

Voces de Emergencias

La Revista de la Subsecretaría de Emergencias del
Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

**Ministerio de
Justicia y
Seguridad**

MJYSGC

**Ministro
Guillermo
Montenegro**

**Subsecretaría
de
Emergencias**

SSEMERG

**Subsecretario
Néstor
Nicolás**

**Dirección
General de
Logística**

DGLO

**Director
Gonzalo
Fuentes**

**Dirección
General de
Defensa Civil**

DGDCIV

**Director
Daniel
Russo**

**Dirección
General
Guardia de
Auxilio y
Emergencia**

DGGAYE

**Director
Alejandro
Roldán**



Comunicación y Muerte

Se realizó el primer Taller sobre
“Manejo de cadáveres en situación de desastre, Triage y Bioseguridad”

Sumario

1. Línea 103 de Emergencias: la ciudad al servicio // Teléfonos útiles.
2. Muerte y Comunicación: manejo de cadáveres en las emergencias.
3. Quemados en la azotea “síndrome de burn out”: Pautas para el auto cuidado.
4. Nuestra Gente: Cristian Velásquez, un murguero en Defensa Civil.
5. Frases para no olvidar.
6. Inundaciones en Tartagal: Colaboración con la casa de Salta en Buenos Aires.
7. Sociales: Nació Simón Degreeef Tosar.

Lo que se viene

En el próximo número de la Revista *“Voces de Emergencias”*

1. Entrevista al Arquitecto Walter Gómez Diz.
2. Operativo preventivo durante el funeral del Dr. Alfonsín.
3. Nota con Franco, alumno de la Licenciatura en Protección Civil y Emergencias.
4. Cobertura del simulacro de choque de subterráneos en línea H.
5. Nuevo equipamiento en la Dirección de Guardia de Auxilio.

Línea 103 de Emergencias

¿Cuál es el número de los bomberos? ¿Y el de la policía? ¿Quién no se hizo estas preguntas alguna vez ante situaciones de emergencia o, simplemente, frente a hipotéticos problemas?



Los vecinos de la ciudad de Buenos Aires tienen a su disposición un servicio que aclara estas dudas. Se trata de la línea de emergencias 103 que funciona las 24 horas para atender y dar respuesta toda vez que alguien necesite ayuda.

La línea de emergencias, cuya base de operaciones funciona en un espacio destinado a tal fin en la Dirección General de Logística, cuenta con un plantel de 45 personas, quienes distribuidas en 4 turnos diarios cubren el servicio las 24 horas, los 365 días del año.

Esta base se encuentra equipada con 12 modernos puestos de trabajo para la recepción de llamados, más un puesto de supervisión y otro de coordinación que también están habilitados para dicha función.

¿Qué se hace?

Ni más ni menos que dar respuesta al vecino para la resolución de los problemas o emergencias que pueden presentarse en la ciudad. Las llamadas se derivan hacia las distintas áreas y organismos encargados de manejar y atender emergencias de diversa índole.

En sus comienzos el servicio tomaba sólo emergencias, como derrumbes o incendios, pero actualmente el 103 deriva el pedido de resolución de problemas, aunque no se relacionen directamente con las distintas áreas de la Subsecretaría de Emergencias.



Incluso muchos vecinos llaman para pedir informes porque saben que serán atendidos por operadores y no por máquinas. En esos casos el agente brinda el asesoramiento requerido y en otros hasta ofrece su contención a aquellas personas que llaman para protestar, "porque es la única posibilidad que tienen para desahogarse" afirmó, Gonzalo Fuertes, Director del Área.



Operadores del Servicio de Emergencias

Este cambio en la organización interna, surge porque la idea es resolver problemáticas de riesgo potencial, para evitar que se desencadenen sucesos que sí pueden ser de emergencia. Por ejemplo, raíces expuestas que pueden generar la obstrucción de los desagües pluviales. "Se trata de mitigar y ayudar a que las cosas no terminen ocurriendo, la idea es que si uno tiene la posibilidad de ayudar al vecino, se hace. Es un beneficio mutuo", explica Eduardo Carnevale, coordinador general de la base del 103.

Pero no sólo el vecino se comunica al 103, también lo hacen otros organismos del Gobierno de la Ciudad y nacionales, además de los bomberos, que muchas veces utilizan esta vía para pedir apoyo logístico, las cuadrillas que en su trabajo en la calle detectan algún riesgo o la propia Policía.

Las llamadas

El 103 recibe y procesa cinco tipos de llamadas realizadas por los vecinos:

1. **Emergencias**
2. **Reclamo:** aquellos problemas sobre los que el vecino demanda solución urgente.
3. **Situación de riesgo:** Ej.: un transeúnte advierte una situación en la calle y no sabe quién es el encargado de resolver el problema y se da curso a la denuncia.
4. **Informes:** cuando el vecino necesita asesoramiento sobre alguna cuestión.
5. **Orientación:** ciudadanos que no saben a quien recurrir frente a una situación problemática.

¿Cómo opera la línea 103?

Como hemos dicho, a través de la línea 103 de emergencias, se realiza la **recepción de llamadas** de los vecinos de la ciudad. Los encargados de atender dichas llamadas son los operadores.



Recepción de llamadas

Cada operador tiene asignado un puesto fijo de trabajo, compuesto por una **computadora equipada con un programa especialmente diseñado para la gestión de sucesos y un "softphone"** (en inglés, es la combinación de software y de teléfono; es un programa que hace una simulación de teléfono convencional por computadora) que permite identificar las llamadas, realizar transferencias, grabar localmente y llevar una agenda que sistematiza los eventos ocurridos.

