

Por que os traballadores sociais en emerxencias? A propósito do accidente de tren en Santiago de Compostela.

Angel L. Arricivita Amo. Traballador social sanitario.
Experto en intervención psicosocial en emerxencias.
www.psicosocial-emergencias.com

O presente artigo pretende fundamentar o traballo social en situacións de emerxencia ou, se se prefire, razoar a intervención dos traballadores sociais nos ditos contextos, co pano de fondo do accidente de tren en Santiago de Compostela a tarde do 24 de xullo de 2013.

Parece oportuno, de entrada, facer referencia a algunhas recomendacións dos expertos europeos en materia de apoio psicosocial en emerxencias masivas, como é o caso que nos ocupa, e que enmarcan esta exposición:

1. "As persoas involucradas en grandes accidentes ou desastres teñen necesidades moi prácticas e sociais, que son importantes en si mesmas.

Esas necesidades poden ter tamén un impacto psicolóxico, especialmente, se non se xestiona e responde axeitadamente a estas (1).

2. "A formulación específica para preparar a provisión de apoio psicosocial deber estar integrado na planificación da xestión xeral e a resposta global para situacións de EM [emerxencia masiva]. Unha forma práctica, e probablemente a máis eficiente, sería ligar a resposta psico-social á planificación da emerxencia médica" (2).
3. As emerxencias masivas xeran necesidades psicosociais diversas que para ser resoltas axeitadamente requiren unha intervención en equipos interdisciplinares -equipos psicosociais- integrados por traballadores sociais, psicólogos, mesmo sanitarios; que, en función das necesidades xurdidas, poden estar apoiados por tradutores, mediadores culturais, representantes relixiosos... (3) (4).

A partir de aquí, dende o punto de vista social, a emerxencia caracterízase por (5):

- É un feito social imprevisto.
- Que altera a rutina diaria da/s persoa/s directamente afectadas e das súas redes de apoio.
- Que derivan consecuencias negativas.
- Por suposto, é un evento indesexable.
- Xeralmente, require respostas inmediatas e, en non poucos casos, continuidade a través de accións a medio-longo prazo.

Dependendo do número de afectados a emerxencia pode ser (6):

- Individual e/ou familiar. En cuxo caso afecta a unha persoa ou a un núcleo familiar. Exemplos poden ser: unha muller maltratada ou a perda da vivenda familiar por incendio, ou por desafiuzamento.
- Colectiva. Cando afecta un grupo de persoas e/ou familias. Pode ser o caso dun accidente de autobús ou unha intoxicación masiva.
- Grande emerxencia e/ou catástrofe. É neste grupo onde se enmarca o citado accidente de tren. Trátase dun tipo de emerxencia de alcance amplamente colectivo; onde hai un elevado número de afectados; hai un importante número de perdas humanas e materiais; e provoca certa desorganización social (7).

Á súa vez, a intervención social en emerxencias, dende o traballo social, defínese como o "...conxunto de actuacións de prevención primaria, secundaria e terciaria, no marco das emerxencias de calquera tipo, causa, orixe ou magnitude, que son planificadas, xestionadas, desenvolvidas ou avaliadas por profesionais do traballo social, logo de análise e diagnóstico social, e que teñen como finalidade axudarlles á/s persoa/s directamente afectada/s por esas situacións críticas, aos seus familiares, outros achegados, a un grupo, a unha colectividade maior, e mesmo aos intervenientes, a resolver os problemas, dificultades e necesidades de carácter social ou psicosocial que lles xeran, e, ao mesmo tempo, achegar unha visión de conxunto da situación" (8).

A xustificación da atención social en situacións críticas vén determinada por tres piares: a evidencia, o marco profesional de intervención e o marco normativo-lexislativo.

A evidencia formula que as emerxencias —en tanto que armazóns multiproblemáticas interrelacionadas— son xeradores de múltiples problemas e necesidades, entre elas, de carácter social (9):

- Soidade sobrevida.
- Necesidade de información.

- Perda de vivenda.
- Ausencia de rede familiar.
- Perda de seres queridos.
- Persoas desaparecidas etc.
- Necesidades de hixiene básica, de auga e alimento, de roupa e protección de abrigo.
- Perda ou non disposición de medicación habitual.
- Perda de traballo.
- Gastos económicos extraordinarios e/ou imprevistos.

Abondaría repasar as noticias emitidas polos diferentes medios de comunicación, a partir do momento accidente e nos seus días posteriores, para poder identificar varias delas nos diversos afectados.

