica y uniformizada de los profesionales que trabajan en emergencia, es uno de los aspectos que nos hace realzar, dado que es fundamental que todos los técnicos tengan conocimientos adecuados en materias de apoyo psicológico y social, cuando confrontados con una población en sufrimiento, que exige una respuesta especializada a corto, medio y largo plazo.

Nos merece igualmente destacar, mejorar la cooperación y comunicación entre los equipos, servicios y entidades, bien como incrementar protocolos institucionales y de actuación, en el sentido de facilitar la articulación entre los varios agentes de Protección Civil, garantizando rapidez y eficacia en el proceso y circuito de respuesta, evitando protagonismo y desgaste en los profesionales, con objetivos personales o institucionales, que crean ambientes de desconfianza y rivalidad.

La implementación de dispositivos para apoyo psicológico a los diferentes intervinientes, que actúan en contextos de emergencia de elevado impacto emocional, es un aspecto digno a destacar.

También la incrementación de líneas telefónicas para apoyo psicosocial, a activar en períodos de crisis, son un vehículo fundamental de información y ayuda a la población cuando son administradas por profesionales especializados.

Se considera, aún, esencial, el desarrollo de la investigación en el campo de la intervención psicosocial y de la psicotraumatología en situaciones de emergencia y catástrofe de forma a ampliar los conocimientos científicos y a mejorar la intervención.



SOFÍA COSTA CARITA

Licenciada en Servicio Social. Pos graduación en Actuaciones Psicosociales Violencia Política y Catástrofes. Servicio Municipal de Protección Civil de Lisboa (Portugal). sofia.carita@cm-lisboa.pt

M^a SALOMÉ ESTRELA MARTINS

Licenciada en Servicio Social y en Psicología Clínica. Pos graduación en Actuaciones Psicosociales, Violencia Política y Catástrofes. Coordinadora del Gabinete de Operaciones y Rehabilitación del Servicio Municipal de Protección Civil de Lisboa (Portugal). salome.martins@cm-lisboa.pt

LUISA MARÍA SERRA VENTURA

Licenciada en Servicio Social. Pos graduación en Actuaciones Psicosociales Violencia Política y Catástrofes. Servicio Municipal de Protección Civil de Lisboa (Portugal). luisa.ventura@cm-lisboa.pt

Câmara Municipal de Lisboa. Serviço Municipal de Protecção Civil. Rua Cardeal Saraiva, 1070-045 Lisboa (Portugal)