

Asistencia médica administrativa para el personal

10 Septiembre 2025

Puntos clave

- Como parte del equipo administrativo y de recursos humanos, verifique que los aspectos médicos necesarios estén preparados para el personal.

1. Líneas generales

Al comienzo de una operación de emergencia, se recomienda volver a examinar y revisar los aspectos médicos específicos desde un punto de vista administrativo y de recursos humanos. Esto permitirá garantizar que el personal pueda acceder a la atención médica y anticiparse a posibles intervenciones y servicios médicos de carácter necesario de conformidad con el deber del ACNUR de proteger a su personal.

Esto cobra particular relevancia cuando se incrementa rápidamente el personal durante una emergencia o cuando se [abre una oficina](#).

- Comprobación de los aspectos médicos: el Departamento Administrativo y de Recursos Humanos debe corroborar que se hayan preparado todos los aspectos médicos necesarios para los miembros del personal. Esto comprende corroborar que el personal cuente con las autorizaciones y evaluaciones médicas necesarias antes del despliegue o la asignación de tareas de trabajo.
- Autorizaciones médicas: asegúrese de que todos los miembros del personal tengan la autorización médica para desempeñar sus respectivas funciones.
- Cobertura médica: verificar que los miembros del personal cuenten con un seguro médico válido, incluido un seguro de salud ocupacional, es esencial para brindarles la asistencia médica necesaria durante emergencias y ante incidentes que comprometan su salud.
- Acceso a recursos médicos: asegurarse de que los miembros del personal sepan cuáles son los establecimientos sanitarios disponibles y cómo acceder a ellos y a los servicios médicos

de emergencia es esencial para recibir una atención médica oportuna cuando sea necesario.

- Apoyo y asistencia: el Departamento Administrativo y de Recursos Humanos debe ayudar a los miembros del personal a comprender los requisitos médicos y acceder a los recursos médicos necesarios.
- Comunicación y sensibilización: es esencial mantener una comunicación clara y sensibilizar al personal sobre los recursos y medios de asistencia médicos disponibles para velar por su bienestar y garantizar su preparación durante emergencias médicas.
- Cumplimiento de políticas: asegurarse de que la asistencia médica que se le preste al personal se adhiera a las políticas y directrices de la organización es crucial para mantener un entorno de trabajo seguro y regularizado.

2. Relevancia para operaciones de emergencia

El aspecto administrativo de la asistencia médica al personal es fundamental para garantizar la salud, el bienestar y la seguridad de las personas que trabajan en las operaciones de emergencia del ACNUR. Conlleva verificar y garantizar que todos los aspectos médicos necesarios estén preparados para los miembros del personal, lo que incluye autorizaciones médicas, cobertura de seguros y el acceso a los recursos médicos.

3. Guía principal

Descripción o cuestiones específicas

A continuación, se incluye una breve lista de comprobación para que el Departamento Administrativo y de Recursos Humanos consulte durante emergencias:

- Asegúrese de que solo se desplieguen aquellos miembros del personal que cuenten con un seguro válido (preste especial atención al personal asociado).
- Lleve una lista de aseguradoras con los datos de contacto correspondientes. Conozca el número de emergencia de los seguros médicos. Actualice la lista periódicamente.
- Sepa cómo emitir una carta de garantía en caso de emergencia. La carta de garantía permite que el personal sea admitido en un hospital durante una emergencia.

En contextos de emergencia, el equipo administrativo y de recursos humanos cumple una función crucial a la hora de garantizar que el personal reciba apoyo y se vele por su bienestar. A continuación, se incluye una breve lista de comprobación para que el Departamento Administrativo y de Recursos consulte durante emergencias:

- Cobertura médica válida: asegúrese de que todos los miembros del personal que participan en el despliegue cuenten con una cobertura médica válida. Preste especial atención al personal asociado y verifique que su seguro se encuentre vigente y brinde cobertura en casos de emergencia.
- Lista de contactos del seguro: lleve una lista exhaustiva de los seguros de los miembros del personal que incluya los números de contacto de cada proveedor de seguros. También se deberían incluir los números de contacto de emergencia para garantizar una

comunicación rápida en situaciones de crisis.

- Actualice la información periódicamente: verifique los datos de los seguros periódicamente a fin de mantener actualizada la lista de contactos de los seguros. De esta forma, se asegurará que, durante una emergencia, la información disponible sea precisa y se encuentre actualizada.
- Carta de garantía: familiarícese con el proceso de entrega de cartas de garantía en situaciones de emergencia. La carta de garantía actúa como un compromiso de parte de la organización para cubrir gastos médicos y les permite a los miembros del personal ser admitidos en un hospital en situaciones de emergencia. (Véase un modelo de carta garantía más abajo)

Si se respetan estas orientaciones y se implementan las medidas necesarias, el equipo administrativo y de recursos humanos podrá prestar un mejor apoyo al personal en contextos de emergencia y asegurarse de que cuenten con la cobertura de seguro y los cuidados médicos apropiados. Este enfoque proactivo en la preparación ante situaciones de emergencia contribuye a la seguridad y al bienestar generales de los miembros del personal en contextos críticos.

- En el caso de la Mutualidad de Seguros del Personal de las Naciones Unidas contra Enfermedad y Accidentes (UNSMIS, por sus siglas en inglés), el procedimiento debe realizarse llamando al teléfono de asistencia ante emergencias, disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana. Número gratuito: +1 833 569 8740, número a cobro revertido: +1 819 569 8740. Se podrá encontrar más información en la [página web de la UNSMIS](#).

