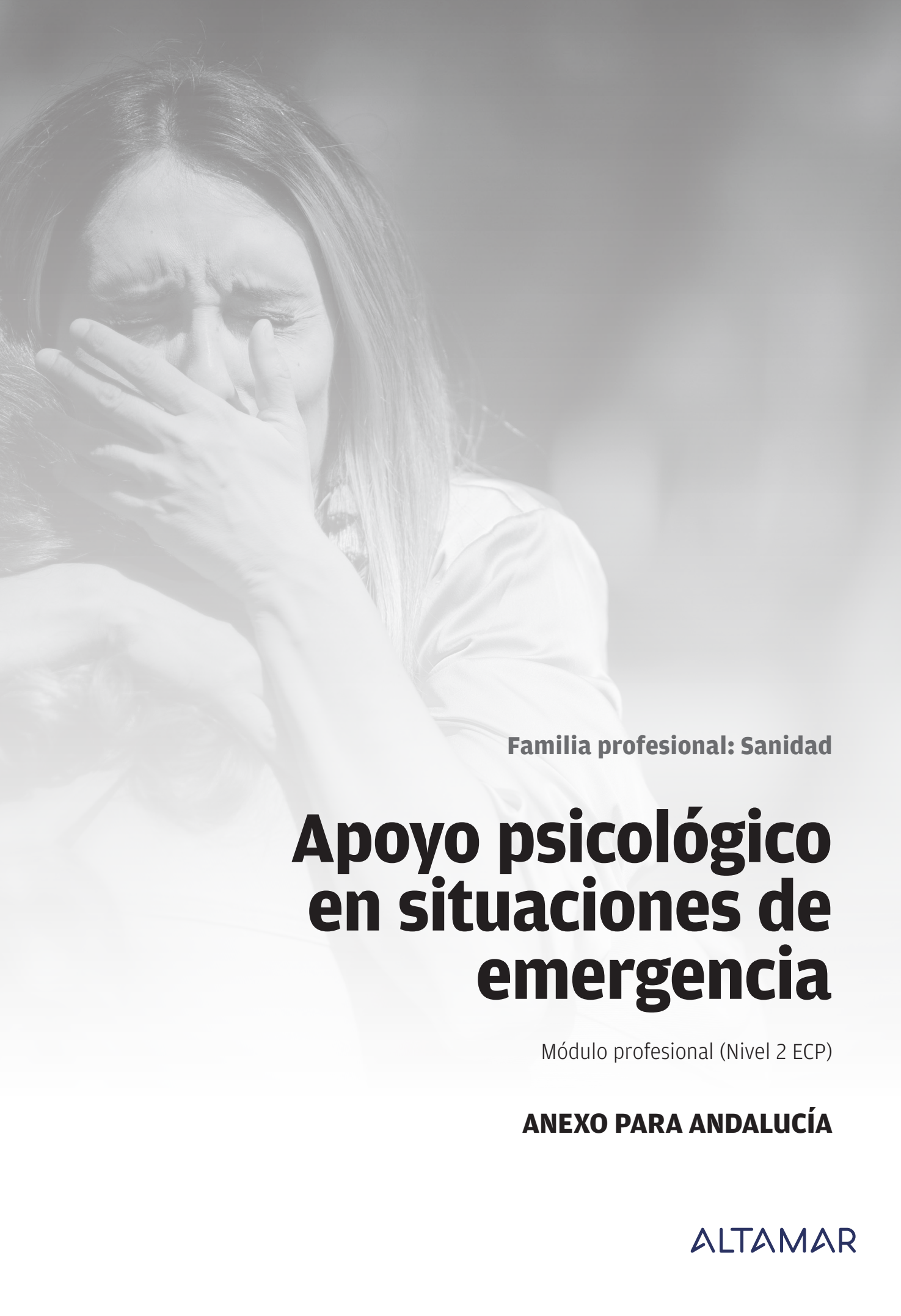




Familia profesional: Sanidad

Apoyo psicológico en situaciones de emergencia

Módulo profesional (Nivel 2 ECP)

ANEXO PARA ANDALUCÍA

ALTAMAR



Anexo para Andalucía



**1. Servicios de atención psicológica
en crisis, emergencias y catástrofes**



Anexo para Andalucía

**2. Apoyo psicológico al personal sanitario
interviniente en crisis, emergencias y catástrofes**



1. Servicios de atención psicológica en crisis, emergencias y catástrofes

En cada intervención de emergencias se proporciona atención psicológica a las personas afectadas. De ahí que el personal deba tener unos conocimientos básicos que le permitan actuar de manera que no agrave la situación de angustia que viven las personas a las que atiende, sino que la atenúe.