Es así que cuando ingresa un llamado, queda registrado el número en el "softphone" del operador, quien comienza su trabajo dentro de la aplicación de gestión de sucesos, ingresando el **número telefónico del vecino, su domicilio, su nombre y en caso de ser necesario, su DNI**. Registra además, la **dirección del suceso denunciado y las características del mismo** en un menú sugerido de tipologías y finalmente, al dar por válido el suceso, le informa al llamante el número de trámite, al mismo tiempo que el suceso es recibido, a través del sistema, por el despachante, quien lo deriva a los organismos correspondientes. **Todo esto ocurre a máxima velocidad.**

Pero **¿qué es un "suceso"?** Es todo aquello que implica a un operador trabajando y su subsiguiente derivación: puede ser un informe, un derrumbe, un incendio. Todas situaciones distintas, con distintos niveles de riesgo pero que generan que un agente de la emergencia, cargue datos en la máquina y un despachante derive y resuelva.

Gestión del suceso: el despachante

El despachante es el encargado de **derivar el suceso ingresado** a los organismos asociados. Este despacho se realiza por sistema, a los organismos que comparten la red – que actualmente es la Subsecretaría de Emergencias y sus reparticiones: las Direcciones Generales de Logística, Defensa Civil y Guardia de Auxilio-, por teléfono, a las empresas u organismos que no cuentan con enlace remoto y por handy a los directores o áreas del gobierno afectadas.

El "software" o programa de gestión de sucesos le indica al despachante cuáles son los organismos asociados al mismo, de acuerdo a sus características. Para ello existe un protocolo a través del cual queda especificado a qué organismo le corresponde la derivación de cada suceso.

La aprobación de dicho protocolo ha sido acordada por los Directores Generales en reunión de gabinete de la Subsecretaría de Emergencias y su actualización es periódica.



Una tarde de trabajo en la base del 103

Algunos problemas **pueden ser resueltos por más de un organismo o empresa**. Ante un escape de gas; este puede ser un problema que le competa a Defensa Civil, a Logística o a la empresa de responsable. "En esos casos se deriva a dos o tres lugares a la vez y se combina con ellos quién está con la posibilidad de solucionarlo de acuerdo con su capacidad operativa del momento", comenta Carnevale.

Cada suceso ingresado es registrado y guardado por el sistema en su totalidad y **puede ser recuperado en cualquier momento** para su vista en pantalla o impresión desde cualquier puesto de trabajo. Las respuestas de cada organismo también quedan registradas en el sistema y pueden ser supervisadas o impresas a través de los reportes por día, mes, operador, organismo, número o tipo.

Actualmente el despacho se encuentra a cargo del supervisor de turno, con el fin de delegar esta responsabilidad al personal más idóneo y experimentado del área.

Algunos números y datos

El promedio diario de llamadas atendidas por los operadores supera el millar, con un promedio de 120 sucesos diarios en días normales, que se eleva de manera sensible en situaciones de alerta meteorológico.

Los sucesos típicos es un día sin alerta meteorológico, son **estacionales** - como en primavera, por ejemplo, cuando se procede a la limpieza de ramas que originan suciedad en las calles - y **cotidianos** -como escapes de gas, derrames de sustancias tóxicas, caída de mampostería en viviendas antiguas, accidentes en la calle y demás -.

Si bien es muy elevada la cantidad de llamados basura (o llamadas bromistas, característica que se reitera en otras líneas de emergencias de la ciudad como el 102 o el 107), **un gran porcentaje de las llamadas entrantes, es para tramitar distintos tipos de reclamos que no corresponden a esta línea**, pero que son derivados a los organismos correspondientes para ser solucionados.

Anecdotario del 103

La clásica llamada del gatito en el árbol no escapa a las historias comunes que se reciben en la línea de emergencias, sin embargo hay otras tantas que resultan más curiosas.

Una de las últimas tuvo como protagonista a **un lagarto overo en un patio a las 11 de la noche**. Al ser notificado **el Director General Gonzalo Fuertes** acerca de este suceso, la incredulidad lo llevó a dirigirse él mismo al domicilio en cuestión, y **se encontró a medianoche en el patio del vecino, cazando a un animal de más de un metro de largo, que luego de pasar la noche en una "cucha" improvisada en su oficina de Logística, fue entregado a la sede de Flora y Fauna ubicada en la Reserva Ecológica**.

Más atrás en el tiempo, hace alrededor de dos años, fue la Dirección General de Guardia de Auxilio la encargada de resolver un suceso relacionado con **una serpiente suelta en el pasillo de un séptimo piso de un edificio porteño**. Casos increíbles y complicados que nutren el anecdotario de la línea 103 de emergencias.

Un poco de historia y algunos datos técnicos

En sus inicios y al momento de hacerse cargo la actual coordinación de la línea de emergencias, el área contaba con una capacidad máxima operativa de 8 puestos de trabajo para su funcionamiento, una central telefónica analógica con capacidad para 16 llamadas entrantes simultáneas y un total de 32 personas incluyendo operadores y supervisores para la prestación del servicio.

El espacio físico para el trabajo era pequeño -apenas 15 m2- ocupado simultáneamente para la atención telefónica, el esparcimiento del personal y el equipamiento de hardware para la conectividad tanto telefónica como de red, que era de sólo 512 Kb.

Actualmente la situación es otra y mejor. El servicio cuenta una **central telefónica IP** (identificación personal), que administra los llamados al 103 Emergencias, a partir de una **trama digital** que la provee de **30 líneas entrantes y 30 salientes** a través de un sistema basado en una **plataforma funcional, lo que permite modificar, ampliar y perfeccionar el sistema** de manera rápida según las necesidades.

Por otra parte, en caso de "desborde" o caída de la red digital que administra los llamados, existe **una segunda alternativa** con 30 líneas entrantes y **10 líneas analógicas independientes**, que son habilitadas directamente desde la empresa proveedora, en caso de caída de la central telefónica digital. Esto permite que el servicio cuente **con un doble sistema de contingencia en materia de comunicaciones**.

