

2.3

CONSIDERAR OTRAS MEDIDAS DE RESPUESTA A LA EMERGENCIA



La Primera Ayuda Psicológica es parte de una respuesta más amplia a las grandes emergencias humanitarias (IASC, 2007). Cuando los afectados son cientos o miles de personas, pueden existir diversos tipos de respuesta a la emergencia que es necesario llevar a cabo, como operaciones de búsqueda y rescate, asistencia sanitaria de emergencia, refugio, distribución de alimentos, y actividades de localización de familias y protección de menores. Lo más frecuente es que los cooperantes y voluntarios tengan dificultades para saber exactamente qué servicios están disponibles y dónde. Esto ocurre tanto en grandes catástrofes como en lugares donde no se dispone de una infraestructura funcionando para los servicios de salud u otras áreas.

Trate de informarse de los servicios y apoyo que pueden estar disponibles, para poder compartir la información con las personas a las que se ayuda, y decirles cómo acceder a la ayuda práctica.

SIEMPRE QUE SEA POSIBLE EN RESPUESTA A UNA SITUACIÓN DE CRISIS:

- » siga las indicaciones de las autoridades competentes a cargo de la gestión de la crisis;
- » infórmese de las respuestas de emergencia que se están organizando, y de los recursos disponibles – si existieran – para ayudar a las personas;
- » no estorbe al personal de búsqueda y rescate o al personal médico de emergencia; y
- » sea consciente de su rol, y de los límites de su rol.

Para ofrecer Primera Ayuda Psicológica, no es necesario tener experiencia o formación en trabajo “psicosocial.” Sin embargo, si desea ayudar en situaciones de crisis, le recomendamos que trabaje a través de una organización o grupo comunitario. Si actúa de forma independiente, puede ponerse en peligro, puede perjudicar el trabajo de coordinación, además de que es poco probable que pueda poner en contacto a las personas afectadas con los recursos y la ayuda que necesitan.

2.4 CUIDARSE A UNO MISMO

Ayudar de forma responsable significa también cuidar su propia salud y bienestar. Como cooperante, puede verse afectado por sus experiencias durante una crisis, o bien puede verse involucrado directamente en los acontecimientos, tanto Ud. como su familia. Es importante prestar una atención especial al propio bienestar, y asegurarse de que se es capaz, física y emocionalmente, de ayudar a otras personas. Cuídese para poder ocuparse de los demás en condiciones adecuadas. Si es miembro de un equipo, preocúpese también del bienestar de sus compañeros. (Véase el Capítulo 4 para mayor información sobre cuidados a los que cuidan).





CAPÍTULO 3

PRESTANDO LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA



EN ESTE CAPÍTULO HABLAREMOS DE:

- 3.1 COMUNICACIÓN ADECUADA CON LAS PERSONAS ANGUSTIADAS
- 3.2 PREPARARSE A AYUDAR
- 3.3 PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA: OBSERVAR, ESCUCHAR Y CONECTAR
- 3.4 PONER FIN A SU AYUDA
- 3.5 PERSONAS QUE PROBABLEMENTE NECESITEN ATENCIÓN ESPECIAL EN UNA SITUACIÓN DE CRISIS



3.1 COMUNICACIÓN ADECUADA

La manera de comunicar con una persona angustiada es muy importante. Las personas que hayan vivido una situación de crisis pueden estar muy alteradas, ansiosas o confundidas. Algunas personas pueden culparse a sí mismas por cosas que han ocurrido durante esa crisis. **Mantener la calma y demostrar comprensión** puede ayudar a que la persona angustiada se sienta más segura y a salvo, comprendida, respetada y atendida de forma apropiada.

Alguien que ha pasado por un episodio de este tipo quizás quiera contarle su historia. Escuchar esa historia puede suponer una gran ayuda. Sin embargo, es muy importante **no presionar** a nadie para que les cuente por lo que ha pasado. Algunas personas quizás no quieran hablar de lo que les ha ocurrido ni de sus circunstancias. No obstante, es posible que esa persona valore que Ud. se quede a su lado en silencio; hágale saber que ahí está si quiere hablar, puede también ofrecerle apoyo práctico, como una comida o un vaso de agua. No hable demasiado, deje lugar para el silencio. Mantener el silencio durante un rato puede dar a la persona el espacio y el valor necesarios para compartir su historia con usted si lo desea.

