

MANUAL

# OPERADOR TELEFÓNICO 9-1-1

FORMACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO  
DEL SERVICIO NACIONAL DE EMERGENCIAS 9-1-1



SERIE | FORMACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO  
DEL SERVICIO NACIONAL DE EMERGENCIAS 9-1-1

SERIE | FORMACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO DEL SERVICIO NACIONAL DE EMERGENCIAS 9-1-1

## MANUAL DEL OPERADOR TELEFÓNICO 9-1-1

Segunda fase para la formación del personal operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1

Primera Edición 2017

Centro Nacional de Información  
Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública  
Secretaría de Gobernación  
Mariano Escobedo 456, 3er. piso, Col. Anzures, Del. Miguel Hidalgo,  
C.P. 11590, Ciudad de México, México

Impreso y hecho en México  
Printed and made in Mexico

Se imprimieron 3,000 ejemplares  
Se terminó de imprimir en octubre de 2017

La elaboración, coordinación y revisión de contenidos estuvo a cargo de María Elvira Carrillo Rosado, Alba Mónica Ramírez Argüelles, María Cristina Camino Domínguez, Luis Daniel Sánchez Arreola y Carlos Ulises Pego Pratt.

La propiedad intelectual de los siguientes ejercicios pertenece a sus autores:

*La Rueda de la Vida* de Alberto Blázquez Guzmán, retomada del blog digital abcoach, herramienta de coaching N° 4, España.

*La Rueda de la Vida, dónde estoy y adónde voy, objetivos bien planteados y un futuro motivante* están basados en *Evolución y Cambio en 30 días*, de Sergio Hernández Ledward.

Grupo RE, Lau, P. (2016), *Dinámica Postes, Toma de decisiones con responsabilidad*.

Coordinación editorial, corrección ortotipográfica y de estilo: Carlos Ulises Pego Pratt

Diseño editorial: Oliver Gantner, arte i diseño S. de R.L. de C.V.

© María Elvira Carrillo Rosado

© Voz y manejo emocional: María Cristina Camino Domínguez

Derechos en trámite para: asistencia telefónica en emergencias médicas. Luis Daniel Sánchez Arreola

Todos los derechos reservados bajo la legislación y sanciones establecidas en la ley federal del derecho de autor, queda rigurosamente prohibida la reproducción parcial o total de esta publicación por cualquier medio impreso, informático, digital y/o electrónico, o por cualquier procedimiento conocido o por conocer, así como a través de la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamo público, sin autorización por escrito de los titulares de los derechos registrados.

Forma de citación correcta: Carrillo M.E., Camino M.C., Ramírez A.M., Sánchez L.D. y Pego C.U. (2017). *Manual del Operador Telefónico 9-1-1, Segunda Fase para la formación del Personal Operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1. Serie: Formación del Personal Operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1*. (Primera edición), CDMX, México.

Publicación sin fines de lucro, exclusiva para el cumplimiento de objetivos de capacitación del personal operativo del Servicio Nacional de Emergencias 9-1-1.

# DIRECTORIO

**ENRIQUE PEÑA NIETO**

Presidente Constitucional de los Estados Unidos Mexicanos

**MIGUEL ÁNGEL OSORIO CHONG**

Secretario de Gobernación

**ÁLVARO VIZCAÍNO ZAMORA**

Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública

**GUILLERMO DEL RÍO HERNÁNDEZ**

Titular del Centro Nacional de Información



# ÍNDICE

<b>01.</b>	Introducción	1
<b>02.</b>	Propósito de la Capacitación Nacional 2017	7
<b>03.</b>	Integración Grupal	17
<b>04.</b>	Modelo Operativo 9-1-1	25
<b>05.</b>	Una Mística Nacional Viva	35
<b>06.</b>	Voz y Manejo Emocional	49
<b>07.</b>	Asistencia Telefónica en Emergencias Médicas	99
<b>08.</b>	Mi Rueda de la Vida	131
<b>09.</b>	Mis Herramientas Personales para la Toma de Decisiones	141
<b>10.</b>	Un Objetivo bien planteado	149
<b>11.</b>	Visualización	161
<b>12.</b>	Bibliografía	165



# INTRODUCCIÓN

01





# 01. INTRODUCCIÓN

*“Al fin y al cabo, somos lo que hacemos para cambiar lo que somos”.*

Eduardo Galeano

*“El verdadero crecimiento ocurre desde adentro hacia afuera”.*

Anónimo

*“Desprenderse de los miedos, crear y crecer pasiones y amores, conocer y aprender en el hermoso e intenso viaje de la Vida”.*

Ulices Pego

Este no es un manual en su forma tradicional, apunta más para conformarse como un cuaderno de trabajo orientado a valorar la riqueza interior y reforzar la estima del personal operativo del 9-1-1 con el propósito de lograr una mejor toma de decisiones en su quehacer laboral del día a día y entendiendo que la formación y la capacitación deben ser un proceso armónico y permanente.

Durante 2016 se impulsó el cambio de paradigma en la atención de emergencias, ahora, en 2017, lo importante en la atención de llamadas es centrarnos en la persona, en el contacto humano.

La vida es un viaje intenso y poderoso, un reto, un camino por recorrer en el que siempre aprendemos algo. Este viaje es un movimiento que no cesa, a veces es turbio, es oscuro, es contradictorio, es paradójico, peligroso, nos confronta, nos alerta y nos revela; en este viaje conocemos la inseguridad, el dolor, los miedos, nos enfrentamos a lo desconocido; pero lo emocionante de este viaje es que a través del contacto humano conocemos personas increíbles, nuevas sensibilidades, aprendemos de sentimientos fantásticos como la solidaridad, la amistad y el amor, aprendemos a

unirnos, a apoyarnos, a tejer redes, descubrimos que tenemos un sentido de identidad y de pertenencia, aprendemos a hacer comunidad; aprendemos a mirarnos desde nuestro interior, conocemos lugares maravillosos como la honestidad, la autoobservación, el autoconocimiento, la autocrítica y la asertividad, nuestros ojos ven cosas que siempre nos sorprenden, nuestros oídos escuchan sonidos sin estrenar, nuestras manos exploran nuevas sensaciones, nuestras pasiones se fortalecen, nuestras palabras se transforman en puentes de comunicación para ofrecer ayuda a quien lo necesite, somos empáticos y nos reconocemos en las necesidades de los otros.

En este proceso, en este viaje, entendemos que la formación en cualquier ámbito de la vida de los seres humanos es un proceso continuo y permanente, para formarnos, es necesario aprender y crecer, aprender de nuestros errores y crecer con nuestros aciertos, aprender de nuestras debilidades y crecer con fortalezas, en este proceso de aprendizaje y desarrollo de habilidades identificamos amenazas y oportunidades, potencialidades y riesgos, nos fijamos nuevos desafíos, pero también sabemos reconocer nuestras limitaciones, ¿hacia dónde nos conduce este aprendizaje?, ¿para qué nos sirve?, ¿lo podemos poner en práctica en nuestro día a día en el ámbito laboral y profesional?, ¿se traducirá en el mejoramiento y claridad para nuestra toma de decisiones?, ¿estarán éstas mejor orientadas?, ¿me ayudarán a establecer un mejor y más cercano contacto humano con los usuarios a través del Servicio 9-1-1?, ¿nos relacionaremos mejor?, ¿nos permitirá incrementar el nivel de credibilidad y confianza de la población?

Después de la primera fase de capacitación se ha registrado un cambio evidente en la actitud, disposición, identidad y sentido de pertenencia de operadores y supervisores, lo cual ha contribuido en el proceso para alcanzar las metas programadas.

Esta segunda fase de capacitación del personal del 9-1-1 está dirigida esencialmente para ti que ya recibiste la primera fase de capacitación durante 2106, pero ahora con una visión más global e incluyente incorporamos también a despachadores y coordinadores con el propósito de consolidar y expandir el Modelo Operativo y la Mística Nacional, nuestro objetivo académico es que el personal operativo del 9-1-1 concrete la mejor toma de decisiones en acción participativa y con contacto humano.

En este proceso de formación es importante distinguir entre nuestras metas personales y nuestras metas de trabajo, para esta etapa de capacitación nos hemos trazado 3 metas institucionales:

## META 1

Consolidar el aprendizaje a través de la experiencia que se vive cotidianamente en la línea.

## META 2

Generar confianza en el personal operativo, vamos hacia una escucha interior, hacia la introspección, la autoobservación que nos brinde autocrítica y autoconocimiento.

## META 3

Consolidar la permanencia y fortalecer el sentido de identidad y pertenencia a la comunidad 9-1-1, se han vencido muchas resistencias y miedos al cambio.

En términos del Modelo de Operación 9-1-1, cada paso que demos, cada actividad que realicemos, cada elemento que utilicemos estará dirigido a generar credibilidad y confianza, si lo logramos representará un avance significativo en la consolidación del Modelo Operativo y de la Mística Nacional ya que estaremos fortaleciendo dos de sus pilares: la comunicación asertiva y el contacto humano.

En esta segunda fase de capacitación hemos visualizado la importancia de contar con herramientas y desarrollar habilidades para conocernos mejor a nosotros mismos y para afinar nuestro contacto humano para ayudar con mayor eficiencia a los usuarios del 9-1-1, hacer del servicio un lugar de encuentro para el contacto humano. Este año pretendemos consolidar la credibilidad y la confianza de la población, que los usuarios tengan la absoluta certeza que el mejor lugar para atender cualquier tipo de emergencia es el Servicio 9-1-1.

Continuando con la metáfora del viaje por la vida, en esta nueva fase se trata de iniciar un viaje hacia nuestro interior para conocernos mejor y detonar nuestras potencialidades, se trata de un proceso de formación introspectiva basado en la construcción de andamiajes. El nuevo andamiaje por construir es el del conocimiento de nosotros mismos y tiene 5 ejes rectores orientados al desarrollo humano del personal operativo del 9-1-1: autoobservación, autoconocimiento, autocrítica, autoevaluación y asertividad.

La toma de decisiones con autoconocimiento reconoce debilidades, fortalezas, habilidades, áreas de oportunidad, actitudes, emociones, pensamientos que al unirlos todos brindan confianza y seguridad, aumenta la asertividad y en la operación de llamadas de emergencia se gana en seguridad emocional y profesional, los operadores se empoderan para saber qué hacer, cómo hacer, cuándo hacer, en qué escenarios hacer. El empoderamiento pues, es apropiarse de sí mismo, de nuestra confianza y seguridad, el empoderamiento es un proceso de desarrollo humano.

¿Qué requerimos de ustedes para esta segunda etapa?: apertura, sensibilidad, disposición, vencer resistencias y fortalecer el sentido de identidad, de permanencia y de pertenencia al Servicio 9-1-1.

Así pues, les damos la bienvenida a este emocionante y esperamos intenso viaje alrededor de ustedes mismos.



# PROPÓSITO

DE LA CAPACITACIÓN  
NACIONAL 2017

02



## 02. PROPÓSITO DE LA CAPACITACIÓN NACIONAL 2017

Basados en la Mística Nacional, formar durante el período julio-diciembre de 2017, al grupo de operadores intervinientes en un segundo nivel de aprendizaje para robustecer el servicio homologado de calidad en la recepción de llamadas de emergencia, de forma que se consolide y fortalezca el enlace efectivo, creíble y confiable que se ha alcanzado entre la población y el personal operativo del 9-1-1.

### METAS

- Consolidar la apropiación de la Mística Nacional.
- Fortalecer el sentido de identidad, pertenencia y permanencia a la Red 9-1-1 así como el compromiso con el servicio de recepción de llamadas de emergencia.
- Fomentar el desarrollo del personal a través de la adquisición de habilidades de autoobservación, autoconocimiento, autocrítica, autoevaluación y asertividad.
- Fortalecer las habilidades en el manejo de voz, en situaciones emocionales y en llamadas de primeros auxilios telefónicos.
- Adquirir y desarrollar habilidades para la toma de decisiones.

## COMPONENTES DEL CURSO

- Bienvenida y evaluación inicial.
- Dinámica de presentación: “El Periodista”.
- Modelo Operativo 9-1-1.
- Una Mística Nacional viva.
- Voz y manejo emocional.
- Asistencia Telefónica en Emergencias Médicas.
- Mi rueda de la vida: dónde estoy y hacia dónde voy.
- Mis herramientas personales para la toma de decisiones.
- Un objetivo bien planteado.
- Cierre: visualización.
- Evaluación final.

En la experiencia de formación del 2017, los ejes rectores del curso seguirán estando fundamentados en los 4 pilares de la Mística Nacional: el contacto humano, la filosofía asistencial, la escucha activa y la comunicación asertiva, estos son los factores integrales que combinados nos llevan a alcanzar la calidad en el servicio de recepción de llamadas de emergencia.



**FIGURA 1**  
Ejes rectores del curso  
Fuente: Carrillo, E. (2016)



Una forma de alcanzar la calidad en el servicio es a través del desarrollo del personal. Hemos distinguido algunas habilidades que favorecen este desarrollo, que fortalecen la seguridad y el empoderamiento del personal en la toma de decisiones.

En esta experiencia de formación abordaremos las competencias genéricas interpersonales e individuales de la automotivación y la autorregulación, relacionadas con la inteligencia emocional a través de los componentes clave de la autoobservación, del autoconocimiento, de la autocrítica, la autoevaluación y la asertividad. Todas ellas a la vez se conforman como herramientas para alcanzar el empoderamiento con el fin de ser, hacer y convivir con mayor seguridad en la labor que realizamos en el 9-1-1, en nuestro entorno y en nuestra vida.



