

Módulo 4

PROTOSCOLOS DE RESPUESTA SEGURA

Introducción

El trabajo en emergencias exige actuar con rapidez, precisión y sobre todo, seguridad. Cada vez que un equipo sale a atender un incidente, se enfrenta a diferentes riesgos: el tránsito, las condiciones del entorno, el tipo de emergencia, la falta de información o incluso la presión del momento. Por eso, aplicar protocolos de respuesta segura no es solo una recomendación, sino una necesidad para proteger la vida de los respondientes y garantizar una atención eficaz a las personas que necesitan ayuda.

En este módulo aprenderemos a actuar de manera organizada y segura desde el momento en que se recibe el llamado hasta que se finaliza la intervención. El primer paso será comprender la importancia de una comunicación efectiva con la central reguladora. Este vínculo es esencial para coordinar recursos, informar sobre la situación, recibir instrucciones y mantener un flujo constante de datos que nos permita anticiparnos a los riesgos. Saber qué decir, cómo decirlo y en qué momento hacerlo puede marcar la diferencia en el resultado de una respuesta.

Otro punto clave será la planificación del desplazamiento. Analizaremos cómo identificar rutas seguras, realizar un análisis del entorno y elegir el trayecto más adecuado. No siempre la ruta más corta es la más segura; en ocasiones, es necesario valorar alternativas que eviten zonas de riesgo, congestiones o condiciones adversas. Esta etapa busca fomentar la toma de decisiones conscientes y preventivas durante la conducción de unidades de emergencia.

Una vez en la zona del evento, entra en juego la aproximación a la escena. Esta fase requiere observación, prudencia y coordinación. Aprenderemos a evaluar de forma rápida el lugar, identificar peligros visibles o potenciales, y establecer un perímetro de seguridad antes de acercarnos a las víctimas. Recordemos que ninguna intervención debe comenzar hasta confirmar que el entorno es seguro para todo el equipo.

El siguiente aspecto a abordar será el estacionamiento táctico del vehículo y las medidas de seguridad dentro del área del incidente. Conocer la posición ideal para estacionar permite proteger a la tripulación, evitar bloqueos del tránsito y facilitar el acceso o salida rápida en caso de necesidad. A la vez, revisaremos las medidas personales y colectivas que deben mantenerse en todo momento para reducir la posibilidad de accidentes secundarios.

Por último, se trabajará sobre la gestión del tránsito y la señalización de la escena, aspectos muchas veces subestimados pero fundamentales. Una buena organización del tránsito y un sistema de señalización visible permiten controlar el entorno, evitar atropellos y mantener

un área de trabajo segura tanto para los equipos de respuesta como para los demás conductores.

La meta es clara: que cada salida, cada intervención y cada regreso al cuartel o base se realicen sin incidentes y con la mayor profesionalidad posible.

Recordemos que la seguridad es una responsabilidad compartida e inicia con la actitud preventiva de cada integrante del equipo. Adoptar los protocolos de respuesta segura no solo mejora nuestro desempeño operativo, sino que fortalece la confianza de la comunidad en los servicios de emergencia.

Objetivo General

Implementar procedimientos estandarizados de respuesta segura que orienten al personal operativo en la correcta comunicación, desplazamiento, aproximación y gestión del lugar del incidente, garantizando la seguridad del equipo de respuesta y de las personas involucradas.

Objetivos específicos

1. Establecer canales de comunicación claros y oportunos con la central reguladora para asegurar una coordinación eficiente en cada fase de la respuesta.
2. Planificar y ejecutar rutas seguras, evaluando el entorno y seleccionando trayectos que minimicen riesgos y garanticen el arribo efectivo al sitio del incidente.
3. Aplicar técnicas de aproximación, estacionamiento táctico y control del tránsito, integrando medidas preventivas y de señalización que mantengan la seguridad operacional en el lugar del evento.

1. Comunicación efectiva con la central reguladora

La comunicación con la central reguladora constituye el pilar fundamental de una respuesta segura y coordinada. Es el primer eslabón del sistema operativo, donde se recibe, procesa y distribuye la información que guiará las acciones del equipo de respuesta. Una comunicación ineficiente puede originar confusiones, retrasos o exposición innecesaria al riesgo, mientras que una comunicación efectiva mejora la toma de decisiones y reduce tiempos de intervención.