Pero, además de esta atención *in situ*, existen servicios prestados por personal experto en psicología, muchas veces organizados para hacer frente a situaciones imprevistas. Unos servicios que comprenden tanto la *atención telefónica*, una herramienta habitual, ya que resulta muy accesible y permite atender a un número importante de personas, como la *atención presencial*. (Doc. 1)

1.1. Atención telefónica

En el contexto de las situaciones de emergencia, la **atención psicológica telefónica** es un servicio de intervención diseñado para prestar apoyo emocional y primeros auxilios psicológicos a distancia.

La atención psicológica telefónica es muy útil, ya que permite que las personas que necesitan ayuda puedan contactar en el momento en el que lo necesitan o en el que lo deseen para recibir apoyo inmediato y desde cualquier lugar.



Documento 1.

La atención a distancia multicanal

Actualmente, la tendencia es a prestar atención a distancia también por otros canales, más allá de la telefonía por voz:

- **Servicios de mensajería** como WhatsApp y Telegram. Ofrecen una gran discreción y facilidad de uso, además de tratarse de sistemas con gran difusión entre el público general, muy especialmente entre los jóvenes.

Por estas razones algunas instituciones y entidades ofrecen la comunicación a través de mensajes de texto de manera complementaria a sus líneas telefónicas, por ejemplo, Cruz Roja Te Escucha.

Durante crisis como la pandemia y las inundaciones por la borrasca *Leonardo*, se activaron también números específicos para la mensajería con el fin de prestar atención rápida.

- **Chats en webs.** Permiten conversar en tiempo real mediante la escritura, lo que puede facilitar el acceso a personas con dificultades de comunicación oral, por ejemplo, personas sordas y personas que no hablan castellano.

Algunos ayuntamientos, como el de Málaga, han incorporado asistentes virtuales (*chatbots*) que

derivan a un agente humano o una agente humana cuando detectan palabras clave como *ansiedad*.

- **Videollamadas.** Posibilitan un contacto a distancia enriquecido, pues a la comunicación oral añaden las posibilidades del lenguaje no verbal. Son muy útiles para personas sordas que se comunican en lengua de signos.

- **Aplicaciones específicas.** Existen aplicaciones para dispositivos móviles diseñadas para que profesionales de la psicología presten apoyo en situaciones de crisis, emergencias y catástrofes.

Estas herramientas reducen el tiempo de espera para recibir una primera pauta de contención, permiten monitorizar el estado emocional de la persona y facilitan el seguimiento posterior.

Hay que tener en cuenta, sin embargo, que en grandes emergencias y en catástrofes, por ejemplo, los seísmos y las inundaciones graves, las redes de datos pueden caer. Por este motivo, las autoridades recomiendan las llamadas de voz convencionales y el uso de radios para recibir instrucciones.

El personal que atiende estos servicios proporciona apoyo psicológico, ofrece recursos de afrontamiento y, a menudo, facilita información práctica: dónde se puede acudir, qué opciones existen, qué grupos de ayuda pueden encontrarse cerca del lugar donde vive la persona, etc.

Los teléfonos atendidos por psicólogos y psicólogas pueden estar orientados a situaciones concretas, por ejemplo, personas con cáncer, con enfermedades minoritarias, con tendencias suicidas, víctimas y familiares de víctimas de accidentes de tránsito, etc.

Algunos de estos teléfonos se mantienen en el tiempo, como sucede con las líneas de atención a mujeres víctimas de violencia de género. Pero otros se activan de manera limitada para situaciones temporales, por ejemplo, la crisis sísmica de Granada, la pandemia de COVID-19 y las borrascas *Leonardo* y *Marta*.

En otros casos, algunas entidades, como la Cruz Roja o el Teléfono de la Esperanza, tienen servicios telefónicos habituales que toman una gran importancia en crisis inesperadas y situaciones de emergencia, especialmente cuando son masivas.

» Para personas afectadas por la crisis sísmica en Granada en 2021

En 2021, el servicio de emergencias 112 en colaboración con el Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Oriental (COPAO) pusieron en marcha una línea de atención telefónica a raíz de los más de 1.400 seísmos que se estaban produciendo en diversas poblaciones granadinas, como Atarfe y Santa Fe.