Para comunicar bien, preste atención no sólo a sus palabras sino también a su lenguaje corporal (expresiones faciales, el contacto visual, los gestos y cómo se coloca usted junto a la persona, ya sea sentado o de pie). Cada cultura tiene sus propias formas de comportarse que son apropiadas y respetuosas. Hable y compórtese teniendo en cuenta la cultura, la edad, el género, las costumbres y la religión de la persona.

A continuación se presentan una serie de recomendaciones acerca de lo que hacer y decir, así como de lo que **no** decir **ni** hacer. Lo más importante es que sea Ud. mismo, que sea genuino y sincero a la hora de ofrecer su ayuda y sus cuidados.

Lo que debemos hacer y decir



- » Intente encontrar un lugar tranquilo para hablar, minimizando las distracciones externas.
- » Respete la privacidad y mantenga la confidencialidad de la historia salvo razones de fuerza mayor.
- » Sitúese cerca de la persona pero guardando la distancia apropiada según su edad, género y cultura.
- » Hágle entender que está escuchando, p. ej. asintiendo con la cabeza o diciendo “hmmm...”.
- » Tenga paciencia y mantenga la calma.
- » Ofrezca información concreta en caso de que disponga de ella. Sea honesto acerca de lo que sabe y de lo que no sabe. “No lo sé, pero intentaré averiguárselo”.
- » Dé la información de un modo en que la persona la pueda entender; es decir, de forma simple.
- » Hágle saber que comprende cómo se sienten y que lamenta sus pérdidas y lo que les ha pasado, como haberse quedado sin hogar o haber perdido a un ser querido. “Lo siento mucho. Imagino que esto es muy triste para Ud.”.
- » Hágle saber que reconoce sus fortalezas y la manera en que se están ayudando a sí mismos.
- » Deje espacios para el silencio.

Lo que no debemos hacer ni decir



- » No presione a la persona para que le cuente su historia.
- » No interrumpa ni apure a la persona mientras cuenta su historia (por ejemplo, no mire la hora, ni hable demasiado rápido).
- » No toque a la persona si no está seguro de que sea apropiado.
- » No juzgue lo que hayan hecho o dejado de hacer ni sus sentimientos. No diga cosas como “No debería sentirse así”, “Debería sentirse afortunado de sobrevivir”.
- » No invente cosas que no sabe.
- » No utilice expresiones demasiado técnicas.
- » No cuente la historia de otra persona.
- » No le hable de sus propios problemas.
- » No haga falsas promesas ni dé falsos argumentos tranquilizadores.
- » No piense ni actúe como si tuviera que resolver todos los problemas de la persona en su lugar.
- » No le quite su fortaleza, su sensación de poder cuidarse a sí mismo/a.
- » No hable de otras personas en términos negativos (por ejemplo llamándoles “locos” o “desorganizados”).

Mantenga presente la buena comunicación mientras **observa, escucha y conecta** (principios de actuación de PAP que se tratan en las próximas páginas).

PREPARAR

- » Informarse acerca de lo ocurrido.
- » Informarse acerca de los servicios y apoyos disponibles.
- » Informarse acerca de los posibles riesgos de seguridad.



Las situaciones de crisis pueden resultar caóticas y a menudo requieren acciones urgentes. De todos modos, antes de acudir al lugar de la crisis conviene siempre que sea posible conseguir información exacta acerca de dicha situación. Deben considerarse las siguientes preguntas:

ANTES DE ACUDIR AL SITIO DE LA CRISIS, INFORMARSE ACERCA DE LO SIGUIENTE:

Preguntas importantes

La situación de crisis

- » ¿Qué ha ocurrido?
- » ¿Cuándo y dónde ha sucedido?
- » ¿Cuál es el número probable de personas afectadas y quiénes son?

Servicios y apoyos disponibles

- » ¿Quién proporciona servicios básicos como la atención a urgencias médicas y provisión de alimentos, agua, refugio o la búsqueda de familiares?
- » ¿Dónde y cómo pueden los afectados tener acceso a esos servicios?
- » ¿Quién más está prestando ayuda? ¿Participan en la respuesta a la crisis personas de la comunidad local?