La central se encarga de **registrar los usuarios y llamadas, grabar la totalidad de las comunicaciones y administrar las llamadas entrantes de manera aleatoria** entre los operadores registrados, previendo además un tiempo de 90 segundos para llamados en cola por desborde en las comunicaciones.

Se cuenta también con acceso a “soft” bajo entorno web de manera local, que permite el **rápido acceso a las grabaciones efectuadas** desde los distintos puestos de trabajo, así como el **origen y duración de cada llamada**, tanto entrante como saliente. Cada operador accede desde su pc a un mapa de la ciudad desde donde corrobora los datos ingresados al sistema –barrio, CGCP (Centro de Gestión y Participación Comunal) correspondiente y ubicación del suceso tramitado-, **los cuales quedan registrados en cada uno de los sucesos despachados**. Esto permite, entre otras cosas, supervisar minuciosamente la calidad de respuesta alcanzada.

Software

El software de gestión de sucesos que hoy se está utilizando, es reciente y ha sido de desarrollo propio. Su principal gestor es Eduardo Carnevale, actual coordinador general de la línea 103 de emergencias

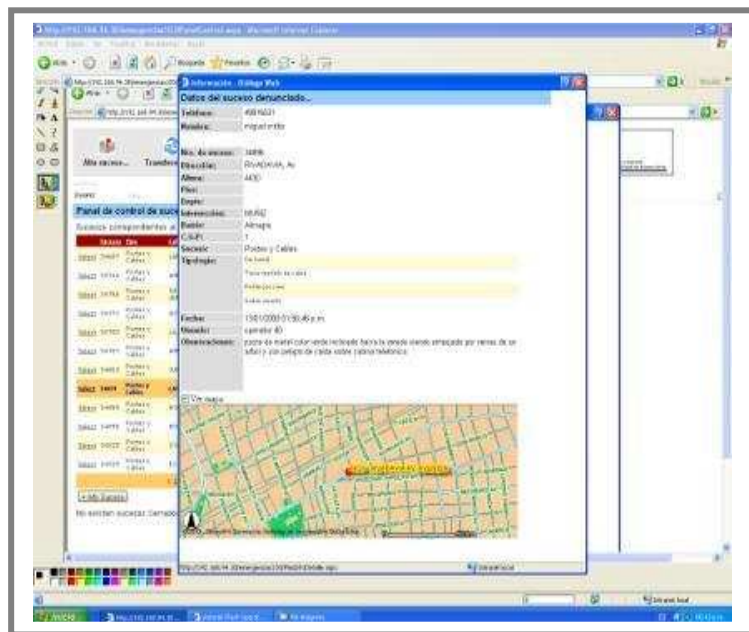


Imagen de una de las pantallas que utiliza el software de gestión de sucesos.

La aplicación se ejecuta sobre plataforma web -lo cual permite una **gestión más dinámica** por parte de los operadores, así como mayor flexibilidad en sus procesos de actualización y mayor accesibilidad con los demás organismos de la red de gobierno- y desde un servidor local, que tiene respaldo en un segundo servidor ubicado en la Subsecretaría de Emergencias, que es administrado por su Dirección de Sistemas. El enlace con la red del gobierno se establece en forma primaria a través de fibra óptica y cuenta con un sistema de contingencia de enlace aéreo, ambos con una velocidad de transferencia de 4Mb simétricas, lo cual aporta **seguridad y velocidad en el intercambio y llegada de información**.

Muchos usuarios evalúan (a través de encuestas realizadas) a la línea 103 como **“un servicio eficaz y moderno para la atención de emergencias** en la ciudad de Buenos Aires”.

¿Sus beneficios?

Es para todas las emergencias y es gratuito.

Es fácil de memorizar y funciona 24 horas al día y 365 días al año.

Permite la localización inmediata del sitio donde ocurre el suceso.

Permite activar a todas las agencias de manera simultánea, mejorando así los tiempos de respuesta.

Teléfonos útiles

| | |
|----------------------|---|
| 0800-666-8537 | Orientación a mujeres víctimas de la violencia |
| 0800-333-6262 | Orientación durante el embarazo y la lactancia |
| 0800-222-6466 | Pediatras en casa, servicio de atención domiciliaria |
| 0800-999-7100 | Tercera edad, información para adultos mayores |
| 0800-333-6627 | Asesoramiento sobre donación y trasplantes |
| 0800-999-2727 | Línea gratuita de orientación telefónica de la ciudad |

4861-5586 Orientación en problemas de drogas y alcohol

102: la línea de los chicos para realizar denuncias de violación de derechos de niños, niñas y adolescentes y recibir información y orientación.

103: Emergencias de la ciudad // **107:** SAME emergencias médicas

108: Emergencias Sociales
la línea para personas sin techo y en emergencia social

Comunicación en situaciones de emergencia y desastre

Para abrir este tema debemos comenzar por definir qué entendemos por comunicación de la emergencia y el desastre. Diremos que, son aquellas acciones tendientes a comunicar, a través de un trabajo de concientización:

- Cómo prevenir y evitar situaciones de riesgo en el hogar y en el espacio público: es decir, el **ANTES** de las emergencias.
- Cómo actuar una vez que se han producido: el **DURANTE**
- Y qué hacer y a quién recurrir en el momento posterior: el **DESPUÉS**.



Indudablemente, la gestión de gobierno debe ser activa en esos tres momentos de la emergencia y el desastre, desde la consigna de COMUNICAR SIEMPRE.

En el **ANTES**, la comunicación debe ser **proactiva** para Educar en la prevención y en la acción durante la Emergencia, a distintos segmentos de la población:

- Al Público en general
- Al Periodismo
- A los Servidores Públicos

Dos conceptos básicos promueven este accionar: **Prevenir para que no ocurra y si ocurre, saber cómo actuar**. No se puede enfrentar un desastre sin una preparación previa. Y esto vale tanto para la parte técnica, como para la comunicacional.