Esta línea de atención, gratuita, se puso a disposición de los vecinos que requiriesen ayuda y orientación profesional y ofrecía estrategias y herramientas de afrontamiento del miedo y la ansiedad ante nuevos temblores, por ejemplo, pautas para reconocer y validar las emociones, cómo hacer ejercicios de relajación para evitar pensamientos catastróficos y cómo gestionar la situación con niñas y niños.

» Para personas afectadas por la pandemia de COVID-19

Entre 2020 y 2022, la Junta de Andalucía activó diversos números telefónicos para atender a la población durante la pandemia de COVID-19.

El objetivo era evitar el colapso de las líneas de emergencia sanitaria habituales y de los centros de salud, gestionar las citas médicas y las ayudas a domicilio durante los meses de confinamiento y prestar apoyo psicológico y social.

Los servicios de atención psicológica fueron diversos, algunas veces también impulsados desde otras entidades:

- Dos líneas gratuitas de **atención psicológica a las familias**. Una estaba centrada en la atención a las familias en general, para ayudarlas a gestionar la ansiedad, el miedo y los conflictos de convivencia derivados del confinamiento estricto.

Otra era específica para las que tenían niñas y niños de 0 a 6 años con trastornos del desarrollo o con riesgo de presentarlos. A través de la línea se ofrecían pautas de crianza y apoyo emocional específico para mantener las rutinas y el bienestar de los y las menores durante la situación excepcional.

• • • • • ¡Tenlo en cuenta!

La mayoría de teléfonos habilitados durante la pandemia dejaron operativos tras la situación excepcional o se reconvirtieron en servicios de atención general.

••••• ¡Tenlo en cuenta!

Las líneas de las diputaciones actuaron como apoyo de primer orden para municipios pequeños que no disponían de recursos propios o que se veían desbordados, dado el contexto de excepcionalidad.

- Una línea, a cargo de los colegios de psicología de Andalucía, para atender el malestar emocional de la **ciudadanía**, en general, **y** también de las **y los profesionales en primera línea**.
- Una línea del Instituto Andaluz de la Mujer para la atención a **víctimas de la violencia de género**. Este número, que ya estaba en funcionamiento, se potenció como recurso crítico para las posibles situaciones de violencia de género en el ámbito doméstico durante el confinamiento.
- Las diputaciones y muchos consistorios pusieron a disposición de la **población general o de personas en situación de vulnerabilidad** (personas mayores, personas en situación de dependencia, familias en riesgo, etc.) líneas telefónicas atendidas por profesionales de la psicología para prestar apoyo emocional y ayudar a afrontar el confinamiento. Algunos números se habilitaron de cero y, en otros casos, se reforzó y amplió el servicio ya existente.
- Diversos **centros hospitalarios públicos** crearon sus propias líneas de apoyo psicológico, externas para atender a los familiares de las personas ingresadas e internas para ayudar a que sus propios profesionales sanitarios gestionasen el impacto emocional de la situación. Por ejemplo, el hospital Juan Ramón Jiménez de Huelva, el hospital universitario Virgen de las Nieves de Granada, el hospital regional de Málaga o el hospital universitario Reina Sofía de Córdoba.

»» Para personas afectadas por las borrascas *Leonardo y Marta*

En febrero de 2026, Andalucía se vio afectada por la borrasca *Leonardo* (del 3 al 7 de dicho mes), la sexta de gran impacto de la temporada 2025-2026 y que provocó inundaciones por desbordamientos de ríos, como el Guadalquivir y el Guadairo, evacuaciones y desalojos e incluso una víctima mortal.

En este contexto, la Junta de Andalucía lanzó una línea telefónica temporal para prestar atención a las personas afectadas, acompañar a las hasta 11.000 personas desalojadas en su retorno a casa y ofrecer apoyo psicológico en la gestión del trauma posterior a la crisis.

El teléfono, articulado a través de Salud Responde y del Centro de Emergencias 061, estaba activo todos los días de la semana, de 10 a 20 h. Las llamadas eran atendidas por profesionales de psicología cualificados del Servicio Andaluz de Salud y voluntarios de entidades colaboradoras.

Este servicio, de carácter preventivo y temporal, buscaba anticipar y atender de manera temprana posibles situaciones de estrés, ansiedad, preocupación o aislamiento, pero evitando medicalizar el contexto o generar alarma.