Cuestiones de seguridad

- » ¿Ha acabado la situación de crisis? ¿O continúa, como ocurre p. ej. con la réplica de un terremoto o con un conflicto continuado?
- » ¿Qué peligros puede haber en el ambiente, como p. ej. presencia de rebeldes, minas o infraestructura dañada?
- » ¿Hay zonas en las que debemos evitar entrar porque no son seguras (p. ej. por peligros físicos evidentes) o porque el acceso no nos está permitido?

Estas importantes preguntas preparatorias pueden ayudar a entender la situación en la que se está adentrando, a prestar Primera Ayuda Psicológica más eficazmente y a ser más conscientes de su seguridad.



3.3 PRINCIPIOS DE ACTUACION DE LA PRIMERA AYUDA PSICOLÓGICA: OBSERVAR, ESCUCHAR Y CONECTAR

Los tres principios básicos de actuación de PAP son observar, escuchar y conectar; estos principios sirven de orientación a la hora de contemplar una situación de crisis y de adentrarse en ella, a acercarse a los/as afectados/as y entender sus necesidades y a ponerles en contacto con apoyo e información prácticos (véase el siguiente cuadro).

OBSERVAR

- » Comprobar la seguridad.
- » Comprobar si hay personas con evidentes necesidades básicas urgentes.
- » Comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.



ESCUCHAR

- » Diríjase a quienes puedan necesitar ayuda.
- » Pregunte acerca de qué necesitan las personas y qué les preocupa.
- » Escuche a las personas y ayúdeles a tranquilizarse.



CONECTAR

- » Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a acceder a los servicios.
- » Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas.
- » Brinde información.
- » Ponga en contacto a los afectados con sus seres queridos y con las redes de apoyo social.



OBSERVAR

- » Comprobar la seguridad.
- » Comprobar si hay gente con evidentes necesidades básicas urgentes.
- » Comprobar si hay personas que presenten reacciones graves de angustia.



Las situaciones de crisis pueden cambiar rápidamente, de modo que lo que encuentre sobre el terreno puede diferir de lo que había averiguado antes de llegar al lugar de la crisis. Por ese motivo

es importante dedicar un tiempo (aunque sean unos instantes) para “observar” lo que le rodea antes de ofrecer ayuda. En caso de que se encuentre repentinamente en medio de una situación de crisis sin tiempo para prepararse, esa observación puede consistir simplemente en un vistazo rápido. Esos instantes le darán la posibilidad de **calmarse, estar a salvo y reflexionar antes de actuar**.

En la siguiente tabla figuran distintas preguntas y mensajes importantes que debe considerar al “observar” lo que le rodea.

OBSERVAR	PREGUNTAS	MENSAJE IMPORTANTE
<i>Seguridad</i>	» ¿Qué peligros ve en la zona, como p. ej. un conflicto activo, carreteras dañadas, edificios inestables, incendios o inundaciones? » ¿Puede estar en ese lugar con cierta seguridad de no sufrir daños ni causar daños a otros?	No acuda al lugar de la crisis si no está convencido/a de que es seguro. Intente conseguir ayuda para los afectados. Si fuera posible, comuníquese con los afectados desde una distancia segura.
<i>Personas con evidentes necesidades básicas urgentes</i>	» ¿Hay alguien que parezca gravemente herido y que requiera asistencia médica urgente? » ¿Hay que rescatar a alguien, p. ej. alguien que esté atrapado o en peligro inminente? » ¿Hay alguien con evidentes necesidades básicas urgentes, como p. ej. no estar a resguardo de las inclemencias del tiempo, ropa desgarrada? » ¿Quiénes pueden requerir ayuda para acceder a servicios básicos o atención especial y pueden sufrir discriminación o violencia por ello? » ¿Quién más en la zona está disponible para ayudar?	Sea consciente de su rol e intente conseguir ayuda para quienes necesiten asistencia especial o quienes tengan evidentes necesidades básicas urgentes. Derive a los heridos graves al personal médico o a otras personas con conocimientos de primeros auxilios físicos.
<i>Personas con reacciones de angustia grave</i>	» ¿Hay personas muy alteradas, que no puedan moverse por sí mismos, que no respondan o que estén en estado de shock? » ¿Dónde está el mayor número de personas angustiadas y quiénes son?	Considere a quién puede resultarle útil la PAP y cuál es la mejor manera de ayudar.