En el **DURANTE**, son muchos los factores intervinientes que ponen en riesgo el correcto funcionamiento que debiera tener el cauce de información, ya que el **DURANTE** es el momento de la acción en el espacio público, en el que se trabaja en condiciones de gran tensión y urgencia, y en donde intervienen un conjunto de actores sociales, mientras se desarrollan los acontecimientos. Esos actores son los **agentes de emergencia locales, agentes de otras jurisdicciones, público afectado, público no afectado (curiosos) y el periodismo**.

- Debemos destacar que **en la escena de la emergencia todo comunica** y es el “durante”, el único momento en el que se puede gestionar **directamente** la comunicación

Es así que, como existen protocolos de acción operativa y técnica para atender emergencias y catástrofes, es también fundamental la aplicación de los **protocolos de Comunicación** durante la Emergencia, ya **que garantizan la correcta circulación de la información** entre todos los actores intervinientes.



La función de quienes desempeñan el rol de comunicadores en estas situaciones, es la de trabajar en la **mitigación de los efectos negativos** que la emergencia y el desastre acarrearán. Y esto debiera hacerse teniendo en cuenta:

- Directamente: Al público afectado.
- Indirectamente: A la Opinión Pública que se informa a través de los medios y desde allí avala o rechaza la acción de quienes dan respuesta a la emergencia.

Debemos saber además que **la emergencia no termina con la resolución técnica del evento, ya que en el DESPUÉS, se juega el balance sobre la acción desarrollada en el DURANTE. Muchas veces, la emergencia real comienza cuando se apagan las cámaras.**

Por ello, en el **DESPUES es importante la comunicación post-evento**, la cual garantiza la pluralidad de voces respecto de la emergencia. De no ser así, la acción de los agentes que intervienen en la emergencia queda explicada solamente por otros actores, como los propios afectados o los medios.

En lo que se refiere al papel que juega el periodismo en la comunicación de las emergencias y desastres, debemos destacar que durante la emergencia, el periodismo debe acceder a la información en medio de una escena crítica y enviarla en tiempo real, además de competir con otros medios para la obtención de la primicia. Esta situación puede dejar como saldo dos afectados: La calidad de la información y los agentes de la emergencia, que actúan siempre en situación de presión.



Otras características que perfilan la escena de la emergencia, se refieren a que tanto los agentes de la emergencia como el periodismo, trabajan en condiciones de excepcionalidad, durante muchas horas seguidas y bajo gran presión, y que inevitablemente, van a aparecer también episodios de alteración emocional entre las víctimas, los familiares y otras personas cercanas.

En este contexto, las agencias de respuesta a la Emergencia y el Desastre tienen que balancear sus prioridades de **ASISTENCIA HUMANITARIA**, con la necesidad de manejar los **flujos de información y mantener buenas relaciones con los medios**.



Cuando hay muertes involucradas en los escenarios de la emergencia, la situación se complica, entre otras cosas, debido a que en lo referente al **tratamiento de cadáveres**, nos enfrentamos a un **tema que se halla atravesado por distintos mitos**. Pero ¿qué es un mito?: *Es un relato, una historia o una leyenda de origen incierto, que sirve para definir o justificar la realidad. Casi siempre se basa en supersticiones, creencias o tradiciones y de allí viene su fuerza social.*

Y cuáles son los mitos que atraviesan este tema: pues bien, se cree por ejemplo que la presencia de cadáveres humanos y animales o restos en descomposición, representan un peligro para la salud pública ya que diseminan enfermedades infecciosas y producen epidemias. Se suma a esto la idea de que es posible el robo de cadáveres y de los objetos a su alrededor, así como que "desaparecidos" es igual a "muertos".

El peligro que encierra la **creencia en estos mitos, es que pueden llevar a cometer errores de gestión**, ya que en pro de sosegar a la opinión pública tratando de llevarles calma en momentos de zozobra y tensión como los que se viven durante una emergencia o desastre, **son utilizados incorrectamente los siempre escasos recursos en situaciones de crisis y se toman medidas innecesarias e impropias**. Por dar un ejemplo, después del azote del huracán Mitch, en el Caribe, se usó el escaso combustible disponible para las cremaciones masivas de cadáveres, cuando era innecesario llevar a cabo esta tarea.

Ahora bien, **¿cual es la relación que verdaderamente existe entre los cadáveres y el riesgo sanitario?** En principio saber que el cadáver es el resultado de una epidemia y no su generador; que en la emergencia y el desastre, las muertes se producen principalmente por trauma y que los cadáveres generan un riesgo limitado, porque la temperatura corporal baja rápidamente y bacterias y virus mueren. Por último, saber que en áreas endémicas al cólera, dengue y demás, es necesario reforzar las medidas de respuesta a estas enfermedades (*FUENTE: Western, Karl. "Manejo de cadáveres en situaciones de desastre". Cap. 3. OPS, 2004).*



Es por ello que, así como **existe un PLAN para el tratamiento de los sobrevivientes**, afectados o heridos de una emergencia o desastres, **debe existir un PLAN para el tratamiento de los cadáveres** y la **COMUNICACIÓN es parte central de ese PLAN**.



Ante la existencia de cadáveres, los pasos a seguir son: la búsqueda y localización de los mismos y su identificación *in situ*, el traslado al centro escogido como morgue y la entrega a los familiares con la asistencia espiritual, logística, legal y material por parte del Estado. Todos estos pasos deben estar enmarcados en una **organización afiatada**, dentro de un esquema de trabajo interinstitucional e interjurisdiccional, desde la existencia de una institución responsable asignada. Para que dicha organización sea efectiva son necesarios la **coordinación, el liderazgo efectivo y la comunicación**.