Las intervenciones, breves y con un máximo general de dos contactos por persona, se orientaban a la escucha activa, la contención emocional y la orientación práctica. Cuando se detectaba una necesidad concreta, se garantizaba la derivación de la persona por los circuitos sanitarios ordinarios, en coordinación con atención primaria.

La llegada de una nueva borrasca de alto impacto, *Marta* (el 7 y el 8 de febrero), justo cuando la *Leonardo* remitía, llevó a mantener activa la atención telefónica como parte de un dispositivo de respuesta global y gestionar ambas crisis bajo un mismo marco de emergencia, con los recursos de salud mental activos durante todo el episodio.

El objetivo era atender la acumulación de estrés y ansiedad que muchas personas vivieron por la nueva situación, que se sumaba a la previa.

¡Tenlo en cuenta!

Durante las emergencias meteorológicas, como previsión de inundaciones, muchos ayuntamientos habilitan líneas telefónicas locales para ofrecer apoyo emocional a las familias afectadas.

Estas líneas, de duración limitada a la emergencia o la catástrofe, se desactivan una vez la situación de crisis ha sido controlada.

» Cruz Roja Te Escucha



Cruz Roja dispone de un servicio telefónico totalmente gratuito y confidencial, Cruz Roja Te Escucha (900 107 917), para atender de manera inmediata situaciones de shock, duelo súbito, soledad no deseada y ansiedad aguda. Existen protocolos específicos para poblaciones vulnerables, como personas mayores, jóvenes en riesgo y personas cuidadoras desbordadas.

Si la operadora o el operador que atiende la llamada detecta que la persona está viviendo una crisis grave, deriva la llamada a profesionales de la psicología especializados en emergencias.

» El Teléfono de la Esperanza

Esta organización de ámbito estatal ofrece atención gratuita, anónima y permanente, las 24 horas del día los 365 días del año.

Las operadoras y los operadores están formados para proporcionar escucha activa y gestionar crisis emocionales graves, por ejemplo, en momentos de ideación suicida.

Además del número de contacto en toda España para atender crisis inmediatas (717 00 37 17), las distintas sedes provinciales del Teléfono de la Esperanza ofrecen talleres presenciales, orientación e información sobre grupos de duelo o apoyo local, entre otras posibilidades:

- Sevilla (954 57 68 00). Se ofrecen cursos de relaciones humanas para mejorar la comunicación en familias en crisis y grupos de duelo específicos para supervivientes de suicidio.
- Málaga (952 26 15 00). La que fue la primera sede de todo el Estado y una de las más grandes, dispone de psicólogos y orientadores y programas de prevención de crisis depresivas en personas mayores con soledad crónica.
- Granada (958 26 15 15). Se enfoca en la prevención en salud mental en la población joven, por ejemplo, con talleres para gestionar la ansiedad antes de llegar a una crisis y campañas en centros educativos para detectar señales de alerta de suicidio.
- Córdoba (957 47 01 95). Trabaja estrechamente con el tejido social de la provincia y dispone de orientación en situaciones de crisis emocional a causa de problemas legales.
- Huelva (959 28 15 15). Se especializa en apoyo a las personas cuidadoras, con talleres para prevenir el síndrome del cuidador quemado.
- Jaén (953 21 00 00). Impulsa grupos de crecimiento personal para fortalecer la resiliencia.
- Almería (950 26 99 99) y Cádiz (956 26 66 66). Acompañan a familias tras una tragedia para evitar el duelo patológico y las crisis crónicas.



1.2. Atención presencial

Diversas entidades y organizaciones se dedican a la atención personal presencial, a menudo combinada con líneas de atención telefónica. Destacamos aquí los *colegios oficiales de psicología*, el *Instituto Andaluz de la Mujer* y la *Federación Salud Mental Andalucía*.

¡Tenlo en cuenta!

Ambos colegios comparten sigla (COPAO). Para evitar confusiones, es habitual que usen el nombre completo (COP Andalucía Occidental, COP Andalucía Oriental).

» Colegios oficiales de psicología

Andalucía dispone de dos colegios oficiales de psicología:

- El **Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental**, con sede principal en Sevilla. Su ámbito territorial alcanza las provincias de Cádiz, Huelva, Córdoba y Sevilla.
- El **Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Oriental**, con sede principal en Granada. Atiende a las provincias de Granada, Almería, Jaén y Málaga.