Distintas personas pueden reaccionar de formas diferentes ante una crisis. A continuación se presenta una lista de posibles ejemplos de respuesta de angustia a una situación de crisis:

- » síntomas físicos (p. ej. temblores, dolores de cabeza, sensación de agotamiento, pérdida de apetito o achaques y dolores)
- » llanto, tristeza, decaimiento de ánimo, pena
- » ansiedad, miedo
- » estar “en guardia” o nervioso
- » temer que algo terrible va a ocurrir
- » insomnio, pesadillas
- » irritabilidad, enfado
- » culpa, vergüenza (de haber sobrevivido, p. ej., o de no haber ayudado o salvado a otros)
- » estar confuso, emocionalmente inerte, tener sensación de irrealidad o aturdimiento
- » estar encerrado en sí mismo o muy quieto (sin moverse)
- » no responder cuando se le habla, no hablar en absoluto
- » desorientación (por ejemplo, no saber su propio nombre, de dónde es, qué ha ocurrido)
- » no estar en condiciones de cuidarse a sí mismo o a sus hijos (p. ej. dejar de comer o de beber, no poder tomar decisiones sencillas)



Algunas personas pueden estar solo ligeramente angustiadas o no sentirse nada angustiadas.

La mayoría de las personas se recuperan adecuadamente con el paso del tiempo, sobre todo si consiguen cubrir sus necesidades básicas y recibir el apoyo necesario, ya sea por parte de quienes le rodean y/o de PAP. No obstante, es posible que quienes sufran una angustia grave o de larga duración necesiten más apoyo que el que se brinda a través de PAP, sobre todo si no consiguen funcionar en su día a día o si son un peligro para sí mismos o para otros. Asegúrese de que las personas gravemente afectadas no se queden solas e intente que estén a salvo hasta que su reacción haya pasado o hasta que pueda conseguir ayuda de personal sanitario, de líderes de la zona o de otros miembros de la comunidad.

Asimismo es importante buscar a las personas de la población afectada que probablemente necesiten más atención en lo que respecta a cuidados y a seguridad:

PERSONAS QUE PROBABLEMENTE NECESITEN UNA ATENCIÓN ESPECIAL EN UNA SITUACIÓN DE CRISIS (VÉASE LA SECCIÓN 3.5):

- » Los niños - incluyendo a los adolescentes - sobre todo los que han quedado separados de sus tutores, pueden necesitar protección contra abusos o explotación. Probablemente necesitarán cuidados de quienes les rodean y ayuda para cubrir sus necesidades básicas.
- » Las personas con problemas de salud o con discapacidades físicas o mentales pueden necesitar ayuda especial para encontrar un lugar seguro, para conseguir protección contra abusos y para tener acceso a servicios médicos y de otros tipos. Este grupo incluiría a las personas de avanzada edad más frágiles, a las embarazadas, a personas con graves trastornos mentales y a quienes sufran problemas de visión o audición.
- » Personas que puedan ser objeto de discriminación o violencia, como p. ej. las mujeres o los miembros de ciertos grupos étnicos, quizás necesiten protección especial para estar seguros en el lugar de la crisis o ayuda para tener acceso al apoyo disponible..



ESCUCHAR

- » Diríjase a las personas que puedan necesitar apoyo.
- » Pregunte qué necesitan las personas y qué les preocupa.
- » Escuche a las personas y ayúdeles a tranquilizarse.



Es fundamental escuchar a las personas a las que se está ayudando para entender su situación y sus necesidades, para ayudarles a tranquilizarse y para poder ofrecerles la ayuda adecuada. Aprender a escuchar con:

- » Los ojos » prestando a la persona toda su atención
- » Los oídos » escuchando sus preocupaciones de verdad
- » El corazón » siendo atento y respetuoso

1. DIRÍJASE A LAS PERSONAS QUE PUEDAN NECESITAR APOYO:

- » Diríjase a las personas con respeto y teniendo en cuenta su cultura.
- » Preséntese con su nombre y el de su organización.
- » Pregúnteles si puede ser de ayuda.
- » Dentro de lo posible intente encontrar un lugar tranquilo y seguro para hablar.
- » Ayude a la persona a que se sienta cómoda; por ejemplo, ofrézcale agua si fuera posible.
- » Intentar mantener a la persona a salvo.
 - » Aleje a la persona de peligros inminentes, si resulta seguro hacerlo.
 - » Intente proteger a la persona de los medios de comunicación para salvaguardar su privacidad y su dignidad.
 - » Si la persona está muy angustiada, intente que no se quede sola.



