

Guía para la elaboración del Programa de Apoyo a las Tripulaciones de Vuelo

G-DSA-PAP-01

© AESA

AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD AÉREA

Este documento se acoge al amparo del Derecho de la Propiedad Intelectual. Quedan reservados todos los derechos inherentes a que ampara la Ley, así como los de traducción, reimpresión, transmisión radiofónica, de televisión, Internet (página web), de reproducción en forma fotomecánica o en cualquier otra forma y de almacenamiento en instalaciones de procesamiento de datos, aun cuando no se utilice más que parcialmente.

Cualquier copia impresa o en soporte informático, total o parcial de este documento se considera como copia no controlada y siempre debe ser contrastada con su versión vigente en la web.

Índice

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVO Y ALCANCE.....	3
3.	DEFINICIONES.....	3
4.	GUÍA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS.....	4
4.1	Principios que rigen un Programa de Apoyo	4
4.1.1	Autonomía del Programa de Apoyo	4
4.1.2	Habilitación de la autodeclaración o referencia de un tercero en caso de una disminución en la aptitud médica de la tripulación de vuelo	4
4.1.3	Alivio temporal de las tareas de vuelo.	4
4.1.4	Principios de Cultura Justa	5
4.1.5	Confidencialidad y Protección de datos.....	5
4.2	Elementos de un Programa de Apoyo.....	6
4.2.1	Alcance del Programa de Apoyo	6
4.2.2	Formación de la tripulación de vuelo.....	6
4.2.3	Asistencia brindada por profesionales de la salud mental con conocimientos relevantes del entorno de la aviación.....	7
4.2.4	Participación de peers.	7
4.2.5	Rol del Profesional de la salud mental y del Peer.....	9
4.2.6	Seguimiento de la eficiencia y efectividad del Programa.	9
4.2.7	Seguimiento y apoyo en la vuelta al trabajo	10
4.2.8	Gestión de los riesgos derivados del temor a la pérdida de la licencia	10
4.2.9	Un sistema de derivación a un médico aeronáutico en caso de plantear problemas de seguridad graves.	11
4.3	Vinculación al sistema de gestión del operador	11
4.4	Posibilidad de contratar el Programa de Apoyo a Terceros	11

1. INTRODUCCIÓN

Tras el accidente de Germanwings en el año 2015, La **Agencia Europea de Seguridad Aérea definió una serie de riesgos para la seguridad aérea y emitió recomendaciones para mitigarlos**. La aplicación de esas recomendaciones **exige cambios en la normativa**, introduciendo a partir del 14/08/2020 la **aplicación de Programas de Apoyo a las tripulaciones de vuelo**.

El Programa de Apoyo será responsabilidad del operador, el cual **debe permitir, facilitar y garantizar el acceso a un Programa de Apoyo proactivo y no punitivo para asistir y apoyar a las tripulaciones de vuelo en el reconocimiento, tratamiento y resolución de cualquier problema que pueda afectar negativamente a su capacidad para ejercer con seguridad las atribuciones de su licencia**. (CAT.GEN.MPA.215)

2. OBJETIVO Y ALCANCE

El propósito de este documento es facilitar al operador la comprensión de la normativa y establecer las especificaciones correspondientes para que cada operador pueda poner en marcha un Programa de Apoyo a las tripulaciones de vuelo de forma efectiva según los requisitos establecidos en el punto CAT.GEN.MPA.215 del Reglamento (UE) 2018/1042 de la Comisión de 23 de julio de 2018 y de los respectivos AMCs y GMs.

Este Programa de Apoyo pretende buscar el bienestar psicológico de los tripulantes de vuelo mediante la detección, canalización, tratamiento y seguimiento de cualquier problema que pudiera afectar a su capacidad de vuelo en beneficio de la seguridad, siendo clave para el éxito del Programa la detección temprana del mismo. A pesar de que el objetivo general es realizar una operación segura, también se persigue con este Programa mantener al tripulante de vuelo en activo de forma segura o que vuelva a su actividad lo antes posible.