**FIGURA 2**  
Proceso de las 5 Aes para el empoderamiento

Fuente: Carrillo, E., Pego, U., Ramírez, A. (2017)

## ¿CUÁLES SON LOS HILOS CONDUCTORES DEL CURSO?



**FIGURA 3**

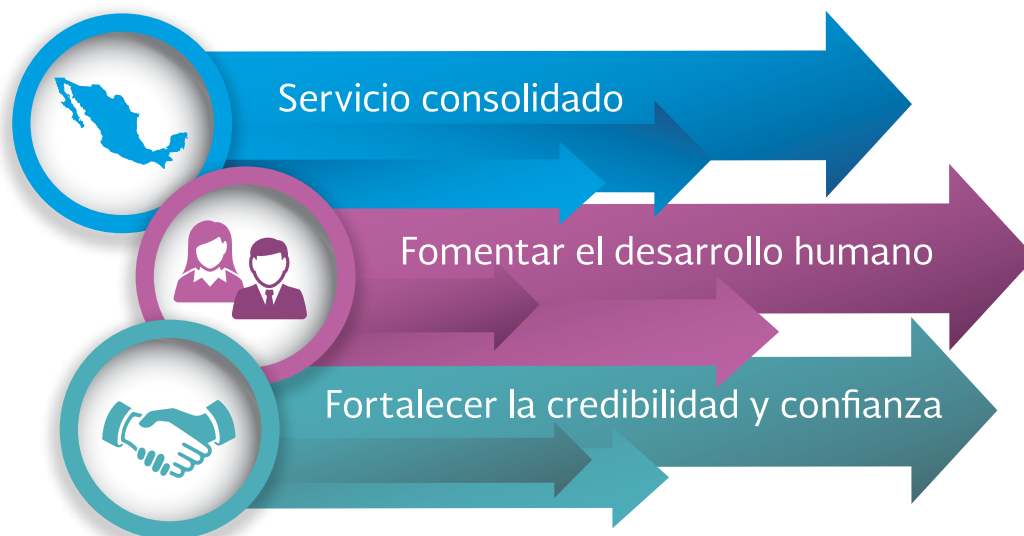
Hilos conductores del curso

Fuente: Carrillo, E. (2017)

Las 5 “A” del empoderamiento: la autoobservación, el autoconocimiento, la autoevaluación, la autocrítica y la asertividad forman parte de todo ser humano, solo por el hecho de serlo, sin embargo, no siempre contamos con la posibilidad de identificarlas, conocerlas y ejercerlas; a manera de metáfora, pueden formar parte de nosotros como madejas desordenadas de estambre, lo que haremos en esta experiencia de capacitación es separarlas, ordenarlas y acomodarlas a través del equilibrio dentro de nuestro plan de vida, de la identificación de las herramientas con la que contamos

para la toma de decisiones consciente, del desarrollo personal continuo y del empoderamiento sobre nosotros mismos. El siguiente paso será ordenar nuestra participación en el sistema, a través de la construcción y desarrollo permanente del 9-1-1, con la finalidad de dar cada día un mejor servicio a la población.

Las metas a alcanzar en la experiencia de formación 2017 son, por un lado: la consolidación del servicio, es decir, darle forma y solidez a las acciones alcanzadas durante la implementación del servicio homologado durante el 2016, y por otro, fomentar el desarrollo humano entre el personal operativo así como fortalecer la credibilidad y la confianza logradas con la población.



**FIGURA 4**

Metas 9-1-1 para 2017

Fuente: Carrillo, E. (Actualización, 2017)

Lograr que el usuario perciba que llegó al lugar indicado cuando sea atendido por el personal operativo del 9-1-1, seguirá siendo la meta de percepción en la población durante el 2017. Esa meta se alcanza al fortalecer la credibilidad y la confianza a través del servicio que brindamos, un servicio de excelencia, basado en la Mística Nacional.



**FIGURA 5**

Metas del servicio 9-1-1: percepción del usuario

Fuente: Carrillo, E. (2016)

En esta ocasión buscamos alcanzar una meta más dirigida a alcanzar la calidad a través de la percepción de la operadora y del operador 9-1-1. Partimos de la idea de que nuestra percepción del servicio, nuestras motivaciones y estado emocional se reflejan en la calidad del servicio, por lo que la fórmula de la seguridad y la confianza en nosotros mismos, sumada al hecho de querer hacer lo que hacemos en el servicio dan como resultado que nuestra percepción sea la de estar en el lugar indicado, un lugar en el que podemos atender a la población desde nuestra dedicación y empoderamiento personal.



**FIGURA 6**

Metas del servicio 9-1-1: percepción de la operadora y el operador 9-1-1

Fuente: Carrillo, E. (2017)



**DIAGRAMA 1**

Actividades de aprendizaje

Fuente: Carrillo, E. (Actualización, 2017)

En este curso contaremos con sesiones de exposición, con ejercicios y dinámicas vivenciales que nos permitan aprender a través la experiencia, haremos evaluación pre y post, lo que nos permitirá medir la efectividad, el alcance y el avance de la formación así como tomar decisiones con respecto de la continuidad de la capacitación.



# INTEGRACIÓN

GRUPAL

03





# 03. INTEGRACIÓN GRUPAL

## ACTIVIDAD: INTEGRACIÓN GRUPAL



Escribe tu biografía. Cuenta tu historia:

- a. Nombre
- b. Ocupación
- c. Pasatiempo
- d. Un sueño o meta que quieras alcanzar

### MI AUTOBIOGRAFÍA

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## REFLEXIÓN



- Todos tenemos una historia.
- Tenemos sueños y metas por alcanzar.
- Tenemos historias de aprendizaje y crecimiento.
- En nuestras historias siempre hay intenciones positivas.
- Podemos observarnos y conocernos a través de la mirada de los otros.
- Nuestra historia puede ser un punto de encuentro con los demás y nos permite establecer Contacto Humano y construir relaciones.
- Las historias y experiencias de los demás nos enriquecen.
- Podemos construir relaciones con metas comunes.



**FIGURA 7**  
Punto de encuentro  
Fuente: Carrillo, E. (2017)

**¿Para qué nos sirven estas ideas en nuestro trabajo diario en el 9-1-1?**

---

---



## ACTIVIDAD: HISTORIOGRAMA

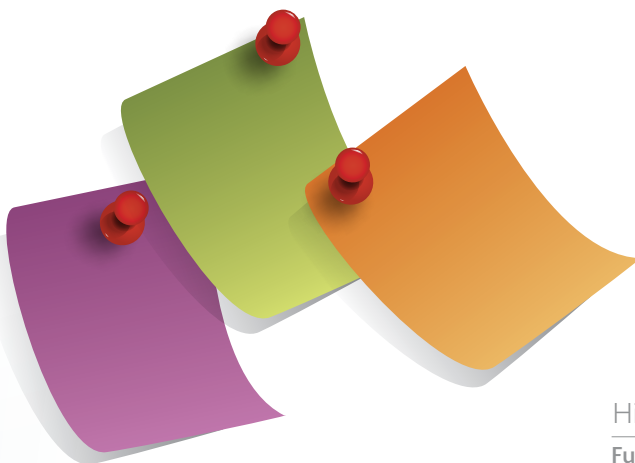
Todos tenemos una historia. Pensamos, sentimos, decidimos y actuamos basados en nuestra experiencia y tenemos la posibilidad de que a partir de nuestras habilidades las desarrollemos para evolucionar.

Con nuestras historias, las historias de los usuarios y de todos los que colaboramos en la cadena de atención de la emergencia construimos el 9-1-1.

El 9-1-1 se construye y evoluciona a partir de ellas.

Es por esta razón que les proponemos generar historias comunes a manera de punto de encuentro, que nos apoyen en la identificación de nuestras necesidades, propuestas, aportaciones y cambios para alcanzar la consolidación, el fortalecimiento y la evolución del Modelo de Atención y Operativo 9-1-1.

Para lograrlo, te invitamos a escribir en los Post-it disponibles, toda idea, propuesta, necesidad o emoción, que aporte a la historia común en el espacio que nos hemos dado el permiso de llamar “Historiograma” y que representa el lugar en donde confluyen nuestras historias. Hazlo siempre que surja una idea y que quieras compartirla en esta experiencia de formación.




**FIGURA 8**

Historias que construyen el 9-1-1

Fuente: Carrillo, E. (Actualización, 2017)





The right side of the page features a large, abstract graphic composed of overlapping, curved teal shapes. These shapes vary in opacity and shade, creating a sense of depth and movement. The overall design is clean and modern, with a focus on geometric forms and a consistent color palette.

# MODELO OPERATIVO

9-1-1

04





## 04. MODELO OPERATIVO 9-1-1

El modelo de atención 9-1-1 ha evolucionado para conformarse como un Modelo Operativo a través del alcance de la meta de la excelencia en la recepción de llamadas de emergencia, para lograrlo llevamos acciones orientadas al desarrollo del personal 9-1-1 en todas las áreas de la cadena de atención. Esta experiencia de capacitación es un punto de partida para alcanzar la excelencia en la atención de emergencias que se manifiesta en la satisfacción del usuario, además de que da sustento, continuidad y crecimiento de la Red 9-1-1 y consolida la confianza y credibilidad del servicio en la población.



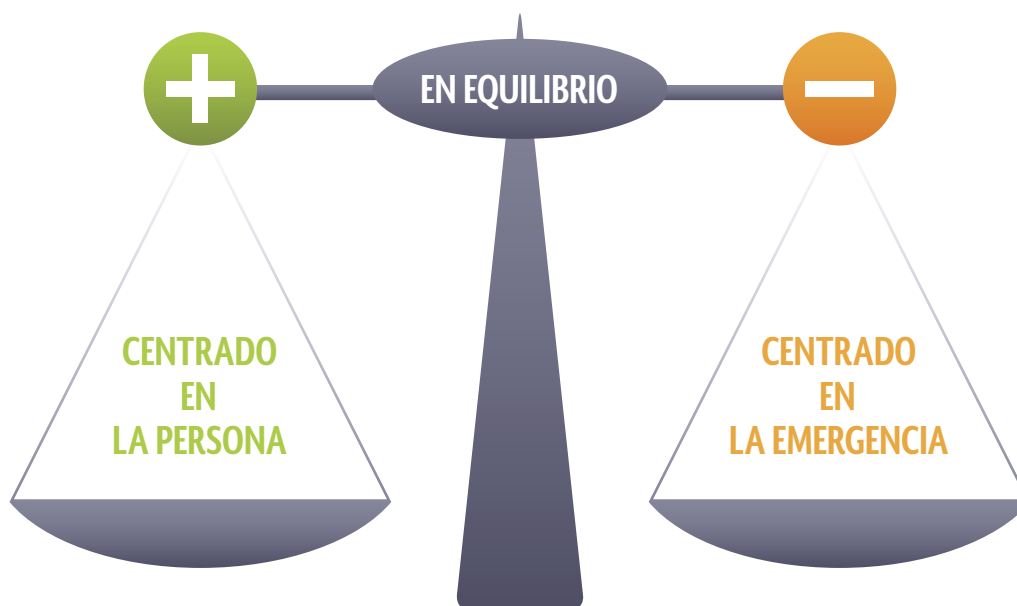
### ESQUEMA 1

Metas

Fuente: Carrillo, E  
(Actualización, 2016)

Buscamos un cambio de paradigma en el servicio de recepción de llamadas de emergencia, un servicio que alcance el equilibrio entre la emergencia y la persona usuaria, es decir, un servicio más centrado en la persona sin perder el foco en la emergencia.

## UN CAMBIO DE PARADIGMA



**FIGURA 9**

Cambio de paradigma

Fuente: Carrillo, E. (2016)

Este cambio de paradigma implica centrarnos en la emergencia y en la persona, de forma que se tome en cuenta su contexto, su historia y su emocionalidad, a través de la aplicación permanente de los cuatro pilares de la Mística Nacional con la finalidad de alcanzar la excelencia en la recepción y atención de la emergencia, para lograrlo se requiere partir de un modelo de atención empático, flexible, adaptable y abierto al cambio.

**FIGURA 10**

Modelo centrado en la persona, excelencia en la recepción y empático

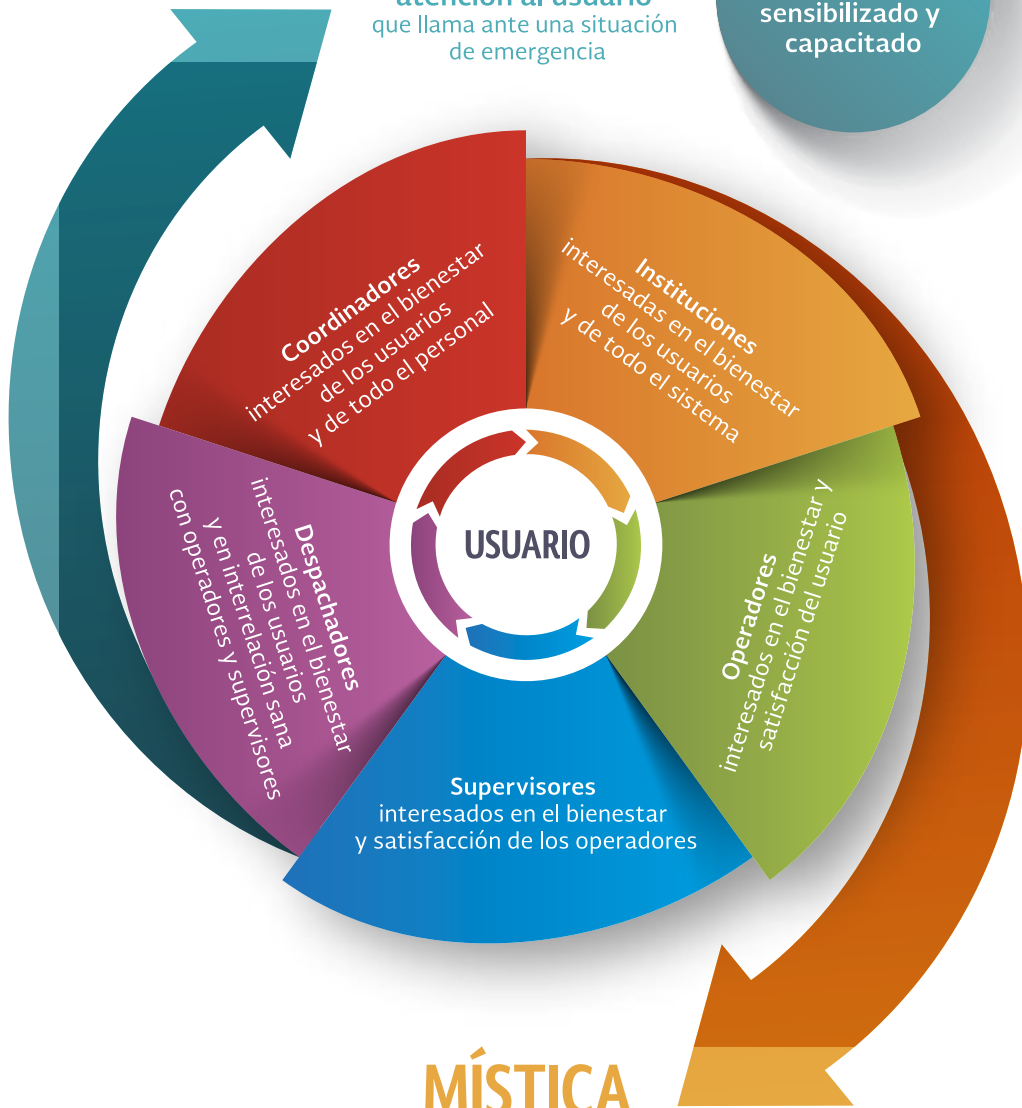
Fuente: Carrillo, E. (2016)

El modelo, centrado en la persona que llama ante una situación de emergencia, requiere ser atendido por personal altamente sensibilizado y capacitado.

