

La forma en que reaccionan los individuos y grupos en casos de desastre

## Implicaciones de planificación y gestión para el envío de servicios médicos de emergencia (EMS)

*Se me ha pedido que resuma las conclusiones a que ha llegado la investigación de la socioeconomía acerca del comportamiento de los individuos y de los grupos en situaciones de tensión extrema como son los desastres. Así lo haré. Pero en primer lugar quiero indicar la razón de por qué es importante dicho conocimiento a partir del estudio sistemático. Es importante porque puede que sea preferible la falta de planificación en casos de desastre, o la falta de gestión de los mismos, a las suposiciones que se hacen. En la preparación y respuesta se tienen que hacer necesariamente suposiciones acerca del comportamiento de los seres humanos y de los grupos implicados en la situación. El paso siguiente es que si se hacen suposiciones correctas aumentarán las probabilidades de que la planificación y gestión del desastre sean buenas; pero también se puede decir que si se hacen suposiciones incorrectas, lo contrario también es posible que sea cierto. Por tanto, al considerar los principios deducidos de la investigación sobre el comportamiento humano y social en desastres estamos diciendo algo, desde varios puntos de vista, acerca de la validez o nulidad de las suposiciones hechas. Como veremos, algunas de las suposiciones que subyacen en la planificación y gestión de desastres están basadas en creencias equivocadas acerca del comportamiento de los individuos y organizaciones en situaciones de desastre. Si hay mitos o creencias o erróneas sobre el comportamiento real en desastres, la preparación y respuesta no podrá ser eficaz ni efectiva. Unos principios correctos por sí solos permiten efectuar suposiciones válidas que, a su vez, facilitarán la planificación y gestión en situaciones de desastre. Nuestros comentarios abarcarán media docena de tópicos diferentes.*

En primer lugar, discutiremos lo que se conoce sistemáticamente acerca de las reacciones de los individuos ante desastres, especialmente su comportamiento en casos de emergencia. Nuestro argumento general será que los seres humanos reaccionan considerablemente bien y que el lugar y la fuente de la mayoría de los problemas están en otro lugar, principalmente en las organizaciones que normalmente se espera responderán en desastres que afectan a una comunidad.

Nuestra segunda serie de comentarios girará en torno a la necesidad de una buena planificación llevada a cabo por estos grupos de la comunidad. Las investigaciones indican que es posible evaluar con antelación la idoneidad y preparación emprendidas.

En tercer lugar, señalaremos, sin embargo, que la gestión de un desastre no es lo mismo que su planificación. La diferencia estriba fundamentalmente en un enfoque estratégico frente a uno táctico en cuanto a una situación peligrosa o amenazante.

En cuarto lugar, hablaremos de los problemas tácticos de organizaciones orientadas a emergencias responder en el momento de la emergencia de los desastres. Estos giran en torno a la difusión de la información y comunicación, autoridad y toma de decisiones y coordinación.

En nuestra quinta serie de comentarios

aclararemos muy brevemente lo que parte de las investigaciones socioeconómicas han observado particularmente sobre el envío de servicios médicos de emergencia (EMS) en desastres. Especialmente, señalaremos que la planificación para diferentes tipos de sistemas de EMS es necesaria en situación de desastre.

Finalmente, en sexto lugar y como conclusión, sugeriremos que aquellas circunstancias que deberían llamarse catastróficas no solamente son diferentes cuantitativamente, sino también cualitativamente de los desastres típicos en la sociedad americana. Y como tales requieren una planificación y gestión diferente de alguna manera.

¿Por qué podemos sentirnos seguros de lo que diremos? Principalmente porque nuestros comentarios están extraídos de un corpus más bien grande de textos de investigación que se ha desarrollado a lo largo de los 35 últimos años. Algunos de los descubrimientos proceden de más de 500 estudios de campo que ha llevado a cabo el Centro de Investigación sobre Desastres por sí solo en desastres naturales y tecnológicos desde 1963 (véase Quarantelli, Dynes y Wenger, 1986). Sin embargo, también obtenemos información de trabajos sistemáticos que se realizan en otras partes, incluyendo el que está llevando a cabo en la actualidad en más de tres docenas de países de todo el mundo,

desde Japón a la Unión Soviética, desde Italia a la India, desde Colombia a China (para tener una perspectiva del desarrollo histórico del campo de los estudios sobre desastres, véase Quarantelli y Dynes, 1977; Quarantelli, 1987; para resúmenes más recientes de los descubrimientos de la investigación, véase Kreps, 1984; Drabek, 1986).

Con fines de exposición, nos centraremos principalmente en los desastres que afectan a una comunidad - donde hay una repentina e importante desorganización de la rutina diaria en una localidad urbana, ya sea un pueblo, una ciudad o un área metropolitana como resultado de un desastre natural o tecnológico que amenaza y/o impacta la vida y la propiedad. Sin embargo, hay desastres de tipo *no* colectivos, como la mayoría de los accidentes de transporte, que apenas interrumpen, más allá de los límites del accidente, la rutina normal de un área urbanizada (hay, por supuesto, excepciones como la evacuación masiva de unos 215.000 residentes cerca de Mississauga, un suburbio de Toronto, Canadá, como resultado de una amenaza química producida por el descarrilamiento de un tren; véase Sanlon y Padgham, 1980). En el extremo opuesto, hay también situaciones catastróficas que se extienden de forma prolongada interrumpiendo la rutina de una única comunidad, y que