La finalidad de esta Guía es facilitar tanto el cumplimiento por los operadores como la supervisión de AESA sentando unas bases para estandarizar los criterios de cumplimiento para todos los operadores.

3. DEFINICIONES

Incidente crítico: Cualquier situación, derivada de un incidente ocasionado en el ejercicio de las funciones en el puesto de trabajo que provoca que una persona sufra reacciones emocionales, conscientes o inconscientes, que puedan afectarle en el ejercicio de sus funciones en ese momento o posteriormente.

Profesional de la salud mental: Psicólogos y psiquiatras con conocimientos relevantes en el entorno de la aviación tal y como se establece en el punto 4.2.3.

Peer: persona capacitada que comparte cualificaciones y experiencias profesionales comunes, y ha encontrado situaciones similares, problemas o condiciones con la persona que busca ayuda de un Programa de Apoyo. Puede o no ser una persona que trabaja en la misma organización que la persona que busca asistencia del Programa de Apoyo.

4. GUÍA DE EVALUACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

4.1 PRINCIPIOS QUE RIGEN UN PROGRAMA DE APOYO

4.1.1 Autonomía del Programa de Apoyo

El Programa de Apoyo se considera responsabilidad del operador. No obstante este Programa debe tener la autonomía suficiente para desarrollar las funciones establecidas en la normativa de forma efectiva, asegurando así los principios no punitivos, de cultura justa, confidencialidad, protección de datos, etc... que la normativa establece.

Durante todo el proceso, desde que el tripulante de vuelo solicita asistencia, o un tercero pone en conocimiento del Programa un posible problema, hasta que finaliza el apoyo, debe garantizarse la confidencialidad y protección de datos.

4.1.2 **Habilitación de la autodeclaración o referencia de un tercero en caso de una disminución en la aptitud médica de la tripulación de vuelo**

El operador deberá habilitar un sistema de fácil acceso, que gestione la declaración del propio tripulante de vuelo o referencia de terceros ante cualquier problema, que ofrezca medios adecuados de apoyo para su recuperación y bienestar en las primeras etapas. (AMC1a y GM1b)

El operador deberá procedimentar (dentro de su Manual de Operaciones o como documento anexo) cómo garantiza la difusión y el acceso al Programa. Este requisito puede cumplirse implantando un sistema de fácil acceso mediante email, teléfono, formulario en web, etc... siendo recomendable que el canal de este primer contacto sea personal (vía telefónica o presencial).

En dicho procedimiento, el operador deberá además demostrar cómo garantiza la confidencialidad y la protección de datos, teniendo en cuenta que independientemente de que la persona que se dirige al Programa de Apoyo sea el propio tripulante de vuelo que necesita ayuda o un tercero, ambos deben identificarse y quedar documentado en el proceso.

Cuando un problema psicológico es detectado, siempre y cuando el mismo sea evaluado y tratado en una fase temprana, existe una alta probabilidad de que dicho problema remita y no se convierta en un riesgo para la seguridad. Por ello, **el operador deberá promover los beneficios del Programa de Apoyo y concienciar a toda la tripulación de vuelo** (GM3), de la importancia de una detección temprana para la seguridad de las operaciones aéreas con el fin de brindar un apoyo tras los primeros síntomas y prevenir que se convierta en un problema grave.

4.1.3 Alivio temporal de las tareas de vuelo.

El operador debe permitir que, si así es considerado por el profesional de la salud mental del Programa, **el tripulante de vuelo sea desprogramado de su actividad de vuelo durante un tiempo limitado** (AMC1b) sin necesidad de estar de baja médica y sin suspensión del certificado médico.

En dicho caso, el tripulante de vuelo será **remetido a consejo profesional** (AMC1b).

Cada operador, gestionará la desprogramación de actividad garantizando la confidencialidad y protección de datos.

4.1.4 Principios de Cultura Justa

El Programa de Apoyo debe ser proactivo y aplicar los principios de “cultura justa” tal como la define el Reglamento (UE) N° 376/2014 (GM1a).