Las preguntas que más frecuentemente surgen desde el público y los medios son las siguientes: qué pasó, cuándo y dónde, quiénes y cuántas fueron las víctimas, cuál fue la causa, qué están haciendo (o qué van a hacer) al respecto, cuándo empiezan las labores de recuperación y cuál es la institución a cargo del operativo (FUENTE: OPS, 2004).

En la relación con los medios habrá que tener en cuenta **no suministrar el nombre de fallecidos hasta que los parientes no hayan sido notificados oficialmente, evitar conjeturas, especulaciones y opiniones personales frente a los medios, preparar un breve informe o comunicado por escrito y ponerlo a disposición de los medios y no conceder entrevistas exclusivas**.

Los DATOS FUNDAMENTALES A MANEJAR serán: el NÚMERO DE MUERTOS, su IDENTIDAD y DÓNDE SERÁN TRASLADADOS.

A propósito de este tema -el Manejo de Cadáveres en situaciones de Desastre-, se realizó en la sede de la Dirección General de Defensa Civil a fines del mes de febrero, un **encuentro entre los referentes de prensa y comunicación de los distintos organismos que intervienen en la atención a emergencias y catástrofes**. Estuvieron presentes representantes del cuerpo Médico Forense, de la Morgue Judicial, del SAME, de las Subsecretarías de Mantenimiento Urbano y de Derechos Humanos, de la Policía Federal y de su cuerpo de Bomberos, así como personal de nuestra Subsecretaría de Emergencias.



Exposición del Lic. Edmundo Ferretti ante referentes de prensa la sede de la DGDC

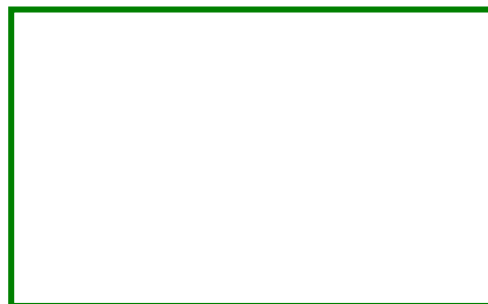
La disertación estuvo a cargo del Lic. Edmundo Ferretti y durante la misma, se dejaron oír los aportes y las opiniones de los presentes. El objetivo del encuentro fue establecer los lazos necesarios para el correcto desarrollo del trabajo en conjunto en las situaciones que así lo requieren. La coordinación de tareas, el ordenamiento de las mismas, el rol de cada uno de los intervinientes, fueron las claves de la charla y el intercambio que concluyó en la construcción de una red de interconexiones que permita responder eficazmente, desde lo comunicacional, en casos de emergencia y catástrofe.

Taller sobre manejo de cadáveres

En el número anterior de nuestra revista, presentábamos en detalle las características del Convenio firmado por el Estado Nacional y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires para la respuesta coordinada ante incidentes mayores en el ámbito nuestra urbe.

Entre las medidas dispuestas por este acuerdo interjurisdiccional, se encuentran algunas referidas al manejo de cadáveres, disponiendo de qué forma éstos deben ser conservados hasta su traslado a la morgue judicial para la autopsia.

En este contexto, se llevó a cabo en la Morgue Judicial del Cuerpo Médico Forense, el Taller **"Manejo de cadáveres en situación de desastre, Triage y Bioseguridad"**, cuyo propósito fue compartir conocimientos y normas con profesionales y técnicos de diversos organismos que tienen responsabilidades de decisión ante eventos adversos, en el marco de la gestión local.



Personal de la Subsecretaría de Emergencias en el Taller dictado en la Morgue Judicial

Participó personal de las Direcciones Generales de Defensa Civil, Logística, Guardia de Auxilio y Emergencias, Cementerios, del S.A.M.E., de la Policía Federal y del Cuerpo Médico Forense.

El taller, fue dictado en el Aula de la Morgue Judicial el 26 de Febrero pasado y constó de una jornada de dos horas cátedra, en la cual expusieron los Doctores Luis Alberto Bosio, Decano del Cuerpo Médico Forense, Fernando Claudio Trezza, Coordinador de Tanatología y Director A/C de la Morgue Judicial y Roberto Víctor Cohen, Coordinador del Comité de Crisis de la Morgue Judicial.

Síndrome de Burnout

“Quemados en la Azotea”

Por la Lic. María Alejandra Vivas De Lorenzi*

El trabajo realizado por los agentes de la emergencia, no es sencillo. La vocación de servicio se enfrenta a situaciones complejas en circunstancias difíciles. El dolor ajeno y la desolación que provoca una catástrofe, afectan. Qué hacer para salir indemnes de la experiencia.

Alguna vez, hemos leído o escuchado la palabra **BURNOUT**. Pero, ¿qué significa? El término de origen inglés, se refiere a “quemazón” o “explosión” y con su uso, se representa en forma simbólica un tipo de estrés laboral que sucede a muchos trabajadores, especialmente a los que operan en la emergencia, en contacto con el dolor humano y en escenarios delicados.

En principio, recordemos que el estrés es una **forma de defensa** del organismo. Ante una situación nueva, una emoción, una noticia inesperada o un susto, nuestro cuerpo pone en marcha mecanismos que nos sirven para afrontarlos.

Es por eso que, si por ejemplo, escuchamos ruidos en nuestra casa en medio de la noche y creemos que es un delincuente, nuestras pupilas se dilatarán para ver mejor, nuestro sistema auditivo se agudizará y nuestra fuerza muscular aumentará el triple por si hay que correr o luchar...Se trata de un sistema de defensa que acompaña al hombre y que le ha ayudado a sobrevivir.

De allí que surge una pregunta: si el estrés nos sirve para defendernos y sobrevivir ¿por qué, entonces, es dañino? La respuesta es que el estrés en exceso y en un tiempo prolongado, nos intoxica física y mentalmente, ya sea en nuestro ámbito personal como laboral. Por eso es tan importante manejar pautas para el auto cuidado y protección de nuestra salud.