Podemos visualizar la cadena de servicio como una espiral que tiene como punto de partida al usuario que vive una situación difícil en la que se enfrenta con emociones, pensamientos y necesidades relacionadas con ese momento crítico de su vida, que es atendido por operadores y operadoras con interés en salvaguardar su bienestar y satisfacción y quienes a la vez se relacionan con supervisores interesados en el bienestar y satisfacción de los operadores, quienes a su vez se relacionan con despachadores interesados en el bienestar de los usuarios y en la interrelación sana con operadores y supervisores. Operadores, supervisores y despachadores interactúan con coordinadores interesados en el bienestar de los usuarios y de todo el grupo de colaboradores, quienes a la vez se relacionan con instituciones interesadas en el bienestar de los usuarios y de todo el sistema. Para lograrlo todos ejecutan acciones y toman decisiones basados en la Mística Nacional.

Un Modelo de Operación  
centrado en la  
**atención al usuario**  
que llama ante una situación  
de emergencia

Atendido por  
personal altamente  
sensibilizado y  
capacitado



**MÍSTICA  
NACIONAL**

**ESQUEMA 2**

Modelo centrado en el usuario

Fuente: Carrillo, E. (2016)

Si hacemos un corte transversal en la espiral del modelo obtenemos un diagrama en el que visualizamos al centro a las personas, alrededor de ellas la cadena de atención de la emergencia, en la que los agentes que participan tienen necesidades, ejecutan acciones y obtienen resultados que pueden ser positivos o negativos.

Con la finalidad de obtener resultados positivos en la recepción de llamadas de emergencia, nos basamos en protocolos empáticos con el usuario y con los diferentes actores de la cadena de servicio y, de manera fundamental, en los 4 pilares de la Mística Nacional.

**PROTOCOLOS EMPATICOS**



**DIAGRAMA 2**

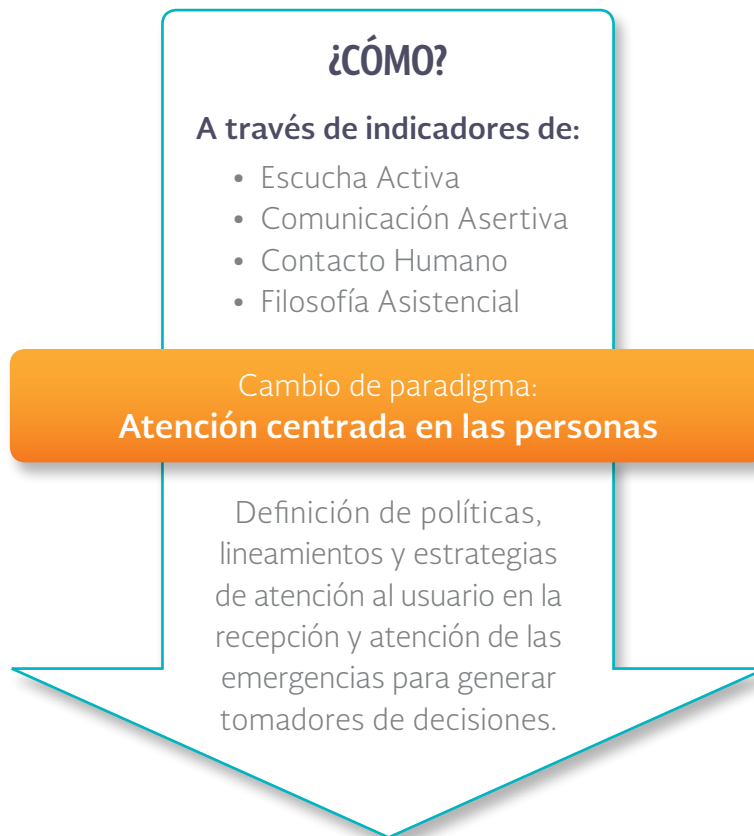
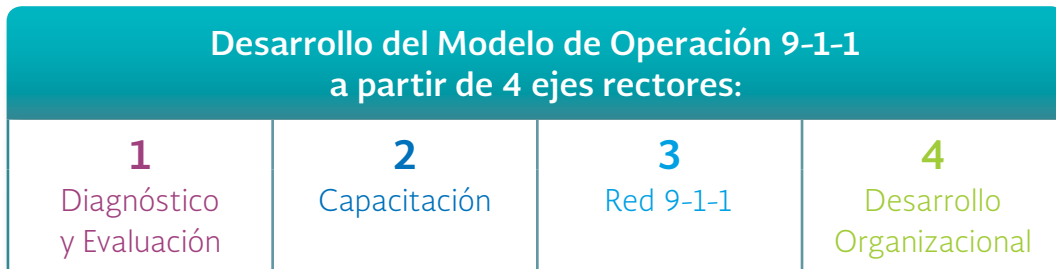
Modelo centrado en las personas

Fuente: Carrillo, E. (2016)

El modelo de operación implica la forma en que nos relacionamos como colaboradores en la cadena de servicio, por lo que su desarrollo se da a partir de cuatro ejes rectores:

1. El diagnóstico y evaluación de necesidades de los equipos de colaboradores y del sistema.
2. La formación de los equipos.
3. El desarrollo y evolución de la Red 9-1-1
4. El desarrollo organizacional

Para mantener la meta de credibilidad y confianza de la población en el servicio 9-1-1, se requiere del cambio de paradigma, migrar hacia la atención centrada en las personas, usuarias y miembros de la cadena de atención de la emergencia. ¿Cómo lograrlo?, a través de la aplicación permanente de la Mística Nacional, de los indicadores de escucha activa, comunicación asertiva, contacto humano y filosofía asistencial; además de la definición de políticas, lineamientos y estrategias de atención del usuario, que apoyen la generación de colaboradores empoderados en la toma de decisiones para alcanzar la excelencia en la atención.



**ESQUEMA 3**

Modelo centrado en las personas. Fuente: Carrillo, E. (2016)

## ¿HACIA DÓNDE VAMOS?

### LÍNEAS DE ACCIÓN 2017

1. Consolidar: hacer que el modelo homologado adquiriera firmeza, solidez y permanencia.
2. Incluir a las áreas participantes del sistema de atención de emergencias.
3. Formación de replicadores para:
  - Operadores
  - Supervisores
  - Despachadores
  - Coordinadores.
4. Seguimiento de la réplica.
5. Visitas de diagnóstico e intervención para identificar:
  - Necesidades de formación
  - Perfiles
  - Diseño curricular
  - Buenas prácticas organizacionales
  - Programa de permanencia del personal
  - Migración hacia un modelo sustentable.



### **ACTIVIDAD:** **HISTORIOGRAMA**

Posteriormente en los Post-it disponibles puedes escribir y compartir las ideas que surgen en ti para tu desarrollo personal, nuestras historias conforman el 9-1-1.





# UNA MÍSTICA

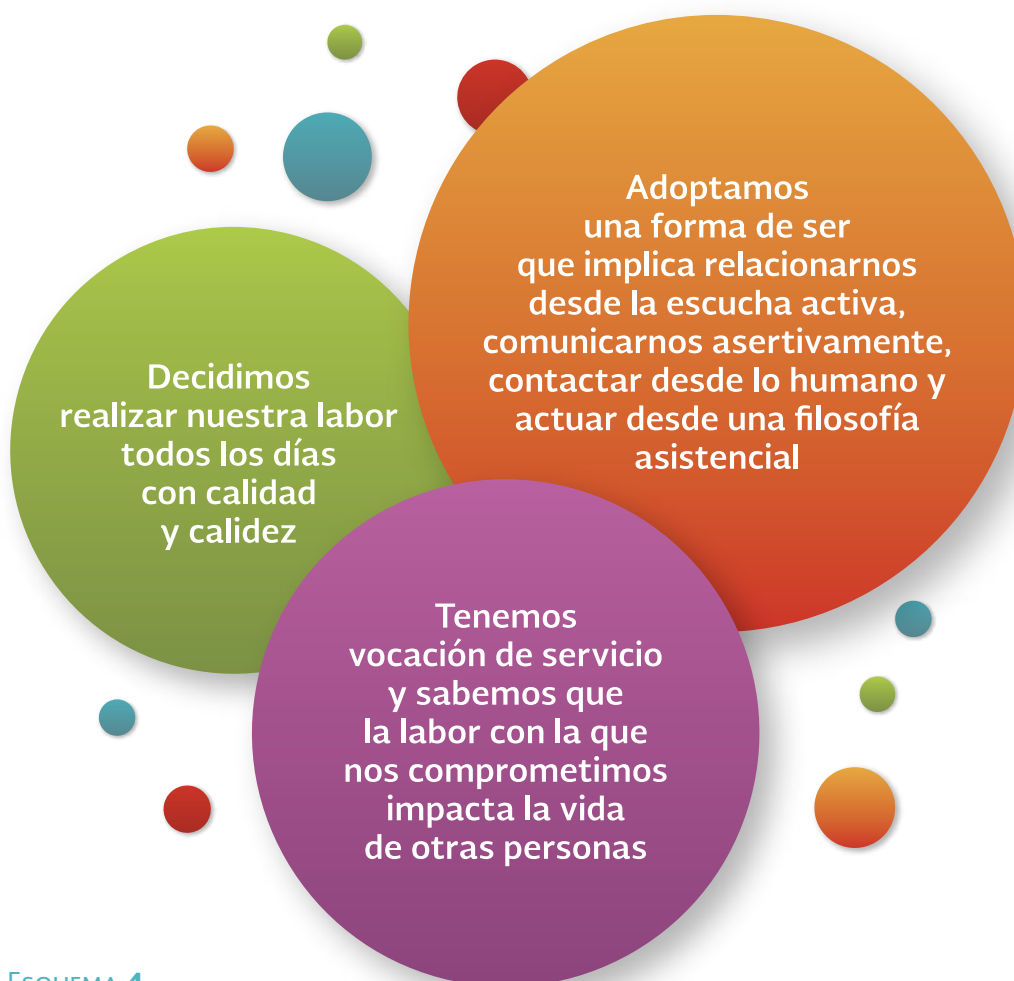
NACIONAL VIVA

05



# 05. UNA MÍSTICA NACIONAL VIVA

## GRANDES PERSONAS PARA UN GRAN SERVICIO



### ESQUEMA 4

Decimos que la mística está viva cuando...

Fuente: Ramírez, A. (2017)

Es posible hablar de Mística Nacional...

- Debido a que hay personas en todo el país con la capacidad para comprender la importancia ética, social y profesional del lugar que ocupan en el 9-1-1.
- Que se apropian de su filosofía, misión, visión, de sus pilares, principios y valores para incorporarlos en su labor diaria.
- Y, ante todo, la Red 9-1-1 está conformada por **mujeres y hombres comprometidos** con la población, **que deciden** contribuir al mejor funcionamiento del servicio en todo el país.



**FIGURA 11**

Los 4 pilares de la mística nacional

Fuente: Pego, U. (2016)

## 1. FILOSOFÍA ASISTENCIAL

- Es tener vocación de servicio.
- Estar siempre dispuesto para querer ayudar a quien lo necesite.
- Es una actitud humana y solidaria.
- Es ponerse en el lugar del otro para comprenderlo y darle apoyo sin importar su raza, sexo, clase social, ideología o religión.
- Tiene como características el compromiso y el respeto.

### AUTOOBSERVACIÓN



Identifica, además del trabajo, en qué tipo de situaciones de tu vida se refleja la filosofía asistencial.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 2. ESCUCHA ACTIVA

- Significa entender las palabras y la comunicación **desde las necesidades de la otra persona.**
- Para comprender hay que estar presentes y en conexión con sus sentimientos, ideas, emociones, pensamientos o necesidades.
- En la escucha activa además de oír es importante pensar, percibir, sentir y actuar.



### AUTOOBSERVACIÓN

Piensa en una situación personal donde hayas aplicado la escucha activa y describe cómo fue la experiencia.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

### 3. COMUNICACIÓN ASERTIVA

- Es saber transmitir ideas, sentimientos, creencias u opiniones de la manera más honesta, clara y respetuosa posible.
- Dirigirse a cada persona y tomar en cuenta sus condiciones y características para asegurarnos de que reciba adecuadamente el mensaje.
- Generar un ambiente que brinde confianza y seguridad para que fluya adecuadamente la comunicación.

#### AUTOOBSERVACIÓN



Identifica con qué personas has practicado la comunicación asertiva en el último mes y escríbelo.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 4. CONTACTO HUMANO

- El Contacto humano es un vínculo que establecemos con otros seres desde que nacemos y forma parte de nuestra esencia: la condición humana.
- Es generar un punto de encuentro con otro ser humano.
- El contacto humano implica ver, escuchar y/o sentir para conocer a la otra persona.



### AUTOBSERVACIÓN

Escribe por lo menos dos momentos de tu vida donde relacionarte desde el contacto humano te haya conducido hacia una experiencia positiva.

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## NUESTRA HISTORIA CONFORMA AL 9-1-1

Es a partir de lo que somos como personas que podemos aportar algo único en la conformación del 9-1-1 día con día.

Nuestra historia enriquece la labor que realizamos.



### ESQUEMA 5

Lo que soy se refleja en lo que hago

Fuente: Ramírez, A. (2017)

## “Conócete a ti mismo”

Sófocles



### ESQUEMA 6

Por eso es importante tener claro quién soy...

Fuente: Ramírez, A. (2017)

Esta frase atribuida a Sófocles refleja una sabiduría milenaria que te invita a explorar tu realidad interior, desde la que puedes encontrar todo lo necesario para realizarte.

## Y SABER HACIA DÓNDE QUIERO AVANZAR...

Saber dónde me encuentro el día de hoy, quién soy y con qué cuento, me permite definir hacia dónde quiero dirigirme y cómo lograré llegar hasta el lugar que deseo.

Favorecer el crecimiento, el aprendizaje, la posibilidad de relacionarme mejor con mi entorno, y desarrollarme como persona.



**FIGURA 12**

La mística nacional es un camino para el desarrollo

Fuente: Ramírez, A. (2017)

## 01 AUTO OBSERVACIÓN

- Es poner atención en nuestras sensaciones, conductas, emociones y/o pensamientos.
- Nos permite conocernos a nosotros mismos y decidir qué queremos modificar para lograr nuestro desarrollo personal.
- Para que funcione, la mirada hacia nosotros mismos debe ser amable y sin juicios.

## 02 AUTO CONOCIMIENTO

- El autoconocimiento es una de las claves del desarrollo personal porque nos permite ser y estar conscientes de nuestras necesidades, deseos, motivaciones, limitaciones y fortalezas.
- Es uno de los principios básicos para poder regular las emociones, relacionarnos con los demás y lograr nuestros objetivos.

## 03 AUTO EVALUACIÓN

- Es tomar en tus propias manos la tarea de realizar un análisis crítico para valorar las propias conductas, ideas, emociones, habilidades o conocimientos.
- Permite tomar conciencia del propio proceso de desarrollo, valorar y calificar nuestros logros.
- Produce aprendizaje continuo.

### ESQUEMA 7

Tres herramientas para el desarrollo personal

Fuente: Ramírez, A. (2017)

Nos invita a avanzar de un punto hacia otro que nos permita relacionarnos mejor, realizarnos y elevar nuestra calidad de vida.