“La «cultura justa» debe alentar a las personas a notificar información relacionada con la seguridad. No obstante, no debe eximir las de sus responsabilidades habituales. En este contexto, los trabajadores y el personal contratado no deben exponerse a perjuicio alguno con motivo de la información que hayan suministrado en virtud del presente Reglamento, salvo en casos de conducta dolosa o en situaciones en que se haya producido una omisión manifiesta, importante y grave del deber de diligencia ante un riesgo evidente y una falta profesional grave a la hora de prestar la diligencia que evidentemente se requiere en esas circunstancias, que den lugar a daños previsibles a personas o bienes o que comprometan gravemente el nivel de la seguridad aérea.”

Por todo ello, el operador deberá facilitar la autodeclaración o referencia de un tercero, cumpliendo con los principios de cultura justa.

4.1.5 Confidencialidad y Protección de datos

Sin perjuicio de la legislación nacional aplicable en materia de protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales y de libre circulación de tales datos, la protección de la confidencialidad de los datos será un requisito previo de todo Programa de Apoyo efectivo por cuanto favorece la aplicación de dicho Programa y garantiza su integridad. (CAT.GEN.MPA.215)

Los datos personales de la tripulación de vuelo que hayan sido remitidos al Programa de Apoyo **deberán manejarse en un entorno confidencial, no estigmatizador y seguro** (AMC2a), de acuerdo a la legislación vigente aplicable (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE -Reglamento general de protección de datos, así como la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.).

Cumpliendo lo anterior, todo el proceso, desde que el tripulante de vuelo solicita asistencia, o un tercero pone en conocimiento del Programa un posible problema, hasta que finaliza el apoyo, debe quedar documentado.

La **divulgación de datos** se dará **de forma anónima, por ejemplo, en forma de datos estadísticos agregados y solo con fines de gestión de la seguridad para no comprometer la participación voluntaria en un Programa de Apoyo** (AMC2c).

El operador y el Programa deberán tener un acuerdo con los procedimientos sobre la forma de proceder en caso de riesgo de seguridad grave (AMC2d).

El operador deberá proceder cómo garantiza la confidencialidad y la protección de datos, así como aquellos casos que pueden determinarse de riesgo para la seguridad, además de establecer cómo asegura que toma las medidas oportunas en dichos casos, teniendo en cuenta lo siguiente:

- La confidencialidad es la piedra angular de cualquier Programa de Apoyo: el hecho de que exista la posibilidad de que los detalles confidenciales sean revelados a la Administración, a personal involucrado en Centros Médicos en tareas de calificación de la aptitud del tripulante de vuelo, así como al operador haría que el Programa no resultara satisfactorio.
- La confidencialidad es esencial para todos los actores del Programa: operadores, empleados, autoridad, profesional de la salud mental, peer, etc.
- Existen circunstancias por las cuales está permitido romper la confidencialidad como por ejemplo, la amenaza a uno mismo, amenaza a la seguridad de los demás o razones legales.
- Cualquier persona que participa en el Programa debe comprender su responsabilidad con respecto al manejo de datos personales. Por tanto, cualquier registro, en papel y electrónico (incluso números

de teléfono y mensajes de texto) deberán almacenarse y protegerse estando sujetos a la legislación de protección de datos.

- Todos los datos deberían protegerse utilizando la tecnología disponible, protocolos y estándares de cifrado de protección de datos. La transmisión de cualquier dato personal a través de medios electrónicos debería realizarse únicamente cuando sea absolutamente necesario. En estos casos, toda la transmisión debe estar protegida por contraseña de acuerdo con los estándares y protocolos específicos.

4.2 ELEMENTOS DE UN PROGRAMA DE APOYO

4.2.1 Alcance del Programa de Apoyo

El Programa de Apoyo está enfocado a buscar el bienestar psicológico de los tripulantes de vuelo en beneficio de la seguridad. No obstante, teniendo en cuenta su beneficio, **nada debe impedir que el alcance del programa sea extensible a otro personal de categorías sensibles a la seguridad.**(GM7).