Aspectos clave de una comunicación efectiva:

- Claridad y precisión: Los mensajes deben ser concretos, evitando tecnicismos innecesarios. Frases cortas, información estructurada y sin ambigüedades permiten que el operador comprenda con rapidez.
- Confirmación de mensajes (feed-back): Toda instrucción o dato relevante debe ser repetido para confirmar su recepción. Esto evita errores en direcciones, números o tipos de incidente.
- Lenguaje operativo estandarizado: Utilizar códigos, abreviaturas y protocolos reconocidos por todo el personal garantiza uniformidad y agilidad.
- Comunicación continua: No basta con informar la salida o la llegada; es necesario mantener un flujo constante durante el desplazamiento para actualizar condiciones del entorno, acceso, tráfico o cambios en la situación.
- Gestión emocional: Mantener la calma y el control en la voz proyecta profesionalismo y transmite seguridad, tanto al operador de la central como al resto del equipo.

Buenas prácticas operativas:

1. Antes de salir, confirmar la información: tipo de incidente, ubicación exacta, riesgos involucrados.
2. Durante el trayecto, reportar avances, obstáculos o incidentes adicionales.
3. Al arribo, informar inicio de operaciones y estado del terreno.
4. En la finalización, detallar el cierre operativo y disponibilidad para la siguiente alerta.

Una comunicación fluida, ordenada y profesional entre campo y central es la esencia de una intervención segura, coordinada y eficiente.

2. Rutas seguras, análisis de entorno y selección del trayecto

El análisis de las rutas y el entorno previo al desplazamiento es una tarea estratégica y preventiva dentro de los protocolos de respuesta. La selección del trayecto no se basa únicamente en la rapidez, sino en la seguridad y viabilidad operativa ante las condiciones reales del entorno.

Elementos del análisis:

- Factores geográficos: Identificar pendientes, curvas pronunciadas, zonas de baja visibilidad o áreas propensas a derrumbes o inundaciones.
- Condiciones del tránsito: Evaluar el flujo vehicular, calles bloqueadas o trabajos en vía.
- Seguridad del área: Considere zonas con antecedentes de violencia, manifestaciones o peligros potenciales.
- Condiciones meteorológicas: La lluvia, nieve o niebla pueden modificar por completo la estrategia de desplazamiento.

Criterios para seleccionar una ruta segura:

1. Menor exposición al riesgo: Priorizar vías amplias, bien iluminadas y con menor congestión.

2. Disponibilidad de alternativa: Contar siempre con al menos una ruta de respaldo ante emergencias o bloqueos.
3. Proximidad operativa: Reducir los tiempos sin comprometer la integridad del personal y el vehículo.
4. Conectividad con servicios de apoyo: Conocer la cercanía de hospitales, estaciones policiales y puntos de abastecimiento.

Herramientas de apoyo:

El uso de sistemas de georreferenciación (GPS), radio comunicación o aplicaciones de monitoreo en tiempo real permite optimizar la ruta y prever incidentes. No obstante, el criterio humano sigue siendo esencial en la evaluación contextual.

En resumen, una ruta segura no solo acorta el tiempo de llegada, sino que garantiza la continuidad del servicio sin poner en riesgo al equipo ni a terceros.

3. Procedimientos de aproximación a la escena

La llegada a la escena es un momento crítico que requiere evaluación visual, coordinación y aplicación de protocolos previos al ingreso. La prioridad es garantizar la seguridad del personal antes de intervenir directamente en el área del incidente.

Fases del procedimiento:

1. Observación inicial:

Desde el momento en que la escena está a la vista, el conductor y el jefe de equipo deben realizar una inspección visual: tipo de incidente, número de personas involucradas, presencia de humo, fuego, derrames, tráfico u otras amenazas.

2. Evaluación de riesgos:

Identificar peligros inmediatos (eléctricos, químicos, estructurales, biológicos, entre otros). Ninguna acción debe ejecutarse sin determinar la seguridad del entorno.

3. Coordinación y comunicación:

Informar a la central reguladora la llegada y el estado de la escena. Solicitar apoyo si se identifican condiciones no reportadas inicialmente. (mas equipos, o a otras instituciones de ABC)

4. Asignación de tareas:

Cada integrante del equipo debe conocer su rol operativo antes del ingreso: conductor, líder de escena, apoyo logístico, etc.