## AUTOBSERVACIÓN



¿De qué te diste cuenta?

---

---

---

¿Qué has descubierto en ti?

---

---

---

¿De qué te sirve esto en la operación?

---

---

---

---



## SÍNTESIS

- La Mística Nacional está viva en nuestro día a día, en la vida y en la labor que realizamos.
- Es un camino para el desarrollo personal, al igual que la autoobservación, el autoconocimiento y la autoevaluación.
- Nos permite relacionarnos mejor con nosotros mismos y con nuestro entorno.
- Nuestra historia conforma al 9-1-1 y se refleja en la labor que realizamos.



## ACTIVIDAD: HISTORIOGRAMA

Posteriormente en los Post-it disponibles puedes escribir y compartir las ideas que surgen en ti para tu desarrollo personal, nuestras historias conforman el 9-1-1.

# VOZ Y MANEJO

EMOCIONAL

06





## 06. VOZ Y MANEJO EMOCIONAL



FIGURA 13

La voz

Fuente: Camino, M. C. (2016)

*“El aprendizaje es experiencia,  
todo lo demás es información”*

Albert Einstein

### OBJETIVO

Fortalecer las habilidades del manejo de voz y del manejo emocional.

## CONTENIDO

1. **Centramiento emocional**
2. **El poder de las emociones**
  - Conectando con la experiencia del otro.
  - Conectando con el otro.
  - Emociones y estados de ánimo.
3. **La voz**
  - Modulación, entonación y repertorios emocionales.
  - **Paso 1:** Postura de Centramiento.
  - **Paso 2:** Calentamiento de la voz.
  - **Paso 3:** Modulación de la voz.
  - **Paso 4:** Entonación de la voz.
  - **Paso 5:** Utilización de los repertorios emocionales según momento de la llamada.
  - **Paso 6:** Entonar y modular la voz; integrar los repertorios emocionales.
  - Cómo me escucho.
  - Cómo me escuchan los demás.

*La palabra es una emoción en movimiento.*

*Cuando nos ponemos en contacto con la palabra del otro y la escuchamos activamente, permitimos que los otros nos muevan y nos conmuevan, entonces, nos adentramos a su mundo y desde ese mundo, podemos dar respuestas efectivas frente a sus necesidades.*

## ACTIVIDAD: CENTRAMIENTO EMOCIONAL



**FIGURA 14**

Centramiento emocional

Fuente: Camino, M. C. (2016)

## 1. CENTRAMIENTO EMOCIONAL

Vamos a realizar un ejercicio de **Centramiento emocional** para que enfoques tu pensamiento y tu emocionalidad.

1. Siéntate con la espalda erguida, los glúteos apoyados sobre la base de la silla, tus brazos sueltos hacia los lados y los pies sobre el piso. Tu cuerpo está apoyado y tus ojos entreabiertos o enfocados en algún punto donde puedes descansar tu mirada. (Si tus piernas son cortas o tu estatura baja respecto a la silla, sepárate del respaldo, manteniendo tu vertical para que puedas apoyar tus pies sobre el piso).
2. Construye un espacio de tranquilidad contigo mismo, donde puedas estar en silencio durante cinco minutos y escuchar la música.
3. Respira varias veces profundamente y siente como tus pulmones se oxigenan mientras el aire entra y sale. Tu cuerpo comienza a relajarse. Tus sentidos están más receptivos y puedes captar todo lo que sucede a tu alrededor.
4. Escucha los sonidos de tu entorno y acéptalos sin ofrecer resistencia, son parte del mundo en el que vives cada día.
5. Visualiza tu mundo de cada día y comienza a soltarlo. Haz un viaje hacia el interior, hacia el mundo de la mente y de las emociones, ese lugar dónde sucede tu pensamiento y tus emociones te conectan con el mundo y con lo que sucede a tu alrededor.
6. Ahora reflexiona sobre estos pensamientos:

*Estoy sentado en el centro de mi vida... afuera todo sucede a gran velocidad, pero aquí dentro hay tranquilidad y silencio... Como si estuviera sentado/sentada en una habitación de mi casa... veo el mundo externo a través de las ventanas de mis ojos y de mi corazón... No intento modificar ni cambiar nada de lo que sucede afuera... Dejo que todo fluya sin resistencia... Me doy cuenta que hay una sola cosa que puedo cambiar y eso es a mí mismo, mi actitud, mi forma de mirar, mi manera de sentir, mi capacidad de aceptar... Veo todo como un observador... Comprometido con las escenas pero independiente de ellas... Dejando que sucedan sin mi intervención... Soy sólo un observador/una sola observadora.*

## ACTIVIDAD: EL PODER DE LAS EMOCIONES



**FIGURA 15**

El poder de las emociones

Fuente: Camino, M. C. (2016)

### 2. EL PODER DE LAS EMOCIONES

Vamos a realizar el ejercicio **El poder de las emociones** del cuaderno de trabajo. Este ejercicio te permitirá reflexionar sobre tus emociones en distintas situaciones.

1. Construye una burbuja de silencio personal.
2. Escucha la música.
3. Lee cada afirmación y visualiza cada situación.
4. Sobre las líneas escribe las emociones que surgen en ti.

## **Conectando con la experiencia del otro.**

### **¿Qué emociones surgen en mí?**

1. Cuando comparto con un ser querido un logro.

---

---

2. Cuando me entero del deceso de un amigo.

---

---

3. Cuando me voy a hacer análisis médicos.

---

---

4. Cuando recibo un reconocimiento sin esperarlo.

---

---

5. Cuando alguien atenta contra mis intereses o seres queridos.

---

---

6. Cuando logré una meta que implicó esfuerzo y dedicación.

---

---

7. Cuando observo un paisaje hermoso.

---

---

8. Cuando por más que trato, no me salen las cosas.

---

---

---

---

9. Cuando pierdo a un ser querido.

---

---

10. Cuando tengo a un bebé en mis brazos.

---

---

Las emociones son la conexión entre el mundo interior de la persona (su organismo) y el exterior (otros organismos).

- Expresan un juicio sobre la interpretación que le damos a un estímulo, de acuerdo con nuestras necesidades, preferencias, deseos e intenciones.
- Nos ponen en alerta física y mental frente a situaciones diversas para tomar acción.
- Comunican el estado de nuestro propio organismo y sus intenciones de comportamiento frente a otros que nos rodean.

---

---

---

---



## ACTIVIDAD: CONECTANDO CON LA EXPERIENCIA DEL OTRO

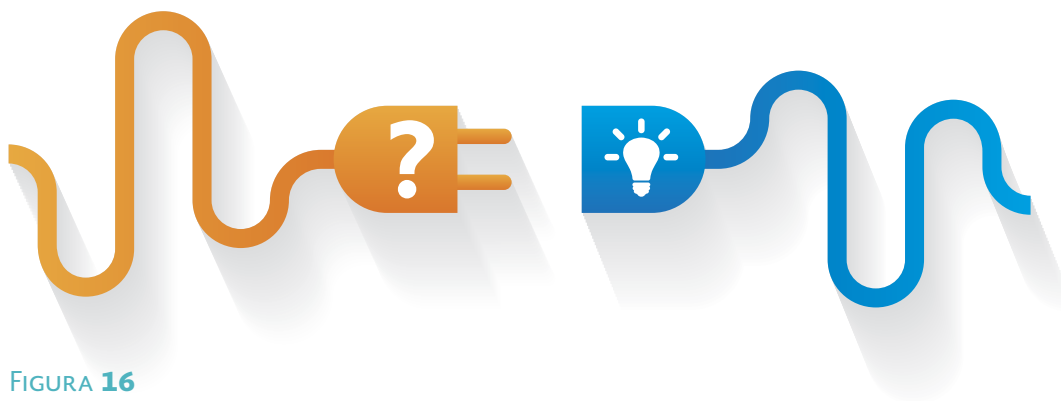


FIGURA 16

Conectando con la experiencia del otro

Fuente: Camino, M. C. (2016)

Vamos a realizar un ejercicio en parejas para escucharnos activamente.

1. Formen parejas y siéntense una persona al lado de la otra.
2. No es necesario que se miren a los ojos.
3. Piensen sobre una experiencia de tristeza, temor, enojo, desesperación o impotencia que vivieron y que quieran compartir.
4. La experiencia que compartirán tiene que ser un hecho concreto. Por ejemplo: *Hace unos años estaba cruzando a pie una avenida, cuando de pronto un coche que venía a alta velocidad, se pasó el alto, casi me atropella y me asusté muchísimo.*
5. Compartan su experiencia con su pareja.
6. Escúchense activamente.
7. Escriban en un Post-it el hecho que escucharon.
8. Péguenlo sobre la cartulina asignada para ese ejercicio.



## REFLEXIÓN: ¿QUÉ EMOCIONES SURGEN EN MÍ?

Vamos a reflexionar sobre las propias emociones en la interacción con el otro.

1. Construye nuevamente una burbuja de silencio personal.
2. Escucha la música.
3. Recuerda los hechos que registraste en el Post-it.
4. Escribe en tu cuaderno de trabajo las emociones que surgen en ti después de escuchar su experiencia.

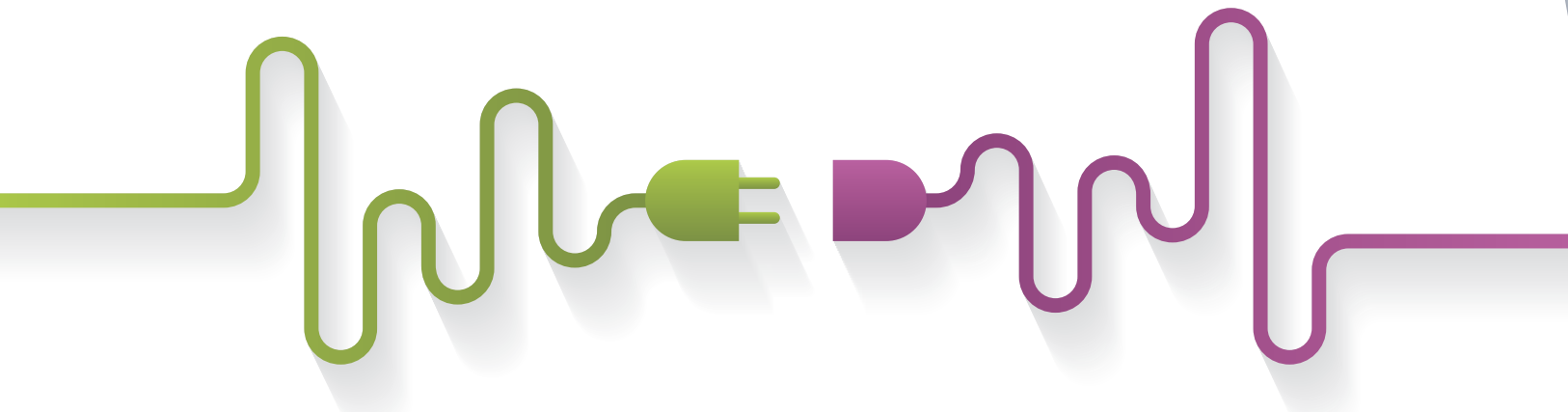


**FIGURA 17**

Las emociones humanas

Fuente: Camino, M. C. (2016)

## ACTIVIDAD: CONECTANDO CON EL OTRO



**FIGURA 18**

Conectando con el otro

Fuente: Camino, M. C. (2016)

Vamos a continuar trabajando con nuestra misma pareja del ejercicio anterior. Ahora realizaremos el ejercicio **Conectando con el otro**. Esta actividad nos permitirá escuchar activamente y conectar con nuestras emociones y las de nuestra pareja del ejercicio.

1. Siéntense en parejas frente a frente y numérense uno y dos.
2. Cierren los ojos y manténganse relajados.
3. Escuchen la música.
4. Piensen y contacten desde su corazón, un momento en el que vivieron una experiencia de tristeza, temor, enojo, desesperación o impotencia.
5. Mantengan sus ojos cerrados.

6. Si eres la persona **uno** compártele a la persona **dos** desde tu conexión emocional el momento que viviste.
7. Si eres la persona **dos** escucha activamente a la persona **uno** y conecta emocionalmente con ella.
8. Si eres la persona **dos** compártele a la persona **uno** desde tu conexión emocional el momento que viviste.
9. Si eres la persona **uno** escucha activamente a la persona **dos** y conecta emocionalmente con ella.
10. Cuando terminen el ejercicio abran los ojos.
11. Escribe en un Post-it la emoción que escuchaste.
12. Pega el Post-it sobre la cartulina asignada para ese ejercicio.



Cuando escucho activamente la experiencia del otro:

---

---

Cuando observo y escucho con atención su mundo:

---

---

Cuando me adentro en su mundo:

---

---

Cuando soy capaz de comprenderlo desde su valor y sus propias necesidades:

---

---

---

---

## REFLEXIÓN GRUPAL: ¿QUÉ ME SUCEDE FRENTE A LAS LLAMADAS QUE RECIBO?



Vamos a ponernos de pie y a formar un círculo alrededor de las cartulinas con los Post-it que fueron pegando durante los ejercicios anteriores. Reflexionemos sobre la conexión emocional que logramos cuando nos escuchamos activamente y nos conectamos emocionalmente con los demás.

1. ¿Cómo te sientes?
2. ¿Qué descubriste de ti al realizar los ejercicios?
3. ¿Cuál fue tu experiencia cuando escuchaste la experiencia de la persona con la que realizaste los ejercicios?
4. Observa la cartulina del primer ejercicio “Conectando con la experiencia del otro” y date cuenta que documentaste únicamente la relación de un hecho.
5. Ahora observemos la segunda cartulina: “Conectando con el otro”.
6. ¿Cuál fue tu experiencia cuando escuchaste desde tu corazón el momento emocional que tu compañera o compañero te compartió durante el ejercicio?
7. Observa que en esa segunda cartulina documentaste una experiencia humana.
8. ¿Cuál crees que es la relación entre los ejercicios que realizaste con tu experiencia como operador telefónico?
9. ¿Qué sucede cuando solamente te quedas con los hechos y no contactas con las emociones del usuario?
10. ¿Cómo puedes fluir en las emociones de los usuarios para brindarles el apoyo que necesitan?

11. Te pido que inflas un globo y que escribas sobre él las emociones que recibiste de tu compañero durante los ejercicios, así como las emociones que afloraron en ti durante la interacción.
12. Pongamos nuestros globos en el piso.
13. Ponchemos los globos.
14. Piensa que las emociones que escribiste se presentan cuando interactúas con los usuarios y se van cuando concluye la llamada.
15. **Reflexiona:** las emociones te permiten escuchar activamente, comprender y conectarte con las demás personas.