2. PREGUNTE QUÉ NECESITAN LAS PERSONAS Y QUÉ LES PREOCUPA:

- » Aunque algunas necesidades parezcan evidentes, como una manta para cubrir a alguien que tiene la ropa desgarrada pregunte siempre qué necesitan y qué les preocupa.
- » Averigüe qué es más importante para ellos en ese momento y ayúdeles a establecer sus prioridades.



3. ESCUCHE A LAS PERSONAS Y AYÚDELES A TRANQUILIZARSE:

- » Permanezca cerca de la persona.
- » No la presione para que hable.
- » Escuche si decide contarle lo ocurrido.
- » Si la persona está muy angustiada, ayúdele a calmarse e intente asegurarse que no se quede sola.



AYÚDELES A TRANQUILIZARSE

Algunas de las personas que sufren una situación de crisis pueden tener un alto grado de ansiedad o estar muy alteradas. Pueden sentirse confusas o sobrepasadas por los acontecimientos, y pueden presentar reacciones físicas como temblar o tiritar, tener dificultades para respirar o sentir el ritmo del corazón muy acelerado.

A continuación se presentan una serie de técnicas para ayudar a personas muy angustiadas a calmar su mente y su cuerpo:

- » Hable con un tono de voz tranquilo y suave.
- » Si es culturalmente apropiado, intente mantener contacto visual con la persona mientras habla con ella.
- » Recuérdele que Ud. está allí para ayudarlo. Recuérdele también, si es cierto, que está a salvo.
- » Si la persona tiene sensación de irrealidad o de desconexión con lo que le rodea, una posible ayuda consiste en que contacte con su entorno actual y consigo mismo. Para ello puede pedirle que:
 - » Ponga los pies en el suelo y note ese contacto.
 - » Repiquetee con los dedos o las manos en el regazo.
 - » Observe elementos tranquilizadores del entorno que le rodea, como cosas que pueda ver, oír o sentir, pidiéndoles que nos describan lo que ven y oyen.
 - » Estimule a la persona a que centre la atención en su respiración y que respire despacio.



CONECTAR

- » Ayude a las personas a resolver sus necesidades básicas y a acceder a los servicios.
- » Ayude a las personas a enfrentarse a los problemas.
- » Brinde información.
- » Conecte a las personas con sus seres queridos y con las redes de apoyo social.



A pesar de que cada situación de crisis es única, la mayoría de las personas afectadas suele necesitar los elementos contenidos en el siguiente cuadro.

NECESIDADES FRECUENTES:

- » Necesidades básicas, como refugio, alimentos, agua y condiciones higiénicas.
- » Servicios de salud para los heridos o para aquellos con enfermedades crónicas (de larga duración).
- » Información correcta y fácil de entender sobre lo ocurrido, sobre sus seres queridos y sobre los servicios disponibles.
- » Poder ponerse en contacto con sus seres queridos, amigos y otro tipo de apoyo social..
- » Acceso a apoyo específico relacionado con la propia cultura o religión.
- » Ser consultado e involucrado en la toma de decisiones importantes.

Después de un episodio de este tipo, las personas pueden sentirse vulnerables, aislados o impotentes. En algunas situaciones, sus vidas cotidianas quedan interrumpidas. En algunos casos no tienen acceso a sus fuentes de apoyo habituales o se encuentran de repente viviendo en condiciones estresantes. Poner en contacto a las personas con fuentes de apoyo práctico es una parte muy importante de la Primera Ayuda Psicológica. Recuerde que la PAP supone a menudo una intervención puntual y que Ud. podrá ofrecer ayuda por un período breve.

Las personas afectadas tendrán que usar sus propios recursos para hacer frente a sus problemas y recuperarse a la larga.

Ayudemos a las personas a ayudarse a sí mismas y a recuperar el control de la situación.



1. AYUDE A LAS PERSONAS A ATENDER SUS NECESIDADES BÁSICAS Y A ACCEDER A LOS SERVICIOS

Al ayudar a las personas a atender sus necesidades básicas, tenga en cuenta lo siguiente:

- » Inmediatamente después de una situación de crisis, intente ayudar a las personas angustiadas a atender las necesidades básicas que requieran, como alimentos, agua, refugio e higiene.
- » Averigüe qué necesidades específicas tienen las personas, como asistencia médica, ropa o artículos para alimentar a los niños pequeños (tazas, biberones), e intente ponerlos en contacto con los medios de ayuda existentes.
- » Asegúrese de que son tenidas en cuenta las personas vulnerables o con riesgo de ser marginados (ver sección 3.5).
- » Haga un seguimiento de las personas si les ha prometido hacerlo.