Cómo reconocer el estrés laboral o burnout

Debemos prestar especial atención si llegamos a padecer alguno de estos síntomas en forma recurrente:

- **Fatiga crónica y alteraciones del sueño (insomnio, pesadillas).**
- **Úlcera gástrica y otras alteraciones gastrointestinales (náuseas, vómitos, diarrea, ataques de colitis).**
- **Taquicardia, palpitaciones, hipertensión y cefaleas frecuentes.**
- **Problemas de alergia y dermatitis.**
- **Dolores musculares (espalda, cuello, hombros) e incapacidad de concentrarse, falta de memoria.**
- **Aislamiento social (no tengo ganas de salir ni ver a mis amigos).**
- **Baja autoestima, deseos de abandonar el trabajo.**
- **Depresión, sentimientos de culpa, sobreexigencia “tengo que trabajar más y más para ponerme al día o si no voy a perder el trabajo” e ideas de suicidio.**
- **Ausentismo laboral: periodos de baja por enfermedad.**
- **Aumento de conducta violenta como agresividad, explosiones de ira y respuestas desproporcionadas a los estímulos externos.**
- **Abuso de sustancias como café, tabaco, alcohol, tranquilizantes y sedantes.**
- **Abandono personal y pasividad ante las exigencias de los demás.**
- **Imposibilidad para relajarse y caminar sin rumbo.**

Qué se puede hacer para tratarlo

Algunas medidas que pueden tomarse para tratar el burnout o incluso evitarlo, son las siguientes:

- Disminuir el consumo de sustancias tales como café, cigarrillo, alcohol y otros estimulantes.
- Si tiene insomnio, consultar al médico y tratar de relajarse antes de acostarse para descansar.
- Evitar hablar de temas que puedan resultar irritantes o mirar noticieros antes de irse a dormir.
- Tratar de ver las tareas y los contratiempos como desafíos que nos permitirán crecer, y no como situaciones amenazadoras.
- Aprender a medir las capacidades y no violentarnos intentando hacer algo más allá de las propias posibilidades. Evitar "exprimirnos" hasta el agotamiento.
- A veces se pierde, hay que intentar extraer lo positivo de los sucesos negativos.
- Cuando una tarea no avanza, realizar otra o hacer una pausa, y si se puede, salir del lugar donde nos encontrábamos.
- A veces lo trágico no son tanto las situaciones como el modo de interpretarlas. Es posible que cambiando la forma de ver los conflictos, se reduzca el malestar y podamos elaborar otras soluciones.



Tiempo libre y ocio

Un lugar primordial entre las pautas que podemos seguir, tendientes al cuidado de nuestra salud, lo ocupan el ocio y el tiempo libre.

Es importante ocupar una parte del día en alguna actividad de ocio **"sin culpa"** como leer, ir al cine, practicar algún deporte o escuchar música. Dedicar tiempo a nuestra familia y amistades, desconectándonos de las obligaciones y durante la semana, regalarnos un día entero para descansar y realizar actividades que nos gusten y no tengan ninguna relación con nuestras obligaciones habituales.

Practicar deportes, por ejemplo, no sólo beneficia la salud cardiovascular y ayuda a quemar calorías, también sirve como relajante y elimina tensiones.

Una opción, si nos gusta caminar, es aprovechar para hacerlo en los desplazamientos al trabajo o bien usar la escalera en vez de el ascensor, para subir un piso.

De preferir más intensidad o regularidad en los ejercicios, tomar la decisión e inscribirse en un gimnasio y en lo que se refiere a la práctica de juegos de equipo, es importante jugar siempre y cuando sea para DISFRUTAR y no para competir, enfrentándose a los compañeros de equipo.



La relación con los demás



La relación que podamos construir con los otros, es un factor de peso en nuestro desenvolvimiento cotidiano que puede ayudar a nuestro equilibrio y armonía. Acostumbrarse a admitir y a demandar la crítica, así como a expresar honestamente los puntos de vista, es una actitud saludable.

Pedir ayuda a la familia y amigos es fundamental, es una muestra de conocimiento a la otra persona. Que la gente cercana se entere que estamos agobiados y HABLAR, ya que guardarse los sentimientos es dañino para la salud y un desahogo ante terceros mitiga frustraciones.

Es sano ser algo egoísta: a veces hay que decir "no". Sepamos que resulta imposible complacer a todo el mundo. Al mismo tiempo, no hay que permitir que los demás nos presionen, nos manipulen, o nos impongan unos criterios, en contra de los propios. El odio y el rencor no ayudan a avanzar. El perdón, la comprensión, la tolerancia, resultan la mejor opción para resolver algunos conflictos.

Fomentar el diálogo entre los compañeros de trabajo y tratar de armar grupos, en los cuales, en algún momento que no haya demasiado movimiento laboral, podamos expresar nuestros sentimientos y vivencias en determinado operativo o labor.

- Un dato destacable es que la mayoría de los trabajadores de emergencias de los países mas desarrollados, practican yoga. Esta disciplina -hecha con continuidad- trae inmensos beneficios en cuanto a la relajación del sistema nervioso y muscular, mejora la tensión arterial, previene infartos y sana las contracturas.



Por último, es necesario destacar el concepto de **"RESILIENCIA"** que es la capacidad que tenemos todas las personas para "fortalecernos" ante situaciones que se nos presentan difíciles y salir de ellas, más enérgicos, con más espíritu de lucha. Es posible lograrlo y cuando llegamos a ese punto, nos sentimos orgullosos. Tenemos el valor y el temple para encarar todo aquello que la vida nos presenta, **viéndolo como un "desafío" y no como un "problema"**.