*Interpretamos el mundo de otros, a partir del nuestro.*



**FIGURA 20**

Observación de las emociones

Fuente: Camino, M. C. (2016)

*Cada persona siente, piensa, interpreta, se emociona,  
se expresa de acuerdo con su mundo y  
desde ahí interpreta los mundos de los demás.*



## EMOCIONES Y ESTADOS DE ÁNIMO

- Existen diferencias entre las emociones y los estados de ánimo.
- Es imposible definir cuándo una emoción se convierte en un estado de ánimo.
- La autoobservación nos permite reconocer nuestros estados emocionales frecuentes.
- Observar nuestras reacciones ante conductas de otros, nuestras respuestas ante nuestros propios pensamientos, nuestras respuestas corporales ante situaciones diversas.
- Identificar nuestros comportamientos relacionados con determinadas emociones así como la forma en la que otros perciben e interpretan mis expresiones emocionales.
- La personalidad puede definirse como el tono emocional característico de una persona a lo largo del tiempo.



### ESQUEMA 8

Emociones y estados de ánimo

Fuente: Camino, M.C. (2017)



## ACTIVIDAD: MIS EMOCIONES Y MIS ESTADOS DE ÁNIMO



**FIGURA 21**

¿Qué son las emociones y los estados de ánimo?

Fuente: Camino, M. C. (2016)

Realizaremos un ejercicio individual con el propósito de que puedas distinguir las emociones de tus estados de ánimo.

1. Completa las oraciones del ejercicio de tu cuaderno de trabajo **Mis emociones y estados de ánimo.**
2. Descubre las acciones que puedes llevar a cabo para cambiar tus estados de ánimo negativos y mantener los positivos.
3. Identifica las acciones que te pueden ayudar a transformar una emoción negativa en una positiva.
4. Descubre cómo una emoción te posibilita a actuar hacia el logro de resultados.

Me doy cuenta que puedo tener **un estado de ánimo de desinterés e indolencia**

cuando \_\_\_\_\_

es posible que modifique este estado de ánimo si yo soy capaz de: \_\_\_\_\_

---

---

Cuando surge en mí **la emoción de entusiasmo** soy capaz de: \_\_\_\_\_

---

---

Me doy cuenta que puedo tener **un estado de ánimo de optimismo y confianza**

cuando \_\_\_\_\_

puedo mantenerlo si: \_\_\_\_\_

---

---

Surge en mí **la emoción de enojo** cuando: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ y la manera de transformarla es:

---

---

Me doy cuenta que puedo tener **un estado de ánimo de tristeza y resignación**

cuando \_\_\_\_\_

es posible que modifique este estado de ánimo si yo soy capaz de \_\_\_\_\_

---

---

Cuando surge en mí **la emoción de alegría** soy capaz de \_\_\_\_\_

---

Me doy cuenta que puedo tener **un estado de ánimo de ambición y confianza**

cuando \_\_\_\_\_ puedo mantenerlo si

---

---

Surge en mí **la emoción de tristeza** cuando \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ y la manera de transformarla es

---

---

Me doy cuenta que puedo tener **un estado de ánimo de resentimiento** cuando

---

es posible que modifique este estado de ánimo si yo soy capaz de \_\_\_\_\_

---

---

Surge en mí **la emoción de temor** cuando \_\_\_\_\_

---

---

\_\_\_\_\_ y la manera de transformarla es

---

---

## SÍNTESIS



### ¿Cómo puedo manejar mis emociones y estados de ánimo frente a las llamadas que recibo?

Para concluir el tema de las emociones formemos nuevamente un círculo. Reflexionemos sobre algunas rutas posibles para manejar nuestras emociones y estados de ánimo.

1. ¿Cómo puedes manejar tus emociones y estados de ánimo frente a las llamadas que recibes?

### 3. LA VOZ

- Es el aparato más perfecto que existe, nos posibilita comunicarnos.
- La voz humana consiste en un sonido emitido por las personas que utilizan sus cuerdas vocales para hablar.
- Se produce por la asociación de tres elementos: las cuerdas vocales que vibran, el aparato respiratorio que las hace vibrar y el aparato resonador (el paladar óseo y las cavidades óseas diseminadas por detrás de la cara entre la mandíbula superior y la frente).
- Una corriente de aire proveniente de los pulmones va a transformarse a su paso por el aparato fonador, hasta convertirse en sonidos apropiados para la comunicación humana.
- **MODULACIÓN:** Variación de las cualidades del habla (volumen, velocidad, tono y pronunciación), para dar un sonido más agradable.
- **ENTONACIÓN:** Variación del sentido, intención o emoción para comunicar imágenes mentales más significativas para el oyente.

**FIGURA 22**

La voz. Modulación y entonación

Fuente: Camino, M. C. (2016)

### MODULACIÓN

**Tono** (forma-timbre) + **volumen** (fuerza con que se engendra el sonido)  
+ **ritmo** (sucesión de voces o pausas).

### ENTONACIÓN

**Frecuencia** (vibración + intensidad emocional)  
+ **duración** (pausas y acentuación de las palabras) + **calidad** (intensidad y energía)

### REPERTORIOS EMOCIONALES

repuestas posibles que nos permiten expresarnos considerando las necesidades de los usuarios y dar respuestas efectivas frente a situaciones diversas.

Firmeza de voz: 	Emociones dominantes: <b>confianza y seguridad</b>
Ligereza de voz: 	Emociones dominantes: <b>serenidad y esperanza</b>
Cercanía de voz: 	Emociones dominantes: <b>aceptación y comprensión</b>
Fuerza y enfoque de la voz: 	Emociones dominantes: <b>optimismo y ambición</b>

#### ESQUEMA 9

Modulación y entonación

Fuente: Camino, M. C. (2017)

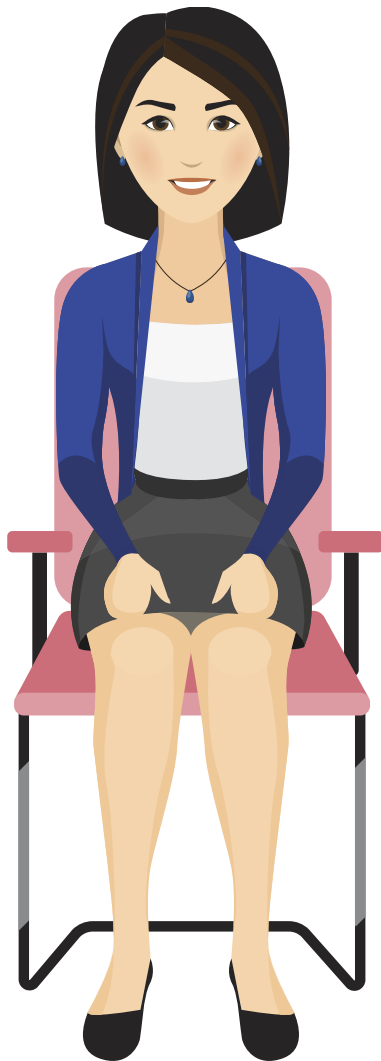
MODULACIÓN de un operador telefónico	ENTONACIÓN de un operador telefónico	REPERTORIOS EMOCIONALES de un operador telefónico
Volumen <b>MEDIO</b>	Frecuencia <b>AMABLE</b>	<p><b>Tierra:</b> para estar atento, presente y alerta frente a las necesidades del usuario.</p> 
Tono <b>MEDIO</b>	Duración <b>CLARA</b>	<p><b>Agua:</b> para hacer conexión emocional con el usuario y lograr la empatía.</p> 
Ritmo <b>MEDIO</b>	Calidad <b>CÁLIDA</b>	<p><b>Fuego:</b> como fuerza interior de intención activa para dar respuesta inmediata al usuario.</p> 
		<p><b>Aire:</b> para soltar las situaciones que les di salida, ya pasaron y no me pertenecen.</p> 

**ESQUEMA 10**  
Modulación y entonación  
Fuente: Camino, M.C. (2017)



## PASO # 1

### POSTURA DE CENTRAMIENTO



Para modular y entonar la voz correctamente, es necesario que los operadores telefónicos mantengan una postura adecuada.

**FIGURA 23**  
Postura correcta para el centramiento

Fuente: Camino, M. C. (2016)



## ACTIVIDAD

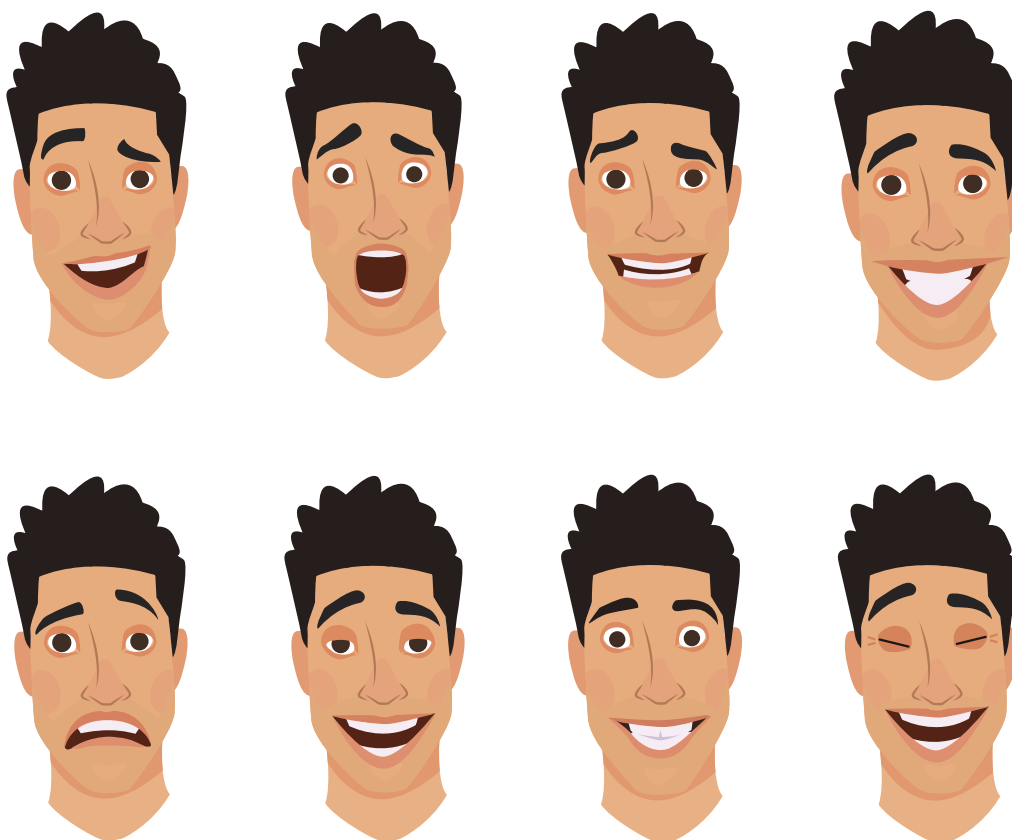
En este primer ejercicio lograrás una postura de relajación que te posibilite centrarte en el presente.

1. Siéntate en una silla con las plantas de tus pies apoyados en el piso, separándolos de acuerdo con el ancho de tus hombros, en posición de tierra.
2. Recarga tus glúteos y tu espalda baja sobre el respaldo de la silla y mantén tu espalda erguida. (Si tus piernas son cortas o tu estatura baja respecto a la silla, sepárate del respaldo, manteniendo tu vertical para que puedas apoyar tus pies sobre el piso).
3. Suelta tus brazos hacia los lados y agita tus manos para relajar cada uno de tus dedos.
4. Coloca tus manos suavemente sobre los muslos de tus piernas.
5. Cierra los ojos y déjate llevar por la música que escuchas, con el fin de que tu mente se libere de tus pensamientos de otro tiempo y de otro espacio.
6. Coloca tu mirada interior en este momento y en este espacio, escucha tu respiración y conecta con su ritmo.
7. Que el aire llegue a la parte más baja de tus pulmones.
8. Siente como tu diafragma lo sostiene para que lo puedas administrar mejor, expulsándolo poco a poco.
9. Visualiza todas tus cualidades y competencias que posibilitan que seas un operador telefónico efectivo.
10. Mentalmente convéncete: “soy capaz de utilizar toda mi capacidad para ayudar y apoyar a todos los usuarios que atiendo”, “soy capaz de realizar mi trabajo con entrega, responsabilidad y compromiso”.



## PASO # 2

### CALENTAMIENTO DE LA VOZ



**FIGURA 24**

Calentamiento de la voz

Fuente: Camino, M.C. (2016)

**Para modular y entonar la voz correctamente es necesario que como operador telefónico calientes tu voz.**

## ACTIVIDAD



En este segundo ejercicio realizarás algunas rutinas para calentar tu voz con el fin de lograr mayor claridad de sonido.

1. Sentado continúa con tu posición de tierra, con tus pies sobre el piso y tu cuerpo erguido.
2. Suelta tus brazos a los lados.
3. Con la boca cerrada realiza movimientos como si estuvieras masticando algo. Estos movimientos deben realizarse moviendo los músculos de la boca de manera circular, alternando hacia la derecha y a la izquierda.
4. Fija tu vista en un punto específico del espacio.
5. Emite cada una de las series de sonidos 3 veces:
  - **MMMMMMM ...NNNNNNNN...LLLLLLLLL ...**
  - **AAAAAAA ...EEEEEEE ...IIIIIIII.....**
  - **OOOOOOO ...UUUUUUUU ...**
6. Pronuncia las siguientes sílabas 3 veces:
  - **MA ME MI MO MU... NA NE NI NO NU...**
  - **ÑA ÑE ÑI ÑO ÑU... TA TE TI TO TU...**
  - **PA PE PI PO PU... RA RE RI RO RU...**
7. Inclina la cabeza hacia abajo y muévela rápidamente de un lado al otro soltando todos los músculos de tu cara.
8. Regresa a tu posición de tierra.



## PASO # 3

### MODULACIÓN DE LA VOZ (volumen, tono y ritmo)

Para modular la voz correctamente es necesario que como operador telefónico conozcas y practiques el tono, volumen y ritmo de tu voz.



**FIGURA 25**

Tono, volumen y ritmo de tu voz

Fuente: Camino, M. C. (2016)



## ACTIVIDAD

Entre todos formemos un círculo para realizar este tercer ejercicio en el que aprenderemos a modular nuestra voz para lograr un volumen, tono y ritmo medio.

1. Repitamos al unísono: “tiene una emergencia”, con voz fuerte.
2. Cerremos el círculo un poco más y volvamos a repetir al unísono: “tiene una emergencia”, con un volumen medio.
3. Cerremos todavía más el círculo y repitamos: **“tiene una emergencia”**, con un volumen muy bajo.
4. Regresemos al círculo anterior y pronunciemos: **“tiene una emergencia”**, con un volumen medio.
5. Registra este volumen que utilizarás al contestar las llamadas.
6. Regresemos al círculo inicial y repitamos al unísono: **“tiene una emergencia”**, con voz aguda.
7. Cerremos el círculo y con tono medio repitamos: **“tiene una emergencia”**.
8. Cerremos todavía más el círculo y repitamos: **“tiene una emergencia”**, en tono grave.
9. Regresemos al círculo anterior y pronunciemos: **“tiene una emergencia”**, con un tono medio.
10. Registra este tono el cual utilizarás para contestar las llamadas.
11. Regresemos al círculo inicial y todos repitamos al unísono: **“tiene una emergencia”**, rápidamente.
12. Cerremos el círculo y a un ritmo medio repitamos: **“tiene una emergencia”**.

