

PROTOCOLO OFICIAL DE EMERGENCIA

Integración del Centro Duelo en situaciones de catástrofe y emergencias colectivas

1) Naturaleza del recurso

El **Centro Duelo** es un equipamiento público permanente, gestionado y financiado por la administración pública, implantado en cada localidad como servicio esencial.

En situaciones de emergencia colectiva, el Centro Duelo se activa como **dispositivo de acogida emocional y social** para víctimas indirectas.

2) Activación del protocolo

El protocolo se activa cuando se produce:

- Catástrofes naturales (inundaciones, incendios, terremotos).
- Accidentes con múltiples víctimas (avión, tren, autobús, colapso estructural).
- Atentados terroristas.
- Sucesos con impacto social grave.
- Emergencias con fallecidos o heridos críticos.

Autoridades que pueden activar el protocolo:

- Protección Civil.
- Servicios de emergencia (112).
- Autoridad municipal.
- Delegación del Gobierno / comunidad autónoma.

3) Funciones del Centro Duelo en emergencia

A) Punto oficial de acogida de familiares

El Centro Duelo se convierte en:

- Espacio de reunión para familiares de víctimas.
- Lugar seguro, estable y preparado.
- Alternativa a improvisaciones (polideportivos, hospitales saturados, calles).

B) Contención emocional inmediata

Funciones:

- Acompañamiento humano.
- Reducción del shock colectivo.
- Prevención de crisis psicológicas agudas.
- Mediación en la comunicación de información sensible.

C) Coordinación interinstitucional

El Centro Duelo coopera con:

- Servicios sanitarios.
- Fuerzas de seguridad.
- Protección civil.
- Servicios sociales.
- Equipos de intervención psicológica.

4) Estructura operativa del Centro Duelo en emergencia

4.1 Equipo mínimo activado

- Coordinador del Centro Duelo.
- Psicólogos / trabajadores sociales públicos.
- Personal municipal de apoyo.
- Voluntariado formado.
- Enlace con protección civil.

4.2 Espacios funcionales

- Sala de acogida general.
- Salas privadas para comunicación de fallecimientos.
- Espacios de descanso.
- Punto de información acompañada.
- Área de intervención profesional.

5) Fases de intervención

Fase 1 — Impacto inmediato (0–72 horas)

Objetivo: contención y acogida.

- Recepción de familiares.
- Acompañamiento emocional básico.
- Información coordinada con autoridades.
- Prevención del caos emocional y social.

Fase 2 — Acompañamiento temprano (3 días – 3 meses)

Objetivo: transición del shock al duelo.

- Grupos de apoyo.
- Seguimiento profesional.
- Derivación a recursos sanitarios si es necesario.

Fase 3 — Duelo comunitario (3 meses – 1 año)

Objetivo: reconstrucción social y emocional.

- Integración en dinámicas ordinarias del Centro Duelo.
- Programas comunitarios.
- Memoria colectiva y reparación simbólica.

6) Ventaja estructural del modelo

Actualmente, en España:

- Se improvisan espacios tras catástrofes.
- Se improvisan equipos.
- Se improvisan protocolos humanos.

Con el Centro Duelo:

- No se improvisa el lugar.
- No se improvisa el equipo.
- No se improvisa el acompañamiento.
- Existe una infraestructura humana permanente.

Es el equivalente emocional a un hospital de emergencia.

7) Encaje institucional

El Centro Duelo se integra en:

- Sistema de Protección Civil.
- Servicios Sociales Municipales.
- Red Pública de Salud Mental.
- Planes autonómicos y estatales de emergencia.

8) Idea clave (muy potente)

Mientras el Estado ha creado centros para:

- mayores,
- jóvenes,
- inmigrantes,
- dependientes,
- cultura,
- deporte,

no ha creado un centro para la experiencia más universal de todas:

*perder a alguien.