A dita problemática social adoita ir acompañada de reaccións psicolóxicas tales como: medo, angustia, impotencia, confusión, negación da realidade, desorientación, "mente en branco", taquicardia, tremores, condutas de fuxida ou evitación etc.; as cales, en termos xerais e nos primeiros estadios da emerxencia, deben interpretarse como *normais ante unha situación anormal*.

Ao igual que no caso anterior, serían tamén doadamente identificables.

Outro elemento no marco da evidencia, é a existencia -crecente- de dispositivos ou programas de atención social urxente dende diversas servizos: sociais, sanitarios, asociacións, colexios profesionais de traballadores sociais, xudiciais, etc. A xeito de exemplo, Galicia conta con dous servizos sociais de atención urxente: en Ferrol e A Coruña, ademais de traballadores sociais sanitarios e forenses nos seus dispositivos específicos (hospitais, Instituto de Medicina Legal, centros de saúde...). Que dúbida cabe que a cidade de Santiago, xa polas súas propias características de orde turística e as que se derivan a partir dela, esixen a existencia dun dispositivo permanente de atención social urxente.

A que se debe a necesidade de atención social en emerxencias por parte da cidadanía? Sen dúbida, que a resposta está en que ata hai non tanto tempo, moitas destas situacións que hoxe chamamos emerxencias eran resoltas de forma espontánea pola rede social informal do afectado (pais, fillos, irmáns, veciños etc.). Non obstante, a sociedade actual, nin é a de antes nin é tan estática como a de antes. A sociedade de hoxe é, por un lado, tremendamente cambiante e acusa os cambios en todos os ámbitos de relación humana, entre eles, nas estruturas, roles e relacións familiares; e, por outro,

moi esixente na resolución da problemática social subxacente dende a rede social formal (servizos-profesionais sociais) (10).

Vinculado co anterior, hoxe, ante un evento emerxente, a/s persoa/s afectada/s séntense máis vulnerables; adoitan ver desbordados os seus recursos e capacidades persoais; cambia de forma repentina a súa situación social; e, en determinados casos, existe risco de perpetuar esta situación de necesidade que podería levar á exclusión social (10). Sen temor ao erro, moitos das persoas involucradas no accidente do tren, veríanse reflectidas nesta afirmación.

O segundo piar que apuntala a tarefa dos traballadores sociais, está no seu propio marco profesional de intervención. O traballo social conta con modelos teóricos aplicables a situacións críticas:

- O modelo psicosocial, o máis coñecido na intervención directa, cos seus dous elementos a ter en conta: o aspecto psicolóxico e o social.

Trata ao mesmo tempo "os problemas e os recursos, os puntos fortes e os puntos débiles da persoa e da situación" (11).

- O modelo sistémico ou de rede social, que incorpora os conceptos de rede e apoio social e entende a emerxencia como un todo. Ten en conta por un lado, a persoa directamente afectada e a súa rede social; e, por outro, as múltiples e, ás veces, complexas relacións que xera a propia emerxencia (12).
- O modelo de crise, baseado nos estudos de Lindeman e Caplan con persoas, grupos e comunidades que afrontan situacións de catástrofe ou outro tipo de situación extrema (13).

Por último, o marco normativo-lexislativo, ten como punto de arranque a definición da práctica do traballo social da Asociación Internacional de Traballo Social (IFSW) a cal, di, "responde ás crises e emerxencias así como aos problemas persoais e sociais do día a día" (14).

Hai que dicir que existe unha extensa e potente ancoraxe lexislativa acerca da atención social en emerxencias, a cal se remonta a máis de 50 anos atrás.

Neste apartado hai que destacar a normativa nacional sobre emerxencias representada pola lei (1992) e a Norma básica de protección civil (1985), onde a asistencia social e o albergue de emerxencia, se recoñecen como dúas accións de socorro necesarias en situacións de "grave risco colectivo, calamidade pública ou catástrofe extraordinaria, na que a seguridade e a vida das persoas pode sucumbir masivamente" (15) (16).

Nun marco inmediatamente inferior sitúanse os diversos plans e leis de xestión de emerxencias de comunidades autónomas. Concretamente, Galicia conta co Plan territorial de emerxencias de Galicia (PLATERGA)(17), actualizado dende o ano 2009, e coa Lei de emerxencias de Galicia (2007) (18).

O PLATERGA, como calquera outro plan de emerxencias-protección civil de comunidade autónoma, establece a nivel de planificación, unha serie de grupos operativos para resolver as emerxencias. No PLATERGA, establécese que un deles é o Grupo Sanitario e de Acción Social (19). Establécese que "este grupo executará as medidas de protección á poboación no referente a primeiros auxilios, asistencia, evacuación sanitaria e, se é o caso, as medidas de protección e prevención de saúde pública e de acción social.