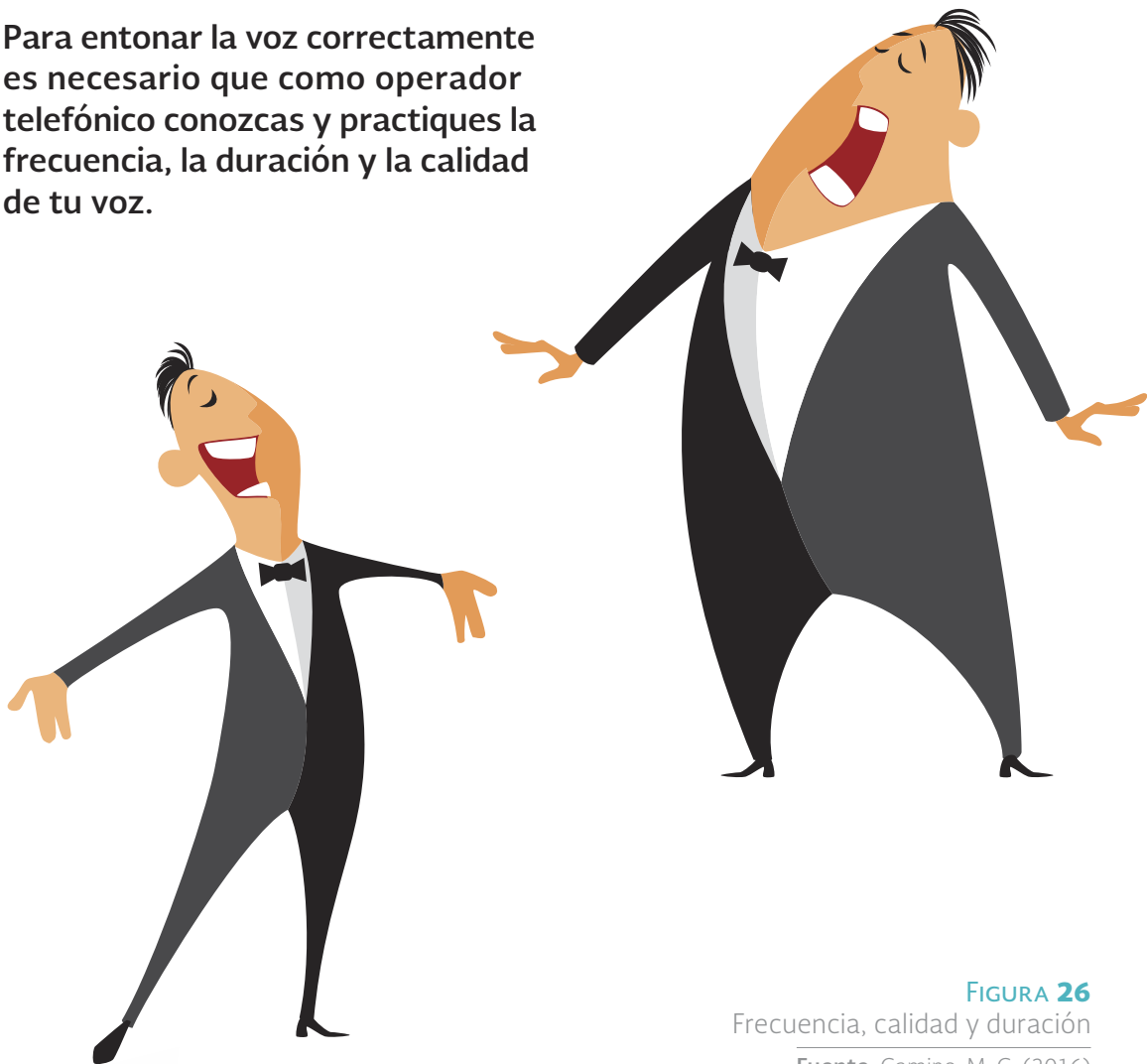




## PASO # 4

### ENTONACIÓN DE LA VOZ (frecuencia amable, duración clara y calidad cálida)

Para entonar la voz correctamente es necesario que como operador telefónico conozcas y practiques la frecuencia, la duración y la calidad de tu voz.



**FIGURA 26**  
Frecuencia, calidad y duración  
Fuente: Camino, M. C. (2016)

## ACTIVIDAD



Para realizar este cuarto ejercicio en el que aprenderemos a entonar la voz para lograr un sonido amable, claro y cálido, formemos dos filas y por parejas nos coloquemos frente a frente.

1. Acércate a tu pareja y salúdala de mano con amabilidad diciéndole: “Buenos días, ¿cómo estás?”.
2. Nuevamente salúdala y repite la frase: “Buenos días, ¿cómo estás?”, pronunciando cada letra correctamente para que la frase se escuche con mucha claridad.
3. Por tercera vez vuélvela a saludar con la frase: “Buenos días, ¿cómo estás?”, con calidez conectando con la persona y generando cercanía.
4. Para finalizar repitan el saludo y la frase: “Buenos días, ¿cómo estás?”, con amabilidad, claridad y calidez.
5. Registra esta entonación, para practicarla día a día en tu trabajo.

Registra tus aprendizajes:

---

---

---

---

---

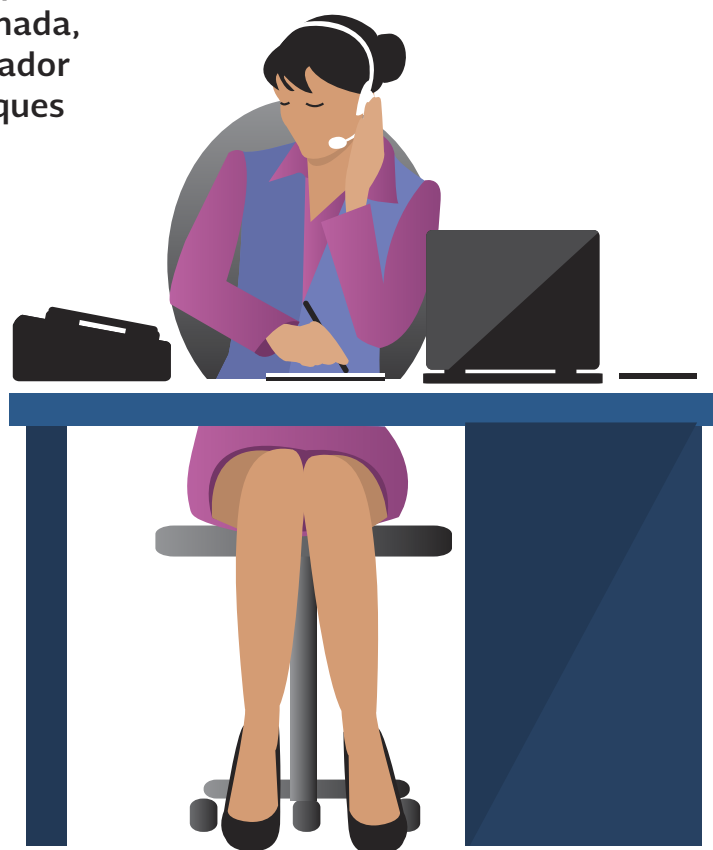
---

---

## PASO # 5

### UTILIZACIÓN DE LOS REPERTORIOS EMOCIONALES SEGÚN EL MOMENTO DE LA LLAMADA (tierra, agua, fuego, aire)

Para expresar los distintos repertorios emocionales en una llamada, es necesario que como operador telefónico conozcas y practiques su aplicación correcta.



**FIGURA 27**

Repertorios emocionales

Fuente: Camino, M.C. (2016)

## ACTIVIDAD



Para realizar este quinto ejercicio y con el fin de practicar los distintos repertorios emocionales, vamos a sentarnos en nuestra silla en posición de Centramiento.

1. Apoya tus pies sobre el piso y mantén tu cuerpo erguido.
2. Coloca tus manos sobre tus muslos y cierra los ojos.
3. Experimenta la confianza y seguridad en posición de tierra con tu cuerpo bien apoyado, con pies sobre el piso y cuerpo apalancado en la silla.
4. Cuentas con las herramientas para responder a las necesidades del usuario.
5. Estás presente y atento.
6. Registra esta visualización.
7. Siente cómo tu cuerpo se va relajando un poco sin perder la posición anterior.
8. Salte de ti, y comienza a ver a la otra persona desde sus propias necesidades y comprende lo que le está pasando.
9. Puedes escucharla activamente y conectarte emocionalmente con ella.
10. El agua te permite fluir con el usuario en la conversación y lograr la empatía.
11. Registra esta visualización.
12. Ten la intención y la fuerza dentro de ti, para dar una respuesta clara e inmediata al usuario.
13. Siente tu cuerpo firme, pero con un impulso hacia adelante que te permita responder a las necesidades del usuario.

14. El usuario no escucha tu fuerza de decisión, pero todas tus capacidades están dirigidas para dar una respuesta efectiva, que genere posibilidades y que el usuario pueda recibirlas desde la esperanza y la confianza.
15. Registra esta visualización.
16. La llamada ha terminado y has cumplido con tu trabajo.
17. Tu cuerpo nuevamente está en posición de tierra: erguido y presente.
18. Suelta tus brazos hacia los lados y agita tus manos, como si estuvieras soltando algo.
19. La historia que acabas de escuchar, ya no está ahí.
20. Las emociones que pudieron haber surgido en ti frente a la situación del usuario se van desvaneciendo.
21. Esa historia no te pertenece.
22. Estás sereno con la confianza de tus resultados.
23. Hoy estás en el presente y dejas ir el pasado.
24. Registra esta visualización.
25. Mantén tus ojos cerrados.
26. Recorre nuevamente los cuatro repertorios emocionales que te acompañarán en todas las llamadas: tierra, agua, fuego y aire.
27. Regístralos nuevamente.
28. Abre tus ojos poco a poco y regresa a este tiempo y a este espacio.

Registra tus aprendizajes:

---

---

---

---

## PASO # 6

### ENTONAR Y MODULAR LA VOZ INTEGRAR LOS REPERTORIOS EMOCIONALES



**FIGURA 28**

Perfil de voz del operador telefónico

Fuente: Camino, M.C. (2016)

**Para que logres el perfil de voz del operador telefónico es necesario integrar todas las características requeridas.**



## ACTIVIDAD

Para ejercitar todos los recursos de nuestra voz que hemos practicado hasta ahora, nos ponemos de pie y formamos un círculo.

1. Hagamos contacto visual con cada uno de los que formamos el círculo.
2. Saluda pronunciando las palabras: “buenas tardes”, modulando la voz con un volumen, tono y ritmo medio, una entonación, amable, clara y cálida y con el repertorio emocional de tierra.
3. Expresa con empatía: “estoy para apoyarlo”, modulando la voz con un volumen, tono y ritmo medio, una entonación, amable, clara y cálida y con el repertorio emocional de agua.
4. Con la intención interna de generar acción, pronuncia la frase: “por favor guarde la calma”, modulando la voz con un volumen, tono y ritmo medio, una entonación, amable, clara y cálida y con el repertorio emocional de fuego.
5. Di “adiós”, modulando la voz con un volumen, tono y ritmo medio, una entonación, amable, clara y cálida y con el repertorio emocional de aire.
6. Te pido que registres tu modulación, tu entonación y tus repertorios emocionales de acuerdo con las narrativas y los momentos de la interacción.

Registra tus aprendizajes:

---

---

---



## SÍNTESIS



**PASOS PARA LA MODULACIÓN, ENTONACIÓN DE LA VOZ E  
INTEGRACIÓN DE LOS REPERTORIOS EMOCIONALES  
TIERRA, AGUA, FUEGO Y AIRE**

<b>Paso 1</b>	Postura de Centramiento
<b>Paso 2</b>	Calentamiento de la voz
<b>Paso 3</b>	Modulación de la voz
<b>Paso 4</b>	Entonación de la voz
<b>Paso 5</b>	Utilización de repertorios emocionales según momento de la llamada
<b>Paso 6</b>	Entonar y modular la voz; integrar los repertorios emocionales

**TABLA 1**

Pasos para la modulación, entonación de la voz e integración de los repertorios emocionales tierra, agua, fuego y aire.

Fuente: Camino, M. C. (2017)



## ACTIVIDAD: ¿CÓMO ME ESCUCHO?



FIGURA 29  
MI VOZ

Fuente: Camino, M.C. (2016)

Ahora vamos a tomar conciencia de nuestra propia voz.

1. Siéntate en tu silla.
2. Construye un espacio personal y de contacto contigo mismo.
3. Lee el extracto de **La Palabra**, de **Pablo Neruda**, contenida en el libro: **Confieso que he vivido**, que está en tu cuaderno de trabajo.
4. Aplica todos los recursos que has ejercitado.
5. Registra en tu cuaderno de trabajo la pregunta ¿Cómo me escucho?

*...Todo lo que usted quiera, sí señor, pero son las palabras las que cantan, las que suben y bajan... Me prosterno ante ellas...*

*Las amo, las adhiero, las persigo, las muerdo, las derrito...*

*Amo tanto las palabras...*

*Las inesperadas...*

*Las que glotonamente se esperan, se acechan, hasta que de pronto caen...*

*Vocablos amados...*

*Brillan como perlas de colores, saltan como platinados peces, son espuma, hilo, metal, rocío...*

*Persigo algunas palabras...*

*Son tan hermosas que las quiero poner todas en mi poema...*

*Las agarro al vuelo, cuando van zumbando, y las atrapo, las limpio, las pelo, me preparo frente al plato, las siento cristalinas, vibrantes ebúrneas, vegetales, aceitosas, como frutas, como algas, como ágatas, como aceitunas...*

*Y entonces las revuelvo, las agito, me las bebo, me las zampo, las trituro, las emperejilo, las liberto...*

(Extracto de "La Palabra" de Pablo Neruda, del libro: Confieso que he vivido).



MODULACIÓN	ENTONACIÓN	REPERTORIOS EMOCIONALES
Volumen <b>MEDIO</b>	Frecuencia <b>AMABLE</b>	<b>Tierra:</b> para estar atento, presente y alerta frente a las necesidades del usuario. 
Tono <b>MEDIO</b>	Duración <b>CLARA</b>	<b>Agua:</b> para hacer conexión emocional con el usuario y lograr la empatía. 
Ritmo <b>MEDIO</b>	Calidad <b>CÁLIDA</b>	<b>Fuego:</b> como fuerza interior de intención activa para dar respuesta inmediata al usuario. 
		<b>Aire:</b> para soltar las situaciones que les di salida, ya pasaron y no me pertenecen. 