Lugares de atención para problemas de burnout

Hospital de Emergencias Psiquiátricas Torcuato de Alvear
Área de Estrés Traumático y Ansiedad - Coordinación: Dr. Daniel Mosca
Warnes 2630 – TEL: 4521-0090 – MAIL: alvear_rrhh@buenosaires.gov.ar

El Equipo de Estrés Traumático y Ansiedad tiene la tarea de asistir a personas damnificadas que han sufrido la exposición a acontecimientos externos, potencialmente traumáticos, producidos por la mano del hombre o por la naturaleza. Se tratan casos de personas que han visto amenazada su vida o su integridad física: tal el caso de quienes han sufrido accidentes, situaciones de robo, secuestro, acoso laboral, abusos sexuales y distinto tipos de violencia. También son atendidos quienes han sido víctimas de catástrofes como LAPA y Cromañón así como veteranos de Malvinas y personal interviniente en el sistema de emergencia y seguridad.

El servicio funciona de lunes a viernes de 8 a 18 hs. La atención es inmediata e individual, tanto el tratamiento psicoterapéutico como el psico-farmacológico.

Bibliografía de consulta:

DSM IV (manual de Psiquiatría)

Página del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (Salud Mental)

http://www.buenosaires.gov.ar/areas/salud/s_mental/?menu_id=17738

Cristian Velázquez

Un murguero en la Defensa Civil

Durante el mes de febrero el festejo de los carnavales ocupó muchos de los espacios públicos de la ciudad, en una muestra colorida y musical con la presentación de las murgas porteñas. Un integrante de la Dirección General de Defensa Civil nos cuenta algunos detalles acerca ellas.

Cristian Velázquez tiene 25 años y trabaja en la **Dirección de Emergencia de la Dirección General de Defensa Civil** desde 2005. Su tiempo libre lo dedica a participar de la murga **"El Rechifle de Palermo"** a la cual se integró hace un año.

Comenta Cristian, que sus deseos de ser murguero responden a "un viejo sueño de chico" ya que "en la escuela primaria tuve una maestra que nos hizo organizar una murga en el grado y a mi me encantó. Siempre tuve el deseo de estar en una y **pude concretarlo recién a los 24 años**".

La murga "El Rechifle de Palermo", cuenta con dos Directores Generales, dos Directores de Percusión, un Director de Chicos y otro de Chicas. En ella, Cristian se desempeña tocando el bombo, bailando y haciendo coro. Está conformada por alrededor de 70 personas que como dice nuestro murguero, "es toda gente de distintas edades, sexo, religión, que nos juntamos para un mismo fin: divertir y divertirnos... eso es lo que tiene **la murga; es socialmente integradora, un lugar de contención**".



Cristian y un compañero de la murga



La Murga "El Rechifle de Palermo" a pleno

Los ensayos se llevan a cabo los sábados por la tarde en la plaza de Córdoba y Darwin, en el barrio de Palermo y han realizado presentaciones en los corsos de carnaval y también en algunas fiestas sociales. Estos últimos carnavales, "El Rechifle..." actuó en San Telmo, Villa Crespo, Villa Urquiza, Pompeya, Liniers y Monte Castro.

Como en toda murga, hay canciones de creación propia, que muchas veces toman melodías populares como base, modificándoles las letras de acuerdo a las ideas que se quieran expresar. Cristian nos cuenta que la actuación comienza con la canción de presentación de la Murga, luego le toca el turno a la crítica (que siempre tiene que ver con una denuncia social) y por último el cierre de la presentación, con la canción de despedida.

Como tantos otros apasionados de la murga, Cristian se entusiasma con el tema, e invita a que la gente se sume a estas propuestas, porque como él mismo puntualiza "lo que a mi me convocó, es un deseo de querer hacer divertir a la gente, es un hobby que a uno lo hace sentir bien, es una actividad sin fines de lucro, donde se pone el corazón".

En números

Actualmente la ciudad de Buenos Aires, cuenta con un total aproximado de 150 murgas inscriptas en la Dirección General de Promoción Cultural.



El "Rechifle de Palermo" en acción

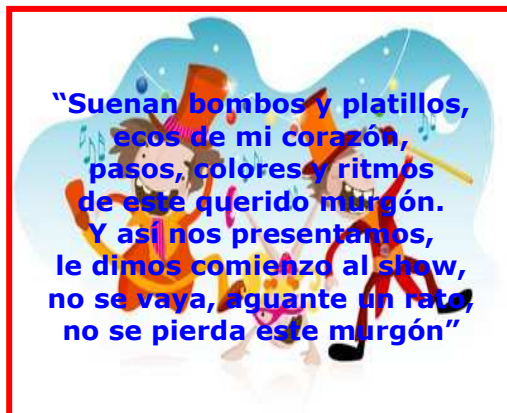
Algunos datos

El primer corso que se realizó en Buenos Aires y en el que se presentaron comparsas de negros y de blancos tiznados, ocurrió en el año 1869. Desde entonces y con algunos altibajos, la murga fue una de las formas de arte social que más creció en el país al ritmo de las crisis políticas y económicas. Las murgas y el carnaval son una expresión artística de las márgenes, un folclore urbano que le canta al barrio. Sus letras se llaman "críticas" y unen la denuncia con la risa, el color y el baile.

La murga, es una formación que implica organización, desarrollo artístico, compromiso social y celebración popular. Ha florecido en distintos puntos del país en los últimos años, aunque la pionera es la murga porteña. En cuanto a su forma artística lo que la distingue de otras es, además de su vestimenta (levita, guantes, galera y bastón), el bombo con platillos y los distintos ritmos, tradicionales que se utilizan para diferenciar cada barrio.

Declaradas Patrimonio Cultural de la Ciudad de Buenos Aires en 1997, las murgas experimentan uno de sus momentos de mayor esplendor, ya que en los últimos años, el carnaval porteño vive una época de fuertísima revitalización y cambios.