2. AYUDE A LAS PERSONAS A RESOLVER SUS PROBLEMAS



Las personas angustiadas pueden sentirse abrumadas por preocupaciones y temores. Ayúdelas a centrarse primero en sus necesidades más urgentes, en cómo establecer prioridades e intentar resolverlas. Por ejemplo, se les puede pedir que distingan entre lo que necesitan solucionar inmediatamente y lo que puede esperar para luego. A medida que vayan resolviendo algunos problemas irán adquiriendo un sentido de mayor control de la situación y reforzarán su propia capacidad de respuesta. Recuerde lo siguiente:

- » ayude a las personas a identificar apoyos en su vida, como amigos y parientes, que puedan ayudarles en la situación en la que se encuentran;
- » haga sugerencias prácticas para que las personas puedan atender a sus propias necesidades (por ejemplo, explique cómo se pueden registrar para recibir ayuda alimentaria o asistencia material);
- » pida a la persona que recuerde cómo se desarrollaron en situaciones difíciles en el pasado, y reafirme su capacidad para hacer frente a la situación actual; y
- » pregunte a la persona qué les ayuda a sentirse mejor. Anímele a aplicar estrategias de respuesta positivas y a evitar las negativas (ver tabla siguiente).

ESTRATEGIAS DE RESPUESTA

Todo el mundo tiene recursos naturales para enfrentarse a los problemas. Hay que animar a las personas a usar sus propias estrategias positivas, evitando las negativas. Esto les ayudará a sentirse más fuertes y a recuperar el sentido de control de las circunstancias. A continuación se presentan sugerencias que Ud. tendrá que adaptar a la cultura de la persona y a lo que se puede hacer en cada situación de crisis en particular.

Fomentar las estrategias de respuesta positivas

- » Descansar lo suficiente.
- » Comer con regularidad y beber agua.
- » Hablar y pasar tiempo con la familia y los amigos.
- » Hablar de los problemas con alguien en quien confíe.
- » Realizar actividades que le ayuden a relajarse (caminar, cantar, rezar, jugar con los niños).
- » Hacer ejercicio físico.
- » Encontrar maneras seguras de ayudar a otros en la crisis y participar en actividades comunitarias.

Desaconsejar las estrategias de respuesta negativas

- » No consumir drogas, fumar o tomar bebidas alcohólicas.
- » No dormir todo el día.
- » No trabajar sin parar, sin ningún descanso o relajación.
- » No aislarse de los amigos y seres queridos.
- » No descuidar la higiene personal.
- » No tener comportamientos violentos.



3. BRINDE INFORMACION

Las personas afectadas por una situación de crisis querrán recibir información sobre:

- » lo sucedido
- » la situación de sus seres queridos y de otros que han sido afectados
- » su seguridad
- » sus derechos
- » cómo acceder a los servicios y cosas en general que necesitan



Puede ser difícil obtener información precisa tras un acontecimiento catastrófico. La situación puede cambiar a medida que se van recibiendo nuevos datos sobre la misma y que se van implementando medidas de socorro. Pueden circular rumores. Aunque no se conozcan todas las respuestas en todo momento, siempre que sea posible:

- » averigüe dónde se puede conseguir información correcta, y cuándo y dónde se podrá actualizar;
- » intente recabar toda la información posible antes de acercarse a las personas para ofrecer apoyo;
- » intente mantenerse actualizado sobre la situación de la propia crisis, los temas de seguridad, servicios disponibles y el paradero y estado de las personas desaparecidas o heridas;
- » asegúrese de que se informa a las personas sobre lo que está sucediendo y sobre los planes existentes;
- » si hay servicios disponibles (de salud, búsqueda de familiares, refugio, distribución de alimentos), asegúrese de que las personas los conocen y pueden acceder a ellos;
- » proporcione a las personas detalles sobre el acceso a los servicios, o enviarles a ellos directamente; y
- » asegúrese de que las personas vulnerables también se enteren de la existencia de dichos servicios (ver sección 3.5).