5. Establecimiento del perímetro:

Antes de iniciar la intervención, delimitar visualmente o con barreras el área operativa para evitar el ingreso de curiosos o vehículos no autorizados. (apoyo de Carabineros, Bomberos o elementos disgregadores como conos, cinta, etc)

El principio rector de esta etapa es “Evaluar antes de actuar.” Una aproximación cuidadosa y metódica previene la exposición innecesaria a riesgos y establece las bases para un manejo seguro del incidente.

4. Estacionamiento táctico y medidas de seguridad en el lugar del incidente

El estacionamiento táctico es el posicionamiento estratégico del vehículo operativo en el sitio del evento, con el fin de proteger tanto a los actuantes como a las víctimas. Una ubicación incorrecta puede dificultar el acceso, obstaculizar otros servicios o exponer al equipo a nuevos peligros.

Pautas de estacionamiento táctico:

- Ubicación protectora: El vehículo debe colocarse de forma que sirva como barrera física frente al tránsito, preferiblemente en ángulo y manteniendo visibilidad del entorno.
- Distancia de trabajo: Dejar espacio suficiente para maniobras de apertura de puertas, extracción de material y evacuación de pacientes.
- Orientación del vehículo: Si es posible, apuntar la salida hacia la vía de escape o ruta de evacuación rápida.
- Iluminación y visibilidad: Utilizar luces de emergencia, conos, triángulos o cintas reflectivas para alertar al tránsito.
- Evaluación constante del riesgo: Durante la intervención, un miembro del equipo debe mantenerse vigilante del entorno, observando cambios en el tráfico o nuevos peligros.

Medidas de seguridad complementarias:

- Equipamiento de protección personal (EPP) completo antes de descender del vehículo.
- No cruzar vías sin asegurar el control del tránsito.
- Mantener comunicación en todo momento con la central y con los demás equipos presentes.
- Evitar la acumulación de personal o curiosos en el área operativa.

Las decisiones en esta fase impactan directamente en la integridad del personal y la eficiencia de la atención. Un estacionamiento táctico planificado transforma la escena en un entorno controlado y seguro.

5. Gestión del tránsito y señalización

La gestión del tránsito en el lugar del incidente tiene un doble objetivo: proteger el área de trabajo y mantener la fluidez vehicular segura para evitar nuevos accidentes. La correcta

señalización, combinada con la coordinación interinstitucional, previene atropellos, choques secundarios y caos vial, lo que conlleva a una “desesperación” en los usuarios de la misma y de la mano la génesis de una nueva emergencia.

Elementos fundamentales:

- Delimitación de zonas operativas

Se establecen tres áreas:

- Zona caliente: área inmediata al incidente; acceso restringido.

- Zona tibia: zona de apoyo operativo.

- Zona fría: área externa de control de tránsito.

- Elementos de señalización:

Conos, triángulos reflectantes, luces intermitentes, cinta de advertencia y personal con chalecos reflectivos.

La señalización debe colocarse a la distancia adecuada según el tipo de vía y la velocidad del tránsito.

- Roles y coordinación:

Designar un responsable de control de tráfico o solicitar apoyo de la autoridad vial o policial. La comunicación entre estas partes debe ser constante y precisa.

- Manejo del flujo vehicular:

Cuando sea posible, habilitar vías alternas o desvíos para reducir la congestión sin comprometer la seguridad.

- Prevención de incidentes secundarios: Una señalización anticipada y bien visible disminuye las probabilidades de colisiones con vehículos detenidos o con el personal operativo.

La gestión del tránsito y señalización son, por tanto, acciones preventivas esenciales que protegen la escena, al personal interviniente y a los usuarios de la vía, garantizando que la emergencia no se transforme en una nueva situación de riesgo.

Conclusión

El Módulo 4 permitió consolidar los conocimientos y destrezas necesarios para garantizar una respuesta segura y eficiente ante situaciones de emergencia. A través del estudio y la práctica de la comunicación efectiva con la central reguladora, la planificación de rutas seguras, los procedimientos de aproximación a la escena, el estacionamiento táctico y la gestión del tránsito, el personal operativo fortalece sus capacidades para actuar con orden, coordinación y criterio preventivo.

La aplicación rigurosa de estos protocolos contribuye a reducir riesgos, proteger la integridad física del equipo y de la población afectada, y optimizar el uso de recursos durante las operaciones. En suma, la adopción de una cultura de respuesta segura se convierte en un pilar esencial para mejorar la eficacia y la seguridad en cualquier intervención de emergencia.