Así, las murgas porteñas proponen un sitio de contención artística, que tiene sede en cada barrio y que fomenta la construcción de un espacio colectivo en el que se generan, el aprendizaje de trabajar en conjunto, la transmisión de una herencia y la creación de un lugar de identidad.



Fuente: Dirección General de Promoción Cultural

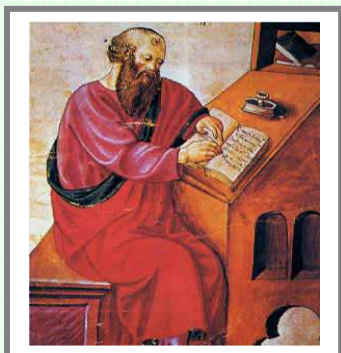
Av. de Mayo 575 – Piso 4 Of. 403 / Tel. 4323-9737

Comisión de carnaval: 4331-4365 // Coordinadora: Elsa Calvo



FRASES PARA NO OLVIDAR

Un peligro común une hasta a los más acérrimos enemigos.



Aristóteles

(Macedonia 384 a. C. –Grecia 322 a. C.)

Filósofo y autor enciclopédico. Creador de la lógica formal, precursor de la anatomía y la biología y un creador de la taxonomía. Junto a Platón, es considerado el determinante de gran parte del corpus de creencias del Pensamiento Occidental del hombre corriente - aquello que hoy denominamos "sentido común" del hombre occidental-.

Colaboración

A raíz de la grave situación vivida por el pueblo tartagalense, en la provincia de Salta, a causa de las fuertes tormentas que provocaron inundaciones de gran magnitud, las tres Direcciones Generales dependientes de nuestra Subsecretaría de Emergencias – Defensa Civil, Logística y Guardia de Auxilio- **prestaron su colaboración a la Casa de Salta en la Ciudad de Buenos Aires.** Así, desde el 18 de febrero, se realizaron tareas de carga y descarga de las donaciones que se fueron recibiendo diariamente en ese organismo, para los damnificados de la localidad de Tartagal.

Las acciones que se desarrollaron fueron: **la recepción de las donaciones de particulares y empresas que llegaban de forma permanente.** Se realizó la selección y separación de la mercadería así como la carga y descarga de camiones. Participaron de las tareas unos 15 agentes cada día, pertenecientes a las tres Direcciones Generales.

Los días 2 y 3 de marzo se trasladaron donaciones compuestas por calzados, ropa y alimentos desde la base de la Dirección General de Defensa Civil, hasta los vagones dispuestos en Retiro para el traslado de la mercadería a la Provincia de Salta y se puso a disposición uno de los camiones de este organismo para el transporte de las donaciones.



Personal de la Subsecretaría de Emergencias porteña, colaborando con la Casa de Salta en Buenos Aires

Sociales

¡Bienvenido Simón Degreeef Tosar!

Nacido el 24 de Marzo de 2009
en Benito Juárez – Pcia. de Buenos Aires



Saludamos a sus papás Érica Tosar y
Martín Degreeef, hija y yerno de nuestra querida
Marta Tapia del área de Prensa
de la Dirección General de Defensa Civil

¡¡¡Muchas Felicidades a los flamantes
papás y a la orgullosa abuela!!!

En este espacio de “Noticias Sociales” queremos tener la posibilidad de compartir buenas noticias: festejos, aniversarios, nacimientos, cumpleaños, casamientos, homenajes, saludos especiales...

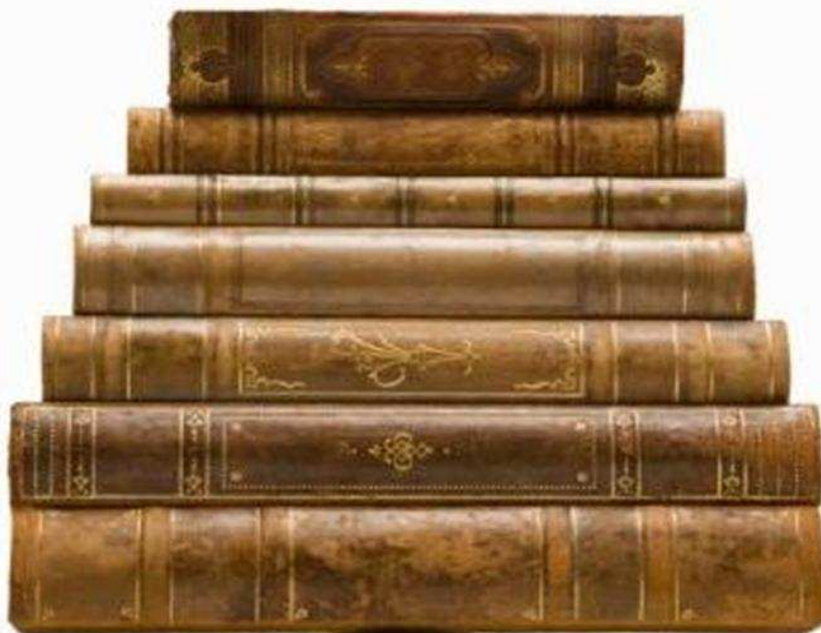
**A quienes deseen participar, los esperamos en:
prensaemergencias@buenosaires.gov.ar**

Destacamos y agradecemos la permanente contribución de las áreas de Prensa de la Dirección General de Defensa Civil, Dirección General de Logística y Dirección General de Guardia de Auxilio y Emergencia, así como del área de Capacitación de la Subsecretaría de Emergencias del Ministerio de Justicia y Seguridad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Staff de Redacción

Comunicación de la Emergencia – Subsecretaría de Emergencias

- Coordinador del área: Lic. Edmundo Ferretti
- Equipo:
 - Lic. Beatriz Sznaider
 - Lic. María Alejandra Vivas De Lorenzi
 - Mariana Marroche Breskovic
 - Esteban I. Lanzani



**Mayo 2009
Comienza la colección
de libros de la Emergencia**