**TABLA 2**

Perfil de voz de un operador telefónico

Fuente: Camino, M.C. (2017)



## ACTIVIDAD: ¿CÓMO ME ESCUCHAN LOS DEMÁS?

*Verde que te quiero verde. Verde viento. Verdes ramas. El barco sobre la mar y el caballo en la montaña. Con la sombra en la cintura ella sueña en su baranda, verde carne, pelo verde, con ojos de fría plata. Verde que te quiero verde. Bajo la luna gitana, las cosas le están mirando y ella no puede mirarlas.*

(Extracto del “Romance Sonámbulo”,  
de Federico García Lorca,  
del libro: “Romancero Gitano”)



**FIGURA 31**  
¿Cómo me escuchan los demás?

Fuente: Camino, M.C. (2017)

¿Cómo me escuchan los demás?

---

---

---

---

## SÍNTESIS

**¿Qué necesito ejercitar para lograr alcanzar el perfil de voz requerido?**

Para concluir el tema de La Voz, formemos un círculo y mantengámonos sentados para llevar a cabo una reflexión final.

1. ¿Cuál fue tu experiencia?
2. ¿Qué fue lo más importante que aprendiste?
3. ¿Qué necesitas ejercitar para lograr alcanzar el perfil de voz requerido?
4. ¿A qué te comprometes?

*Tu escucha te conecta con el otro.  
Tu voz te vincula con el otro en el intercambio genuino  
y respetuoso de pensamientos y emociones.*







# ASISTENCIA TELEFÓNICA

EN EMERGENCIAS MÉDICAS

07



# 07. ASISTENCIA TELEFÓNICA EN EMERGENCIAS MÉDICAS



**FIGURA 32**  
Primeros auxilios médicos telefónicos

Fuente: Pego, U. (2017)

## ANÁLISIS SITUACIONAL

1. ¿Siempre proporcionas instrucciones de primeros auxilios en todas las llamadas de incidentes médicos? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. ¿Cuál ha sido tu experiencia al aplicar las instrucciones de primeros auxilios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. ¿Qué tan seguro te sientes al aplicar las instrucciones de primeros auxilios?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. ¿Conoces el tiempo promedio que transcurre entre que recibes la llamada y proporcionas las instrucciones de primeros auxilios? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE HOMOLOGAR LA ATENCIÓN DE LAS EMERGENCIAS?

Con el paso del tiempo y acorde con el desarrollo de la sociedad moderna, el poder asegurar una atención médica coordinada, eficaz y eficiente ante casos de emergencia o catástrofes se ha convertido en una verdadera necesidad. Los recientes cambios demográficos y socioculturales, la exposición a nuevos factores de riesgo y los cambios en los estilos de vida de las personas han propiciado un incremento significativo en la presentación de accidentes, lesiones de causa externa y el aumento en la prevalencia de enfermedades crónico-degenerativas que en conjunto constituyen en la actualidad las principales causas de muerte y un problema de salud pública en México y en el mundo.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la atención médica prehospitalaria, es decir, la atención que se proporciona antes de llegar al hospital, se define como aquella que se otorga a una persona que sufre de una enfermedad o lesión que, por su condición o presentación, pone en riesgo inherente la vida o la función de un órgano o sistema, situación que exige una intervención rápida y precisa que proporcione la mejor atención médica al usuario antes y durante su transporte al hospital. Su campo de aplicación se fundamenta en la acción y participación de los servicios de atención médica prehospitalaria como base fundamental de la estructura del sistema, estos servicios incluyen: salvamento, atención médica y traslado especializado (ambulancias).

Derivado de la puesta en marcha del Número Único Nacional de Emergencia 9-1-1, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, a través del Centro Nacional de Información y de acuerdo con su atribución, se ha planteado la meta de consolidar un servicio homologado efectivo y coordinado que propicie la prestación de servicios médicos de manera efectiva durante las diferentes etapas de la emergencia, comenzando por la recepción y atención de la llamada, seguido del despacho hacia la corporación más adecuada y culminando con la atención y el traslado del paciente al hospital más adecuado y cercano.

La premisa de una atención médica efectiva y de calidad se basa en la coordinación de distintos actores y corporaciones que permitan transportar “al paciente adecuado es decir con una enfermedad o lesión determinada) al hospital adecuado aquel que posee los recursos para tratar esa lesión o enfermedad en el tiempo adecuado”. El presente documento tiene como finalidad dar a conocer el modelo de vinculación entre el 9-1-1 y el Centro Regulador de Urgencias, CRUM, en un esquema operativo base de atención de las emergencias médicas para su implementación nacional, además de proporcionar las herramientas indispensables para los integrantes del sistema de emergencias con el objetivo de consolidar un proceso homologado y continuo, susceptible de ser mejorado y que asegure la satisfacción de las necesidades del usuario.

## ALGUNAS DEFINICIONES IMPORTANTES

### ¿QUÉ ES UNA EMERGENCIA?

De acuerdo con el diccionario de la Real Academia Española, Del lat. “*emergens, -entis*”, emergente. Se define como una situación de peligro o desastre que comprometa la vida o la función de un órgano o sistema la cual requiere una acción inmediata. La subcomisión de emergencias de España la define como aquella urgencia vital, entendida como sinónimo que se corresponde con aquella situación en la cual existe un peligro inmediato, real o potencial para la vida del paciente, o riesgo de secuelas graves permanentes, si no recibe atención cualificada sin demora.

### ¿QUÉ SIGNIFICA LA PALABRA TRIAGE?

El término proviene del francés “to sort” clasificar, este concepto fue utilizado de manera inicial en las guerras napoleónicas, el método se utilizaba cuando había muchos lesionados y los recursos eran limitados. La prioridad es para seleccionar a los pacientes con condiciones de atención más urgentes. Los servicios de urgencias utilizan el triage de manera diaria para valorar los recursos de los servicios y la atención de dichos pacientes.

## ¿QUÉ ES EL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS MÉDICAS, CRUM?

De acuerdo con la Norma Oficial Mexicana NOM 034-SSA3-2013, es la entidad médico-técnico-administrativa, bajo la responsabilidad de la Secretaría de Salud Estatal que establece la secuencia de actividades específicas para la atención pre-hospitalaria en el sitio del evento crítico, el traslado y la recepción del paciente hacia un establecimiento para la atención médica designada, con la finalidad de brindar atención médica oportuna y especializada.

## ¿QUÉ ES UN MÉDICO REGULADOR?

Es el médico que se encuentra dentro de las instalaciones del Centro de Atención de Llamadas de Emergencias, CALLE, o en las instalaciones del CRUM y que tiene la responsabilidad de recibir los datos del estado del paciente que es trasladado a bordo de la ambulancia, determinar su gravedad y necesidades de atención para poder decidir cuál es el hospital más adecuado para la recepción del paciente y notificar su llegada.

## ¿QUÉ ES LA REGULACIÓN MÉDICA?

Es el acto médico por medio del cual el médico del CRUM valora el estado de gravedad y las condiciones del paciente gracias a los datos obtenidos por la ambulancia, con la finalidad de decidir las necesidades de atención médica y decidir cuál es el hospital más adecuado para la atención definitiva del paciente.

## ¿QUÉ SON LOS PRIMEROS AUXILIOS?

Auxilio, del latín *auxilium*, es un concepto que se usa para nombrar al socorro, amparo o ayuda que se brinda a alguien. Se trata de una asistencia que se presta o que se solicita ante una situación de riesgo y que no está sujeta al hecho de estar necesariamente en la escena del accidente.

## ¿QUÉ SON LOS PRIMEROS AUXILIOS TELEFÓNICOS?

Asistencia que se presta o se solicita ante una situación de riesgo en la cual se compromete la vida o función y que es proporcionada por personal entrenado vía telefónica hacia un usuario directo o intermediario con la finalidad de ser aplicados de manera directa en la escena.



**FIGURA 33**  
Operación telefónica  
Fuente: Pego, U. (2017)



## CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE ATENCIÓN PARA EMERGENCIAS MÉDICAS

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE CONTAR CON UN SERVICIO PREHOSPITALARIO DE EMERGENCIAS MÉDICAS?

Los sistemas prehospitalarios de emergencias médicas constituyen un nivel de atención médica especializada que tiene como objetivo prestar una atención a aquellas situaciones graves en las que corre peligro la vida del paciente o pueden quedar secuelas graves. Con los sistemas prehospitalarios es posible minimizar las consecuencias de las lesiones graves, entre ellas, la morbilidad a largo plazo o la mortalidad mediante la rápida provisión de atención prehospitalaria efectiva. Sin atención prehospitalaria, muchas personas que, de otra manera posiblemente sobrevivirían a lesiones o enfermedades graves, mueren en el lugar del incidente o camino al hospital.

### ¿POR QUÉ TODAS LAS EMERGENCIAS MÉDICAS DEBEN SER CATALOGADAS COMO ALTA PRIORIDAD?

La rapidez y efectividad en la atención de las emergencias médicas y la atención médica prehospitalaria adecuada de las personas con lesiones o enfermedades agudas desde el lugar del incidente hacia un centro de atención médica especializada ha demostrado que salvar vidas, limita el daño y reduce significativamente la incidencia de discapacidad temporal o permanente, además de mejorar notablemente el índice por secuelas a largo plazo. La asistencia telefónica ante lesiones o situaciones médicas graves se ha vinculado con una mayor tasa de supervivencia, sobre todo cuando se brinda de manera oportuna y es aplicada a través de un testigo con la capacidad, disposición y disponibilidad para realizar técnicas de primeros auxilios de manera correcta, por tal razón todo incidente médico que represente una emergencia, deberá de manera inicial ser siempre catalogado como una “llamada de alta prioridad”, debiendo inferir la presencia de un riesgo inherente de peligro a la vida o a la función de un órgano o sistema del usuario que efectúa la llamada o de terceras personas involucradas, para lo cual se deberá aplicar siempre el protocolo de “alta prioridad” al proceso de atención de llamadas por incidentes médicos hasta que sea posible realizar una evaluación posterior de los recursos necesarios.

## ¿CUÁLES SON LAS FASES OPERATIVAS DE LA ATENCIÓN DE UNA EMERGENCIA MÉDICA?

Para lograr una coordinación y atención efectiva de la emergencia es necesario contar con un proceso transversal y sistemático que logre el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles y al alcance, además de que este se lleve a cabo con base en estándares de atención unificados y acorde con las necesidades y capacidades instaladas de cada entidad federativa. De acuerdo con los trabajos realizados para la homologación de un modelo médico único y funcional para la atención de las emergencias médicas, el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública a través del Centro Nacional de Información y la Secretaria de Salud Federal, han estipulado los acuerdos del Consejo Nacional de Salud, en los cuales se instruye a los gobiernos estatales de todas las entidades federativas a implementar los Centros Reguladores de Urgencias Médicas, CRUM, dependientes del área de salud, como las instancias rectoras en la organización de la atención médica prehospitalaria a través de la participación organizada y conjunta de las corporaciones estatales y municipales de servicios médicos prehospitalarios, en concordancia con la Norma Oficial Mexicana NOM 034 SSA3 2013.

Dicho modelo médico deberá ser aplicado y adaptado de manera progresiva y considerará en su etapa de consolidación final las siguientes fases de operación:

1. Recepción y atención de la llamada de emergencia.
2. Despacho coordinado de la corporación más adecuada.
3. Regulación médica y recepción hospitalaria.

## RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE LA LLAMADA DE EMERGENCIA

**Responsable de la actividad: Operador interviniente 9-1-1 del CALLE.**

Es la fase de la atención del incidente médico en la cual se describen las siguientes acciones:

1. La llamada es recibida a través del número único de emergencia 9-1-1 por el operador interviniente quien, previa identificación, recibe el reporte de la emergencia e identifica que se trata de un incidente de índole médico.
2. El operador solicita la información de la situación y recaba los datos generales de localización y contacto del usuario de acuerdo con lo estipulado en el Protocolo General de Atención de Llamadas del 9-1-1 elaborado por el Centro Nacional de Información.
3. El operador notifica al despachador del Centro Regulador de Urgencias Médicas, CRUM, los datos generales del incidente para efectuar el despacho de la ambulancia más cercana y más adecuada.
4. El operador interviniente realiza asistencia telefónica y brinda las recomendaciones correspondientes de acuerdo con los 12 protocolos de primeros auxilios telefónicos validados oficialmente.
5. De acuerdo con la prioridad y situación, el operador transfiere la llamada al personal médico especializado del CRUM o de las corporaciones médicas, lo cual podrá realizarse dentro de las instalaciones del CALLE o inicialmente de manera remota fuera de las mismas, dependiendo de la existencia del CRUM o de su grado de consolidación con la finalidad de complementar con asesoría médica la atención de la emergencia.
6. El operador deberá tratar en todo momento mantener contacto telefónico compartido con el usuario hasta la confirmación del arribo de una unidad de emergencia, la cual, en el caso de incidentes médicos, deberá ser preferentemente una ambulancia o unidad médica y determinar el cierre del evento.

## LA CADENA DE LA SOBREVIDA DE LAS EMERGENCIAS MÉDICAS

El operador interviniente juega un papel importante dentro de la atención integral de una víctima de una emergencia médica. Para que los servicios prehospitalarios puedan acudir a prestar atención médica especializada siempre deberá existir un reporte e identificación del incidente a través de un operador del 9-1-1. El operador y la acción de atender la llamada identificando un incidente médico, constituye el primer eslabón en la cadena de la supervivencia ante una urgencia, emergencia o accidente. **Si los servicios de emergencia no son activados, la cadena de la supervivencia se interrumpe derivando en un retraso de la atención y en la disminución de la sobrevida del paciente o lesionado.**



**FIGURA 34**  
Cadena de la supervivencia  
Fuente: Sánchez, D. (2017)

Es importante recordar que la información que pueda recabar un operador telefónico siempre será de gran utilidad para los servicios prehospitalarios, de tal manera que la información de la situación y el evento que se obtenga en la llamada por medio del interrogatorio dirigido, representará el 90% de las acciones y el tratamiento que será brindado por los servicios prehospitalarios.

## EVALUACIÓN TELEFÓNICA DE LA ESCENA

La evaluación de la escena de un accidente es una de las habilidades más difíciles de desarrollar para un operador telefónico debido a que depende de la descripción e interpretación de la información que es proporcionada por el usuario o un testigo para tratar de formular un escenario imaginario en el cual se deban advertir los peligros presentes y los peligros potenciales. Es importante identificar todos aquellos aspectos que pueden resultar en un segundo incidente o accidente y que puedan causar lesiones a la víctima o a alguno de los testigos de la escena. Evaluar la escena pudiera resultar más difícil para aquellos operadores que sean contactados por un espectador que no necesariamente se encuentra de manera presencial en el lugar del incidente y pueda describir lo que realmente está pasando.