4.2.2 Formación de la tripulación de vuelo

a) Formación en Autoconciencia y Autorreferencia

Los tripulantes de vuelo deben estar formados en autoconciencia y autorreferencia (AMC31) para reconocer sus propios estados de ánimo, sus recursos y puntos débiles, y cómo las emociones afectan a sus acciones, además de saber gestionarlas adecuadamente, sobre todo en los momentos de toma de decisiones.

b) Formación y Concienciación para promover los beneficios del Programa de Apoyo

Esta **formación en concienciación** (GM3), se recomienda que sea de forma presencial a criterio del operador y debe contar al menos con los siguientes elementos:

- **Impactos positivos de un Programa de Apoyo;**
- **Conciencia de factores estresantes en el trabajo y factores estresantes de la vida: aptitud mental y salud mental;**
- **Estrategias de afrontamiento;**
- **Los efectos potenciales de las sustancias psicoactivas y su uso o mal uso;**
- **Uso de medicamentos (medicamentos recetados y de venta libre) para garantizar el ejercicio seguro de los privilegios de la licencia al tomar medicamentos;**
- **Reconocimiento temprano de incapacidad psicológica;**
- **Principios y disponibilidad de un Programa de Apoyo;** (principios de cultura justa) y
- **Principios de protección y confidencialidad de datos.** (cómo se va a respetar la confidencialidad y de qué manera se tratarán los datos)

En cuanto a la formación anterior, tanto la referente a autoconciencia y autorreferencia como la de concienciación para promover los beneficios del Programa, se recomienda que sea presencial a criterio del operador. Ésta será elaborada e impartida por profesionales en la materia con conocimientos relevantes de la aviación y estará reflejada en la Parte D del Manual de Operaciones del operador (sin aprobación), desarrollando el programa (tiempos, material, etc...)

4.2.3 Asistencia brindada por profesionales de la salud mental con conocimientos relevantes del entorno de la aviación.

Los profesionales de la salud mental que participen dentro del Programa de Apoyo, tanto en la formación, evaluación y tratamiento **deben demostrar formación y experiencia relevante en la aviación** (AMC32).

Con el fin de que estos profesionales cumplan con unos requisitos mínimos de estandarización de formación y/o experiencia se deberá cumplir con uno de los siguientes criterios:

- Formación especializada en el ámbito de la aviación: contando con un mínimo de 200 horas de formación acreditada por una Universidad u organismo competente, para la aplicación de la psicología y los factores humanos en el entorno aeronáutico.
- Experiencia profesional acreditada en el ámbito de la aviación: contando con un mínimo de 3 años de experiencia continua o discontinua, en la aplicación de la psicología de la aviación en una o más áreas especializadas en el entorno civil o militar.
- Además, aquellos profesionales que participen en la evaluación y tratamiento deberán disponer de habilitación sanitaria.

Puesto que el Programa se basa fundamentalmente en el apoyo al tripulante de vuelo en el reconocimiento, tratamiento y resolución de cualquier problema con el propósito de mejorar la seguridad aérea, con el fin de crear un ambiente de confianza donde el tripulante se sienta apoyado sin miedo y evitar cualquier conflicto de intereses que pudiera producirse entre los aspectos de valoración clínica y calificación médico-aeronáutica, los profesionales que participen en el Programa de Apoyo no estarán involucrados en tareas de calificación de tripulantes en Centros Médicos Aeronáuticos.

Es importante señalar que solo el profesional de la salud mental debidamente acreditado, por su competencia profesional y por su código deontológico, está capacitado para realizar la evaluación y tratamiento.

Así mismo, **los profesionales de la salud mental que estén involucrados en el Programa de Apoyo deberán recibir entrenamiento inicial y recurrente** como mínimo (AMC4b y GM3b) en:

- **Primeros auxilios psicológicos**
- **Requisitos legales en protección de datos**
- **Casos donde la información deba ser divulgada**

Esta formación será elaborada e impartida por profesionales de la salud mental con conocimientos relevantes de la aviación y estar reflejada en la Parte D del Manual de Operaciones del operador (sin aprobación), desarrollando el programa (tiempos, material, etc...). El entrenamiento periódico se dará, como mínimo, cada 3 años.