Cando o director/a do plan considere necesario poñer atención de carácter social á poboación afectada pola emerxencia, constituirase unha unidade operativa cos medios e recursos dos servizos con competencias en servizos sociais da comunidade autónoma e entidades locais, da mesma forma, prestarase axuda psicolóxica aos familiares das vítimas e afectados pola emerxencia" (20).

O dito plan detalla as accións que hai que levar a cabo, como "prestarlles atención material, social e psicolóxica aos familiares de vítimas, afectados e outras necesidades derivadas da emerxencia"; e os integrantes deste, entre outros (20):

- *Medios dependentes da consellería con competencias en materia de sanidade e servizos sociais.*
- *Servizo con competencias en traballo social da comunidade autónoma.*
- *Medios sanitarios e de servizos sociais das administracións locais.*

Polo tanto, queda claro que os traballadores sociais e os servizos sociais da Comunidade Autónoma de Galicia e, máis concretamente, os servizos sociais da cidade de Santiago estaban chamados a intervir o día do accidente de tren.

Así mesmo, o PLATERGA actúa como plan director para a realización de plans de espazos territoriais de rango inferior (cidades de máis de 20.000 habitantes, bisbarras etc.). A xornada O Traballo Social en Situacións de Crise, Emerxencias ou Catástrofes que tivo lugar o pasado 28 de marzo e organizada polo Colexio Oficial de Traballo Social de Galicia permitiu coñecer que a cidade de Santiago dispón do seu propio plan de emerxencias dende maio do presente ano.

No que se refire a emerxencias masivas, que é o caso que nos ocupa, este marco legislativo completárase co Protocolo nacional de actuación médico-forense e de policía científica en sucesos con múltiples vítimas (21). No seu artigo 24 expón sobre "a área de asistencia a familiares e obtención de datos ante mortem"; a cal consta á súa vez de catro zonas básicas (22):

- a) *O punto de información.*
- b) *A oficina de recepción de denuncias.*

c) *A zona de obtención de datos ante mortem ou oficina ante mortem.*

d) *A zona de asistencia sanitaria, social e psicolóxica.*

Á súa vez, "O punto de información compóñeno persoal de asistencia social e psicolóxica xunto con persoal das forzas e corpos de seguridade do Estado e policía autonómicas" (art. 25) (23). Pola súa banda, "na zona de asistencia sanitaria, social e psicolóxica situaranse os equipos de psicólogos, médicos e asistentes sociais encargados de atender aos familiares e achegados das vítimas ou desaparecidos" (art. 33) (24).

A teor da lexislación vixente exposta, no accidente de tren de Santiago, os traballadores sociais forenses e os traballadores sociais sanitarios cobrarían especial relevancia nestes escenarios.

Complementando este soporte lexislativo, e ao amparo da competencia autonómica de "asistencia social", diferentes leis e outras normativas de Servizos Sociais recollen como funcións-prestacións a atención social urxente. No caso de Galicia, a súa Lei de servizos sociais, só fai unha referencia específica, no seu artigo 21, e moi limitada (25):

Artigo 21.º- Prestacións económicas.

b) *As axudas de emerxencia e necesidade social.*

A xeito de conclusión, "os traballadores sociais sexa na súa condición de xestores, técnicos ou científicos, temos un papel relevante e unha responsabilidade no campo das emerxencias e catástrofes tanto na atención puntual e inmediata aos afectados (prevención secundaria) coma no traballo a medio-longo prazo (rehabilitación psicosocial) e, por suposto, en accións preventivas, educativas, de planificación e de fomento do voluntariado en grandes emerxencias (prevención primaria); sen esquecer a investigación en calquera das súas fronteiras, pois dende ela poderemos crecer como profesionais" (26).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1. SEYNAEVE (G.J.R.) (Edit.) (2001), *Psycho-Social Support in situations of mass emergency. A European Policy Paper concerning different aspects of psychological support and social accompaniment for people involved in major accidents and disasters*, Ministry of Public Health, p. 4, Brussels, Belgium.
- 2. SEYNAEVE (G.J.R.) (Edit.) (2001), *Psycho-Social Support in situations of mass emergency. A European Policy Paper concerning different aspects of psychological support and social accompaniment for people involved in major accidents and disasters*, Ministry of Public Health, p. 13, Brussels, Belgium.