Desde ambas entidades se han impulsado programas para la atención psicológica en situaciones de emergencias y desastres.

» Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental

En 1999, este Colegio creó un Grupo de Intervención en Emergencias y Desastres (GIPED) para disponer de un grupo de profesionales preparados para ofrecer a la sociedad y entidades públicas o privadas un servicio de intervención psicológica en emergencias y desastres.

En 2001, firmó el primer convenio de colaboración con la Junta de Andalucía para integrar los psicólogos en el sistema de emergencias 112 y, desde el año 2007, el GIPED presta atención psicológica en emergencias y desastres desde el inicio del suceso y hasta 48 horas después, previa activación y demanda del Servicio 112 Emergencias Andalucía.

Inicialmente, el GIPED estaba formado por voluntarios, pero en la actualidad las psicólogas y los psicólogos que lo integran están de guardia permanente (24 horas) para ser activados de manera inmediata en situaciones de emergencia: muertes violentas, muertes súbitas (por ejemplo, accidentes de tráfico y suicidios), desapariciones, catástrofes, atentados, etc.

Todos los miembros deben estar colegiados en activo que hayan completado un mínimo de 150 horas de formación específica en emergencias. Además, deben renovar su plaza cada dos años demostrando que han seguido formándose y participando en simulacros.

El GIPED se dispone de un coordinador o una coordinadora general que activa los dispositivos según la emergencia y supervisa el funcionamiento en las cuatro provincias.

Cada delegación provincial cuenta con un o una responsable que gestiona las y los profesionales de su zona y asegura su disponibilidad inmediata. Los equipos de trabajo suelen ser parejas o equipos, según la magnitud de la crisis, con una media de tres profesionales en cada intervención, que se pueden llevar a cabo en distintos lugares:

- Zona de ocurrencia de un hecho traumático.
- Hospitales.
- Zonas habilitadas para la estancia de los familiares.



- Tanatorios y funerarias, asociaciones de duelo, de víctimas, de accidentados de tráfico, domicilios de los afectados, etc.
- Aeropuertos y localizaciones de servicio marítimo y transporte terrestre.
- Escuelas y centros de formación.

El servicio se dirige a distintos perfiles:

- Personas afectadas directa o indirectamente por una emergencia y sus familiares, que reciben atención psicológica especializada en situaciones de estrés agudo, estrés postraumático, crisis y duelo.
- Colectivos de intervinientes, como policías, bomberos, sanitarios, etc.
- Autoridades o entidades públicas, gestoras de emergencias, a las que asesoran estratégicamente respecto al uso de los recursos y espacios de la emergencia, de la comunicación, del seguimiento, etc.
- La población general o grupos sociales diana específicos, organizando actividades de información, formación y sensibilización.

➤ Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Oriental



A finales de 1998, este Colegio creó oficialmente la sección Psicología de la Intervención en Crisis, Catástrofes y Emergencias, que, desde el año 2008, colabora con Emergencias 112 Andalucía en un programa de asesoramiento técnico, intervención y formación en Psicología de las Emergencias y Catástrofes.

En la actualidad, la sección cuenta con más de 120 profesionales, cuyas acciones se dirigen a seis ámbitos complementarios:

- **Intervención.** En caso de emergencia, se activa a las psicólogas y los psicólogos del Grupo de Intervención en Emergencias y Desastres (GIPED), que proporcionan atención inmediata a las víctimas de la emergencia y sus familiares y, si procede, las derivan a los servicios de atención primaria, a los servicios sociales, etc.

El GIPED opera bajo un convenio de colaboración con la Junta de Andalucía para la coordinación con el servicio Emergencias 112.

- **Prevención.** La sección proporciona información a la población sobre aspectos psicológicos relacionados con situaciones de emergencia y desastre, por ejemplo, pautas sobre cómo afrontar los síntomas psicológicos negativos que generan los terremotos, caso de miedo, estrés o ansiedad, entre otros.

También presta apoyo psicológico al personal de emergencias.

- **Coordinación.** Coordina a los distintos equipos de intervención psicológica y también su relación con otros equipos de intervención participantes en el dispositivo.
- **Asesoramiento.** Participa en gabinetes de crisis y salas de emergencias y asesora sobre la organización situacional, las relaciones con los medios de comunicación, la transmisión de la información, etc.
- **Investigación.** Estudia el comportamiento de las víctimas y de los intervinientes, así como los propios procedimientos de intervención.
- **Formación.** Capacita tanto al personal de psicología como a otros colectivos que intervienen en situaciones de emergencia o desastre.