Los profesionales de la salud mental que participen en el Programa de Apoyo deberán documentar todo el proceso de intervención incluyendo el procedimiento seguido, el personal involucrado, así como los criterios de evaluación utilizados.

4.2.4 Participación de peers.

La participación de **peers** dentro del Programa de Apoyo es recomendable dadas las características particulares del entorno de la aviación teniendo un papel clave en vincular a las tripulaciones de vuelo con los mecanismos de ayuda disponibles en el Programa.

Un peer es una persona capacitada que comparte cualificaciones y experiencias profesionales comunes, y ha encontrado situaciones similares, problemas o condiciones con la persona que busca ayuda de un Programa de Apoyo. Puede o no ser una persona que trabaja en la misma organización que la persona que busca asistencia del Programa de Apoyo. Su participación puede ser beneficiosa debido a antecedentes

profesionales similares con la persona que busca apoyo, sin embargo, un profesional de salud mental debe apoyar al peer en los casos que se requiera intervención para evitar poner en peligro la seguridad. (GM8).

Debido al rol del psicólogo en posibles procesos de selección y evaluación para la aptitud de certificados médicos, además del estigma social asociado a los problemas mentales y psicosociales, el tripulante de vuelo puede mostrar reparos a recurrir a la figura del psicólogo dentro de las aerolíneas. Por ello, el peer puede ser de gran ayuda a través del cual el tripulante de vuelo se vea motivado para recibir la ayuda profesional pertinente.

Según la **ECA** (European Cockpit Association), los principios de la figura del peer se basarían en:

- Ofrecer una “zona segura” donde poder expresarse y abrirse
- Desestigmatizar la enfermedad mental
- Aproximación con respeto y confianza.

¿Qué habilidades debería tener un peer?

- Escucha activa
- Empatía
- Capacidad de reconocimiento y afrontamiento del propio estrés
- Habilidades comunicativas para iniciar y dirigir una conversación de apoyo
- Destreza para facilitar la expresión verbal y el relato de acontecimientos
- Capacidad de consuelo y apoyo
- Cooperación y capacidad de trabajo en equipo
- Habilidad para facilitar la expresión emocional
- Capacidad de comunicar al profesional de la salud mental los síntomas, manifestaciones o conductas que el tripulante de vuelo tenga.

El peer, deberá estar debidamente formado y haber sido seleccionado en base a su madurez emocional y su capacidad empática, orientado hacia la ayuda a sus compañeros manteniendo una actitud respetuosa e imparcial y con capacidad para manejar información confidencial.

El peer será un observador activo que proporcione un entorno seguro, respetuoso y confidencial de igual a igual, generando confianza en el Programa de Apoyo. Su función consistirá en un apoyo entre iguales y una colaboración con el profesional de la salud mental cuyo objetivo será tutelar la salud mental de los tripulantes de vuelo.

Es importante que los peers respeten los límites de su función para proteger al tripulante de vuelo de daños adicionales, así como al propio peer de hacerse daño y para proteger la integridad del Programa de Apoyo. Por ello, el peer no podrá suplir la función del profesional de la salud mental debido a la carencia de las estrategias de intervención adecuadas y por riesgo a un mal diagnóstico o empeoramiento de los síntomas.

Por lo tanto, **un peer:**

- Proporciona un referente de contacto confidencial.
- Genera un clima de confianza y aceptación.
- Aporta apoyo y consuelo entre iguales.

Así mismo, el operador deberá establecer los criterios de cualificación del peer y el procedimiento para su reclutamiento (o cese en caso de no desarrollar sus funciones de forma adecuada).

Los peers, **deberán recibir entrenamiento inicial y recurrente** como mínimo **en primeros auxilios psicológicos**. (AMC4b y GM3c)

Esta formación será elaborada e impartida por profesionales de la salud mental con conocimientos relevantes de la aviación y estar reflejada en la Parte D del Manual de Operaciones del operador (sin aprobación), desarrollando el programa (tiempos, material, etc...). El entrenamiento periódico se dará con carácter bienal.

4.2.5 Rol del Profesional de la salud mental y del Peer.

El profesional de la salud mental y el peer colaborarán conjuntamente en el seguimiento de los problemas relacionados con la salud mental del tripulante de vuelo que acuda al Programa de Apoyo.