- En el caso del Plan de Seguro Médico, póngase en contacto con el administrador del Plan de Seguro Médico local, quién lo ayudará con la carta de garantía y el contacto directo con el hospital local.

- Lleve una lista de números de familiares y de contactos de emergencia de todo el personal.
- Actualice la lista periódicamente. Asegúrese de que todo el personal cuente con autorización médica. Preste atención a las personas contratadas a nivel local (autorización médica de conductores, contratos temporales de menos de tres meses de duración)
- Preste apoyo al Jefe de Oficina o al Jefe de Equipo para localizar las instalaciones sanitarias más cercanas y asegúrese de que el personal conozca su ubicación y medios de contacto.
- Conozca la información de contacto de:

- Establecimientos sanitarios

- Ambulancias aéreas locales

- Ambulancias terrestres

- Médico designado de las Naciones Unidas

- Asegúrese, en colaboración con la Sección de Seguridad sobre el Terreno, de que exista un [plan de evacuación médica](#) y familiarícese con la instrucción administrativa y los procedimientos operativos estándar del plan de [evacuación médica](#). Para obtener más información, véase la entrada "[Evacuación médica \(personal\)](#)".

- Garantice que se disponga de kits de profilaxis posterior a la exposición en cada oficina y que el personal sepa a quién contactar para recibirlos. Compruebe las fechas de caducidad. Puede contactar a la Sección Médica del ACNUR para el envío urgente de kits de profilaxis posterior a la exposición.
- Asegúrese de que se disponga de botiquines de primeros auxilios en cada oficina y que el personal conozca su ubicación. Compruebe las fechas de caducidad.
- Adquiera artículos de higiene básicos (mascarillas, geles desinfectantes y desinfectantes), a fin de que haya provisiones suficientes para el personal.
- Familiarícese con las medidas de [salud y seguridad ocupacionales \(unhcr.org\)](https://www.unhcr.org/) e impleméntelas.

Si hay una casa de huéspedes, cumpla con los [estándares mínimos para el alojamiento](#).

- Datos de contacto: asegúrese de que el personal tenga acceso al teléfono de asistencia ante emergencias y a los números de contacto pertinentes para recibir asistencia y apoyo médicos durante emergencias. Esto incluye los números gratuitos y de cobro revertido del teléfono de asistencia ante emergencias.

[Teléfono de asistencia ante emergencias de la UNSMIS.](#)

En el caso del Plan de Seguro Médico, póngase en contacto con el administrador del Plan de Seguro Médico local, quién lo ayudará con la carta de garantía y el contacto directo con el hospital local.

- Familiares y números de emergencia: lleve una lista de familiares del personal que incluya sus números de contacto de emergencia. Actualice estos datos periódicamente para garantizar una comunicación efectiva en contextos de crisis.
- Autorización médica: asegúrese de que todos los miembros del personal cuenten con autorización médica para desempeñar sus respectivas funciones. Preste especial atención a las personas contratadas a nivel local, por ejemplo, autorizaciones médicas de los conductores y contratos de una duración menor a tres meses.
- Conocimiento de los establecimientos sanitarios: preste apoyo al Jefe de Oficina o al Jefe de Equipo en la localización de los establecimientos sanitarios más cercanos y asegúrese de que el personal conozca su ubicación y medios de contacto.
- Datos de contacto: conozca los datos de contacto de diversos servicios médicos, por ejemplo, de establecimientos sanitarios, ambulancias aéreas locales, ambulancias terrestres y médicos [designados por las Naciones Unidas](#).
- Plan de evacuación médica: trabaje estrechamente con la Sección de Seguridad sobre el Terreno para elaborar un plan de evacuación médica. Familiarícese con la instrucción administrativa y el procedimiento operativo estándar que se aplican al plan de evacuación

médica.

- Kits de profilaxis posterior a la exposición y botiquines de primeros auxilios: asegúrese de que los kits de profilaxis posterior a la exposición y los botiquines de primeros auxilios se encuentren disponibles en todas las oficinas, y de que los miembros del personal sepan cómo localizarlos. Revise periódicamente las fechas de caducidad y reponga los suministros según sea necesario. El Departamento de Seguridad de las Naciones Unidas suele poseer y distribuir los kits de profilaxis posterior a la exposición.
- Artículos de higiene básicos: adquiera artículos de higiene básicos (mascarillas, geles desinfectantes y desinfectantes), a fin de que haya provisiones suficientes para el personal.
- Salud y seguridad ocupacionales: familiarícese con las medidas de salud y seguridad ocupacionales e impleméntelas para garantizar un entorno de trabajo seguro para el personal.
- Estándares de la casa de huéspedes: si hay una casa de huéspedes, cumpla con los estándares de alojamiento mínimos para garantizar la seguridad y el bienestar de sus ocupantes.

4. Enlaces

[Risk Management Tool Duty of Care OHS Security \(Herramienta de gestión de riesg... Emergencias y evacuaciones médicas \(unhcr.org\)](#)

5. Contactos principales

CONTACTO DE EMERGENCIAS DE LA SECCIÓN MÉDICA DISPONIBLE LAS 24 HORAS DEL DÍA, TODOS LOS DÍAS DE LA SEMANA: +41227397399

Para recibir asistencia médica inmediata, llame a los números de emergencia locales que se le brindaron en la orientación.

Consulte la [intranet del ACNUR](#) para obtener los datos de contacto del Servicio Médico de la sede y de las oficinas regionales.