» Instituto Andaluz de la Mujer

El Instituto Andaluz de la Mujer (IAM) dispone de diversos servicios y programas de atención psicológica dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género y de violencia sexual y a sus hijas e hijos.

Entre estos destacan:

- **Servicio de atención psicológica a las mujeres víctimas de violencia de género.** Se ofrece terapia individual y grupal gratuita a mujeres víctimas de violencia de género para su recuperación emocional y su empoderamiento.
- **Servicio de atención psicológica grupal a hijas e hijos de mujeres víctimas de violencia de género.** Se dirige a menores de 17 años que han vivido situaciones de violencia de género en su entorno familiar con el objetivo de reducir el impacto postraumático y evitar que la violencia se transmita generacionalmente.

El servicio ofrece talleres grupales centrados en la gestión de las emociones, la resolución de conflictos y la mejora de la autoestima, así como asesoramiento a las madres en lo que se refiere a sus hijas e hijos.

- **Servicio de atención psicológica a mujeres menores de edad víctimas de violencia de género.** Proporciona atención psicológica individual y grupal a chicas entre 14 y 18 años que sufren, o han sufrido, violencia de género en sus primeras relaciones de pareja.

El servicio trabaja conceptos como el amor romántico tóxico y el control a través de las redes sociales. Además, se orienta a las familias y se les proporciona apoyo para ayudarlas a gestionar la situación.

Como complemento al servicio, se puso en marcha el **Programa de atención psicológica a mujeres menores de edad especializada en violencia sexual**, con el fin de hacer frente a las consecuencias psicológicas derivadas de las agresiones o abusos sexuales sufridos por las menores usuarias.

- **Servicio de atención psicológica en crisis para familiares de mujeres víctimas de violencia de género con resultado de muerte o lesiones graves.** Este recurso de intervención temprana e integral, con perspectiva de género, se dirige a la familia directa y el entorno cercano de las víctimas de la violencia machista y también a las madres de menores víctimas mortales de violencia vicaria.

Además, también presta apoyo emocional intensivo durante los primeros momentos de la crisis y acompañamiento en el duelo.

Las acciones buscan potenciar la resiliencia, minimizar la vulnerabilidad en el afrontamiento del hecho traumático y prevenir trastornos psicológicos derivados de lo que se ha vivido.

» Federación Salud Mental Andalucía

Esta organización sin ánimo de lucro agrupa 19 asociaciones de familiares y personas con problemas de salud mental en las ocho provincias andaluzas.

La Federación no actúa como un servicio de urgencias hospitalarias, sino como una red de contención emocional, orientación inmediata y apoyo continuado que permite superar situaciones críticas y evitar sus consecuencias psicológicas a largo plazo.





2. Apoyo psicológico al personal sanitario interviniente en crisis, emergencias y catástrofes

Las situaciones de crisis, especialmente cuando son excepcionales, requieren que se proporcione cuidado emocional no solo a la ciudadanía, sino también a las y los profesionales que están en primera línea.