Es importante destacar que el rol del profesional de la salud mental en el Programa será la de intervenir en la mejora del estado de bienestar psicológico del tripulante de vuelo y no participará en tareas de calificación de aptitud de certificados médicos de la tripulación. En este sentido, se deberá concienciar a todo el personal del operador para generar **una cultura de confianza con la finalidad de que la tripulación de vuelo tenga menos probabilidades de ocultar un problema, y mayor confianza para informar y buscar ayuda.** (AMC2b)

Cuando un tripulante de vuelo solicite ayuda al Programa, el peer recogerá la información más relevante descrita por el mismo, proporcionando un apoyo entre iguales con quien compartir el problema en cuestión. El profesional de la salud mental dará apoyo al peer para establecer qué casos deben escalarse y le trasladará, si así lo considera, pautas sobre las intervenciones de apoyo de éste tanto en beneficio del tripulante de vuelo como el del propio peer. Es importante una colaboración y comunicación fluidas entre el peer y el profesional de la salud mental, en las distintas fases de apoyo al tripulante, para un funcionamiento efectivo y satisfactorio del Programa de Apoyo.

El profesional de la salud mental intervendrá directamente en los casos donde pudieran existir problemas emocionales significativos (como podrían ser cambios de humor, ansiedad, problemas de sueño, cansancio, alcohol, drogas, amenaza de autolesión), y todas aquellas que considere conveniente para el bienestar del tripulante de vuelo y en particular cuando exista un posible riesgo para la seguridad o cuando un miembro de la tripulación informe sobre una preocupación por el comportamiento significativo de otro miembro de la tripulación de vuelo.

Siempre que exista una participación directa del profesional de la salud mental se documentará mediante un informe aquellos aspectos que le han llevado a considerar una u otra decisión, respetando siempre la confidencialidad estricta establecida por la norma.

4.2.6 Seguimiento de la eficiencia y efectividad del Programa.

El operador deberá realizar un seguimiento de la eficacia y efectividad del programa (AMC34) documentando el proceso, para ello deberá implantar indicadores y herramientas para evaluar el impacto y realizar un seguimiento de los resultados:

- Casos en tratamiento
- Tipología de casos
- Intervenciones en cada caso
- Casos que se ha recibido alivio temporal
- Retorno exitoso al vuelo (reintegrados)
- Desprogramación
- Recaídas
- Derivados a AME
- Baja médica
- Etc...

Dicha información será requerida por AESA de forma desidentificada en el marco del Plan de Vigilancia Continuada.

Así mismo, la información obtenida a través del seguimiento de la efectividad del Programa de Apoyo servirá para la mejora continua de la formación impartida a los tripulantes de vuelo, peers, profesionales de la salud mental, etc, a través de la revisión de los programas de formación teniendo en cuenta las conclusiones obtenidas de dicho seguimiento.

4.2.7 Seguimiento y apoyo en la vuelta al trabajo

Cuando se produce la reincorporación de un trabajador tras una baja, más aún cuando la misma es debida a motivos de salud mental, su adaptación puede suponer un reto tanto para el tripulante de vuelo como para el operador, por un lado, debido a la estigmatización social que se produce hacia los enfermos con problemas de salud mental y por otro, por el especial riesgo que conlleva que un tripulante de vuelo retome su actividad de vuelo bajo la influencia de cualquier factor de estrés.

El operador deberá realizar un seguimiento y apoyo en el proceso de vuelta al trabajo (AMC35). Se realizará un seguimiento individualizado de retorno al trabajo dependiendo de las circunstancias del tripulante de vuelo que haya estado de baja médica por cualquier condición, determinando que se reúnen las condiciones para retomar la actividad en vuelo, a la vez que apoye la vuelta al trabajo. Todo ello considerando el paso del tripulante de vuelo en cuestión por el Programa de Apoyo.

El operador deberá establecer mediante procedimiento, cómo se garantiza el apoyo y seguimiento de la vuelta al trabajo. Además, deberá documentar el proceso.