- 3. SEYNAEVE (G.J.R.) (Edit.) (2001), *Psycho-Social Support in situations of mass emergency. A European Policy Paper concerning different aspects of psychological support and social accompaniment for people involved in major accidents and disasters*, Ministry of Public Health, p. 16, Brussels, Belgium.
- 4. Diversos autores (2012), *Guía de planificación e intervención psicosocial en emerxencias e catástrofes*, en "8. Composición do dispositivo psicosocial, ed. Ministerio do Interior, Madrid.
- 5. Arricivita Amo, Angel L. (2013), *Manual para traballadores sociais e outros profesionais da axuda*. Col. Psicosocial & Emerxencias, p. 55, Ed. o propio autor, Huesca.
- 6. Samur SOCIAL (2005), Samur SOCIAL. *Un compromiso cos cidadáns e a solidariedade*. Memoria do primeiro ano de actuación. Xuño 2004-xuño 2005, Concello de Madrid.
- 7. Martin Beristain, C. (1999), *Reconstruír o tecido social. Un enfoque crítico da axuda humanitaria*, p. 21, Icaria Editorial, Barcelona.
- 8. Arricivita Amo, Angel L. (2013), *Manual para traballadores sociais e outros profesionais da axuda*. Col. Psicosocial & Emerxencias, p. 74, Ed. o propio autor, Huesca.
- 9. Arricivita Amo, Anxo Luis (2006), «A intervención social (ou psicosocial) en emerxencias e catástrofes», *Revista de Servizos Sociais e Política Social*, 74, monográfico: *Intervención social en situacións de emerxencia*, p. 28-29, ed. Consello Xeral de Colexios Oficiais de Diplomados en Traballo Social e Asistentes Sociais, Madrid.
- 10. Dpto. de Samur Social, Persoas sen Fogar e Inserción Social (2007), Documento técnico para o establecemento de sistemas de colaboración entre o Samur Social e organismo/entidade para a atención nas súas dependencias das emerxencias sociais, Madrid.
- 11. Du Ranquet, M. (1996), Os modelos en Traballo Social. Intervención con persoas e familias, páx. 67, Ed. Século XXI, Madrid.
- 12. Escartín Caparrós, M.^a José (1992), Manual de traballo social (modelos de práctica profesional), Ed. Aguaclara, Alicante.
- 13. Du Ranquet, M. (1996), Os modelos en Traballo Social. Intervención con persoas e familias, pp. 179-209, Ed. Século XXI, Madrid.
- 14. Federación Internacional de Traballo Social. Definición do Traballo Social. En: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> (data de consulta: 13/6/2014).

- 15. Lei 2/1985, do 21 de xaneiro, sobre protección civil, en BOE núm. 22/1985.
- 16. Real decreto 407/1992, do 24 de abril, polo que se aproba a Norma básica de protección civil, en BOE núm. 105/1992.
- 17. Plan territorial de protección civil de Galicia (PLATERGA) en: http://cpapx.xunta.es/c/document_library/get_file?folderId=127859&name=DLE-8406.pdf
- 18. Lei 5/2007, do 7 de maio, de emerxencias de Galicia, en DOG núm. 94, do 16 de maio de 2007.
- 19. Plan territorial de protección civil de Galicia (PLATERGA) en: http://cpapx.xunta.es/c/document_library/get_file?folderId=127859&name=DLE-8406.pdf, en p. 82.
- 20. Plan territorial de protección civil de Galicia (PLATERGA) en: http://cpapx.xunta.es/c/document_library/get_file?folderId=127859&name=DLE-8406.pdf, en pp. 85-88.
- 21. Real decreto 32/2009, do 16 de xaneiro, polo que se aproba o Protocolo nacional de actuación médico-forense e de policía científica en sucesos con vítimas múltiples (BOE núm. 32, 6-2-2009).
- 22. Real decreto 32/2009, do 16 de xaneiro, polo que se aproba o Protocolo nacional de actuación médico-forense e de policía científica en sucesos con vítimas múltiples (BOE núm. 32, 6-2-2009), pp. 12640-12641.
- 23. Real decreto 32/2009, do 16 de xaneiro, polo que se aproba o Protocolo nacional de actuación médico-forense e de policía científica en sucesos con vítimas múltiples (BOE núm. 32, 6-2-2009), p.12641.
- 24. Real decreto 32/2009, do 16 de xaneiro, polo que se aproba o Protocolo nacional de actuación médico-forense e de policía científica en sucesos con vítimas múltiples (BOE núm. 32, 6-2-2009), p. 12643.
- 25. Lei 13/2008, do 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia, (DOG núm. 245, 18-12-08 e BOE de 17-1-2009).
- 26. Arricivita Amo, Angel L. (2013), *Manual para traballadores sociais e outros profesionais da axuda*. Psicosocial & Emerxencias, p. 257, Huesca, ed. do autor.