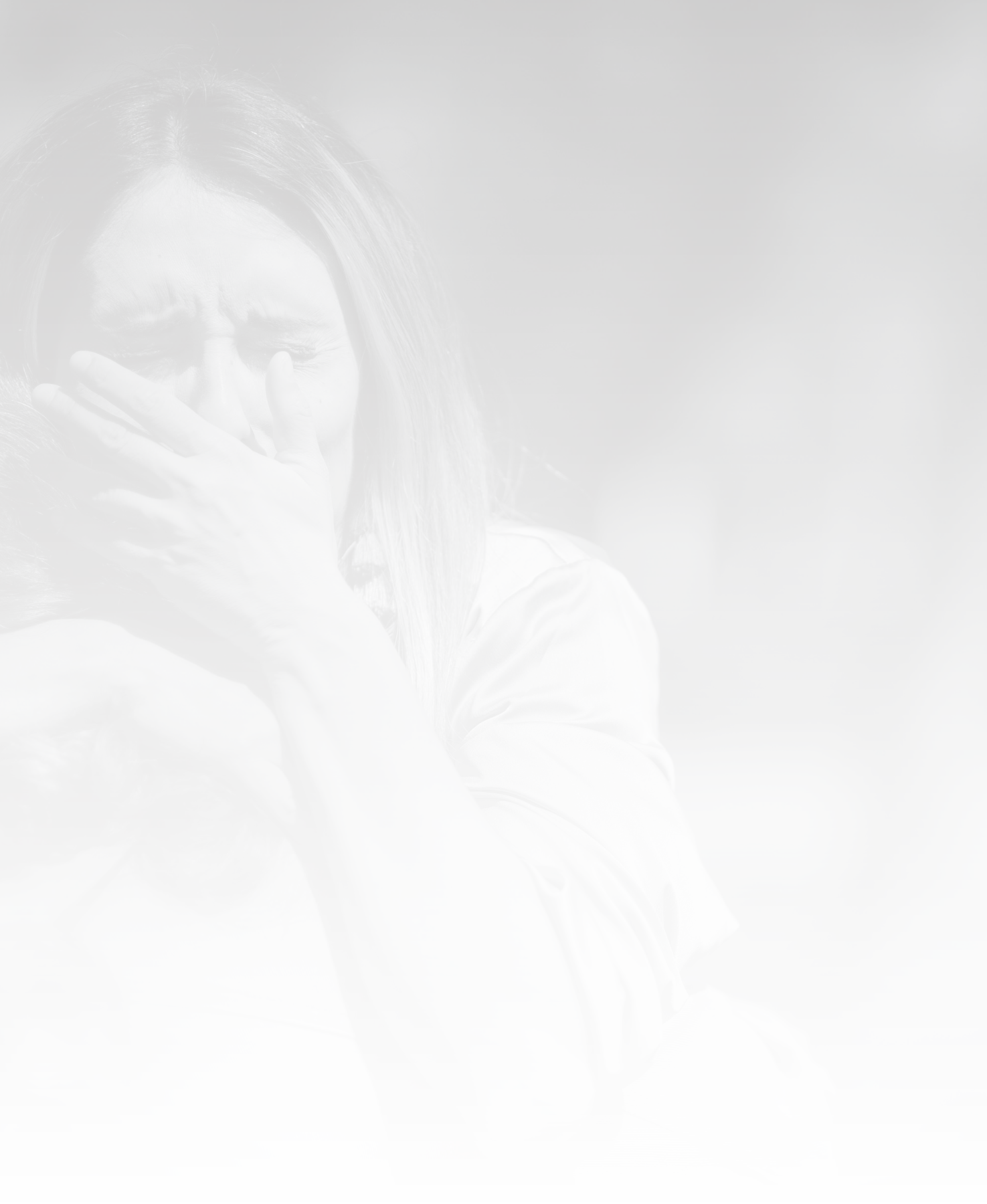
Cada entidad o empresa que presta servicios de atención sanitaria dispone de sus propios mecanismos para ayudar a su personal en la gestión emocional de todo aquello que ven y viven en el desempeño de sus labores.

Además, las instituciones y los colegios profesionales disponen de recursos para el apoyo psicológico al personal de intervención:

- **Protección Civil Andalucía.** Organiza talleres de primeros auxilios psicológicos (PAP) dirigidos a voluntarios y personal de emergencias. En ellos se cubren también estrategias de autocuidado.
- **Servicio Andaluz de Salud (SAS).** A través de su plataforma Gesforma-SSPA, el SAS ofrece cursos de prevención de riesgos laborales en los que se proporcionan técnicas de afrontamiento del estrés laboral y de prevención del síndrome del profesional quemado para todo el personal sanitario y de emergencias.

El portal Salud Mental incluye guías y pautas prácticas, como las rutinas de autocuidado y la compartición de emociones con el equipo para evitar el desbordamiento, y enlaces a proyectos de prevención para profesionales.

- **Instituto de Emergencias y Seguridad Pública de Andalucía (IESPA).** El IESPA organiza, en muchos casos en colaboración con los colegios oficiales de psicología, talleres y cursos de gestión del estrés y el impacto emocional en emergencias, con módulos de autocuidado para evitar el trauma secundario.
- **Cruz Roja.** La organización pone un énfasis especial en la protección mental del personal de intervención en emergencias. Además de llevar a cabo sesiones de desactivación emocional y de ventilación emocional tras las intervenciones, organiza cursos de formación básica y avanzada en PAP y elabora y difunde materiales para la gestión del estrés en desastres y manuales de protocolos para la actuación en situaciones de crisis.



ALTAMAR

www.altamar.es