4.2.8 Gestión de los riesgos derivados del temor a la pérdida de la licencia

En el caso de que un problema no sea puesto en manos de un profesional, por miedo a posibles consecuencias negativas, como la pérdida de su licencia, puede derivar en un problema grave para la seguridad aérea y ello podría tener consecuencias devastadoras. Por ello, **el operador deberá mantener una cultura de confianza con la finalidad de que la tripulación de vuelo tenga menos probabilidades de ocultar un problema, y mayor confianza para informar y buscar ayuda.** (AMC2b)

El operador deberá realizar un análisis del riesgo y del impacto que conlleva que el tripulante de vuelo oculte información relevante a la seguridad en vuelo **por temor a la pérdida de su licencia** (AMC36).

Ello le permitirá poner en marcha estrategias para gestionar los mismos, como son **acciones que generen confianza en el operador** (GM2) y en el programa de apoyo. Esta confianza se puede facilitar, por ejemplo mediante:

- **Promover los beneficios del Programa** a través de una campaña de sensibilización, **apoyando los impactos positivos, el alivio temporal de los deberes sin temor a ser despedidos, la gestión de los riesgos derivados del temor a la pérdida de la licencia.**
- La formación en concienciación.
- **Procedimientos formales entre la gerencia del operador y la tripulación para garantizar la protección de datos y la confidencialidad.**
- Educación para desestigmatizar los problemas psicológicos.
- **Permitir el alivio temporal, de las tareas de vuelo** (desprogramación), cuando corresponda.
- **El compromiso de la alta dirección para promover una cultura de seguridad proactiva.**
- **Apoyar la gestión del programa.**
- **Una política del operador no punitiva que también cubra el Programa de Apoyo.**
- **La participación de personas con experiencia apropiada para el asesoramiento a las tripulaciones.**
- Feedback al tripulante de vuelo de su diagnóstico profesional tras ser evaluado.
- Atención y cuidado a la tripulación cuando haya sufrido un accidente o incidente crítico, antes incluso de que el tripulante de vuelo se ponga en contacto con el Programa.

Este requisito será tenido en cuenta en el marco del Plan de Vigilancia Continuada

4.2.9 Un sistema de derivación a un médico aeronáutico en caso de plantear problemas de seguridad graves.

Para aquellos casos en que la valoración del profesional de la salud mental determine que **el tripulante de vuelo plantea problemas de seguridad graves para desarrollar su actividad de vuelo, el operador deberá contar con un procedimiento para derivarlo al AME (Médico Examinador Aéreo) (AMC37).**

No puede olvidarse que **unirse a un Programa de Apoyo no elimina la obligación de la tripulación de vuelo de buscar asesoramiento médico aeronáutico en caso de una disminución en la condición física médica de conformidad con el requisito MED.A.020 del Reglamento nº 1178/2011 de la Comisión (GM6).**

El operador y el Programa de Apoyo deberán contar con un procedimiento que establezca los pasos a seguir. Se considera relevante que el Operador no vuelva a programar al tripulante de vuelo hasta el alta de éste por el AME.

Este requisito será tenido en cuenta en el marco del Plan de Vigilancia Continuada

4.3 VINCULACIÓN AL SISTEMA DE GESTIÓN DEL OPERADOR

El programa de apoyo deberá estar vinculado al Sistema de Gestión del Operador (SMS) (AMC3b). La utilización de los datos se realizará de manera desidentificada para garantizar la confidencialidad y con la única finalidad de gestión de la seguridad.

Para este propósito el operador tendrá en cuenta, en el análisis de peligros y la gestión de riesgos de su sistema de gestión, la información relevante obtenida a través del Programa de Apoyo de forma desidentificada.

Este requisito se comprobará dentro del marco del Plan de Vigilancia Continuada.

4.4 POSIBILIDAD DE CONTRATAR EL PROGRAMA DE APOYO A TERCEROS

El operador podrá contratar el establecimiento de un programa de apoyo a un tercero. (GM5).

No obstante, el responsable del cumplimiento de los requisitos normativos en lo que al Programa de Apoyo se refiere, será siempre del operador.