Es importante recordar que el testigo en la escena se convierte en los ojos del operador de emergencias de tal manera que, a través de este, el operador deberá tratar de identificar qué sucede y cuáles son los peligros presentes y potenciales. En general podemos resumir los componentes de la evaluación telefónica de la escena en los siguientes puntos:



### DIAGRAMA 3

Componentes de la evaluación telefónica de la escena

Fuente: Sánchez, D. (2017)

Recordar que las premisas en la evaluación telefónica de una escena que deberán ser siempre tomadas en cuenta son:

1. Siempre tratar de identificar los riesgos y peligros en la escena.
2. Siempre tratar de obtener la información más fidedigna.
3. Nunca subestimar la escena del accidente.
4. Nunca poner en riesgo la integridad de los testigos o del paciente.
5. Siempre tratar de asegurar y facilitar el rápido acceso de los Servicios de Emergencia Médica, SEM.

## PARO CARDIORRESPIRATORIO “LA URGENCIA MÁXIMA DE LOS INCIDENTES MÉDICOS”

La reanimación cardiopulmonar asistida por operadores o despachadores telefónicos en la que los operadores telefónicos del 9-1-1 proporcionan instrucciones de reanimación cardiopulmonar básica por teléfono con la técnica “solo con las manos” o bajo la política “No, No, Go”, ha demostrado un incremento significativo en la efectividad y la tasa de aplicación de la Reanimación Cardio Pulmonar, RCP de calidad en espectadores de un paro cardiorrespiratorio. Se han identificado diversos factores que pueden obstaculizar la identificación de un paciente en paro cardíaco tanto por los mismos despachadores del 9-1-1 como del propio espectador que pueden evitar o retrasar el inicio de la reanimación cardiopulmonar básica en este tipo de incidentes.

Por cada minuto que transcurre en un paciente en paro cardiorrespiratorio sin recibir maniobras de reanimación cardiopulmonar, disminuye su probabilidad de vida 10%, es por eso que posterior a los 90 segundos de identificación del tipo de incidente y de haber efectuado el despacho de la ambulancia por parte del operador, las instrucciones de iniciar RCP deben iniciarse cuanto antes tratando de favorecer el inicio de compresiones torácicas en menos de 3 minutos después de haber identificado el paro.

### OBSTÁCULOS DE LOS ESPECTADORES PARA EL INICIO DEL RCP Y SOLUCIONES DE LOS OPERADORES TELEFÓNICOS

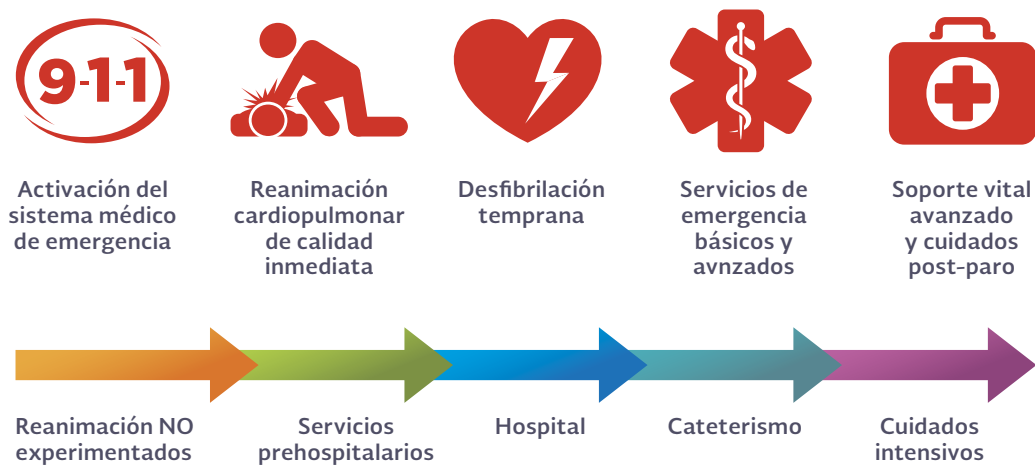
OBSTÁCULOS	SOLUCIÓN SUGERIDA POR EL OPERADOR 9-1-1
Los espectadores tienen problemas para identificar un paro cardiorrespiratorio.	Utilizar un algoritmo simple de dos preguntas.
Los espectadores temen que la RCP pueda causar lesiones a la víctima.	Asegurarse que la técnica del espectador no pueda ocasionar lesiones al paciente.
Los espectadores temen que la ventilación asistida boca a boca puede transmitir enfermedades.	Dar instrucciones para proveer RCP con la técnica de “sólo con las manos”.
Los espectadores carecen de confianza en poder ser capaces de realizar el RCP.	Asegurarse que el espectador puede ser capaz de iniciar el RCP con la ayuda del operador.
El pánico en los espectadores puede evitar realizar acciones efectivas.	Asegurar al espectador que será asistido en todo momento por el operador telefónico.
Los espectadores temen por represalias legales si aplican maniobras de reanimación.	Brindar seguridad jurídica al espectador proporcionándole asistencia efectiva.

**TABLA 3**  
Obstáculos y soluciones

Fuente: Sánchez, D. (2017)

## LA CADENA DE LA SOBREVIDA DE LA REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR

La cadena de la sobrevida identifica y esquematiza las diferentes vías asistenciales para pacientes que sufren un paro cardíaco hospitalario y extra hospitalario. Los reanimadores no experimentados deben reconocer el paro cardíaco, pedir ayuda, iniciar la RCP y realizar la desfibrilación si es posible hasta que un equipo de profesionales del servicio de emergencias médicas (SEM) arribe al lugar, se haga cargo y traslade al paciente a un servicio de urgencias hospitalario.



**FIGURA 35**

Cadena de la sobrevida de la reanimación cardiopulmonar

Fuente: Sánchez, D. (2017)



## IDENTIFICACIÓN DE LA RESPIRACIÓN AGÓNICA POR PARTE DEL OPERADOR TELEFÓNICO DE EMERGENCIAS

Las víctimas de paro cardíaco muestran en ocasiones movimientos similares a convulsiones o respiración agónica (jadeo) que pueden confundir a los posibles reanimadores. Los operadores telefónicos deben estar específicamente entrenados para identificar estos síntomas del paro cardíaco con el fin de que se pueda reconocer rápidamente y aplicar de inmediato la RCP siguiendo sus indicaciones.

Para ayudar a los testigos presenciales a reconocer el paro cardíaco, los operadores telefónicos de emergencias deben preguntar si la víctima responde y como respira (si su respiración es normal o no) Si la víctima no responde y no tiene respiración o esta es anormal, el reanimador y el operador telefónico de emergencias deben presuponer que la víctima ha sufrido un paro cardíaco. Los operadores telefónicos de emergencias deben estar capacitados para identificar a una víctima que no responde y presenta una respiración agónica con jadeos entre una serie de síntomas y descripciones clínicas.

Los operadores telefónicos de emergencias deberían estar específicamente capacitados para ayudar a los testigos presenciales a reconocer que las respiraciones agónicas son un signo de paro cardíaco, también deben saber que las convulsiones breves y generalizadas pueden ser un primer síntoma de paro cardíaco. En resumen, además de activar la respuesta del personal de emergencias profesional, el operador telefónico debe formular preguntas sencillas sobre si el paciente responde o no y si respira con normalidad o no para identificar un posible paro cardíaco e iniciar la RCP a partir de sus indicaciones.

## REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR SÓLO CON COMPRESIONES

Los reanimadores que no son profesionales de la salud o sin entrenamiento deberían realizar la RCP únicamente con compresiones en el tórax (usando solo las manos), con o sin la ayuda del operador telefónico de emergencias, ante una víctima de paro cardíaco adulta. El reanimador debe continuar con la RCP sólo con compresiones hasta la llegada de un Desfibrilador Externo Automático, DEA, o de reanimadores mejor entrenados. Todo reanimador sin entrenamiento previo debe, como mínimo, aplicar compresiones torácicas a la víctima del paro cardíaco.

La RCP solo con compresiones resulta fácil para un reanimador sin entrenamiento, y un operador telefónico de emergencias puede dirigirla más eficazmente. Además, las tasas de supervivencia a paros cardíacos en víctimas adultas de etiología cardíaca con RCP solo con compresiones y RCP con compresiones y ventilaciones de rescate son similares cuando el procedimiento se realiza antes de la llegada de los servicios de emergencias médicas. En víctimas adultas de paro cardíaco, es razonable que los reanimadores apliquen una frecuencia de 100 a 120 compresiones por minuto (es decir compresiones continuas durante al menos 2 minutos).

En la mayoría de los estudios, la administración de más compresiones conlleva una mayor supervivencia, mientras que la administración de menos compresiones conlleva una supervivencia menor. Para aplicar las compresiones torácicas adecuadamente, no solo es necesaria una frecuencia correcta, también se deben reducir al mínimo las interrupciones de este componente crucial de la RCP.

## PROCEDIMIENTO Y PREGUNTAS QUE DEBE SEGUIR EL OPERADOR EN CASO DE PARO CARDIORRESPIRATORIO

¿La persona se encuentra alerta, despierta o responde órdenes?

1	No	Sí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuéstelo, colóquelo sobre su costado y espere la llegada de la ambulancia.</li> <li>• Colóquelo de lado.</li> <li>• No intente darle medicamentos ni líquidos.</li> <li>• Afloje la ropa que le oprima.</li> </ul>
2	No	No	Pase automáticamente a la pregunta siguiente

¿La persona se mueve, tose, produce algún sonido o respira con dificultad?


Prosiga	Sí	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recuéstelo, colóquelo sobre su costado y espere la llegada de la ambulancia.</li> <li>• Colóquelo de lado.</li> <li>• No intente darle medicamentos ni líquidos.</li> <li>• No lo deje solo y obsérvelo constantemente.</li> <li>• Afloje la ropa que le oprima.</li> </ul>
	No	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenga la calma, será necesario iniciar “maniobras de reanimación”, ¿Está usted dispuesto a hacerlo?</li> <li>• Si tiene a la mano un desfibrilador o DEA, coloque los parches y siga las instrucciones o solicite apoyo a alguien para que ayude a conseguirlo.</li> <li>• <b>Vamos a iniciar maniobras de reanimación cardiopulmonar, escuche con atención le voy a indicar como hacerlo...</b></li> </ul>

FIGURA 36

Cadena de la sobrieda de la reanimación cardiopulmonar

Fuente: Sánchez, D. (2017)

## ESTÁNDARES MÍNIMOS DE APLICACIÓN

Los estándares mínimos de aplicación en la RCP para efectuar una de reanimación de calidad y con altas probabilidades de ser exitosa que deberá llevar a cabo el reanimador o espectador con asistencia del operador telefónico son los siguientes:

### ESTÁNDARES MÍNIMOS DE APLICACIÓN PARA UNA REANIMACIÓN DE CALIDAD

<b>Primero</b>	Reconocer un paro cardiorrespiratorio en el 95% de los casos en donde puede ser identificado la ausencia de respuesta y respiración.
<b>Segundo</b>	Identificar un paro cardiorrespiratorio al minuto desde que se efectúa la llamada al sistema de emergencia 9-1-1.
<b>Tercero</b>	Iniciar compresiones torácicas por parte del espectador en el 75% de los casos en donde no haya sido iniciada la reanimación.
<b>Cuarto</b>	Llevar a cabo compresiones torácicas con una duración mínima de 2 minutos continuos desde el inicio de la llamada de emergencia.

**TABLA 4**

Estándares mínimos de aplicación para una reanimación de calidad

Fuente: Sánchez, D. (2017)

## RESPONSABILIDAD PROFESIONAL LIMITADA DE LOS OPERADORES INTERVINIENTES ¿HASTA DÓNDE LLEGA LA RESPONSABILIDAD PROFESIONAL DE UN OPERADOR 9-1-1?

El operador interviniente del 9-1-1 es considerado desde el punto de vista operativo como parte del personal de emergencias que conforma un sistema, su función primordial radica en atender la llamada e identificar la situación y prioridad del tipo de incidente para efectuar el despacho de la unidad de emergencia más cercana. A diferencia del personal prehospitalario (médico, paramédico) el entrenamiento del operador se compone primordialmente de: conocimiento de los componentes del modelo de atención, aplicación del protocolo general de la atención de llamadas y la aplicación de primeros auxilios básicos telefónicos, por lo anterior, el límite de la responsabilidad profesional de un operador del 9-1-1 se limita a conocer y seguir un protocolo y a aplicar una instrucción de trabajo de primeros auxilios. Ante la falta o negativa de estas acciones la responsabilidad podrá ser considerada dentro de los siguientes términos legales.

- **NEGLIGENCIA:** Cuando el personal de salud actúa sin cumplir las normas que rigen su profesión, se produce por un descuido en la forma de actuar es decir es una omisión consciente en el que se deja de cumplir un acto que el deber funcional exige. **Solución: Seguir los protocolos.**
- **IMPERICIA:** Clara alusión a una falta de pericia del profesional sanitario en su quehacer profesional, es decir, falta de sabiduría en sus acciones, experiencia y habilidad en la ejecución de su profesión, que pueden perjudicar directamente al paciente. **Solución: Tomar capacitación en primeros auxilios y contar con un documento que lo avale.**
- **IMPRUDENCIA:** Acciones que realiza un profesional sanitario de forma temeraria, y que por ello son previsibles desde un punto de vista objetivo, por lo que al cometer una de ellas, se puede estar incurriendo en delito. **Solución: Actuar con base en los protocolos establecidos, y solicitar ayuda a los supervisores cuando se tenga que tomar una decisión difícil para volverla consensuada.**

## DESPACHO DE LA CORPORACIÓN MÁS ADECUADA

**Responsable de la actividad: Operador del 9-1-1 CALLE y despachador del CRUM.**

Es la fase de la atención del incidente médico en la cual se describen las siguientes acciones:

1. El operador notifica al despachador del Centro Regulador de Urgencias Médicas, CRUM, los datos generales del incidente médico para la activación y despacho de la ambulancia más cercana y más adecuada.
2. El despachador del Centro Regulador de Urgencias Médicas, CRUM, confirma los datos de contacto y notifica a la corporación correspondiente el envío de la ambulancia o la unidad médica más adecuada. La decisión sobre la elección de la corporación de atención prehospitalaria que acudirá a prestar el servicio estará determinada de acuerdo con las siguientes características:
  - Capacidad de respuesta.
  - Disponibilidad de recursos y ambulancias o unidades médicas.
  - Geolocalización o regionalización.
  - Situación o tipo de incidente reportado (emergencia única o incidente mayor).
  - Necesidad de contar con recursos adicionales.
  - Localización de la unidad más cercana.
3. El despachador del CRUM efectúa el seguimiento a través del contacto con el despachador de la corporación notificada y confirma la llegada de la ambulancia o unidad médica al sitio de la emergencia registrando la cronometría de despacho correspondiente.

## FASE DE REGULACIÓN MÉDICA Y RECEPCIÓN HOSPITALARIA

**Responsable de la actividad: Médico del CRUM.**

Es la fase de la atención del incidente médico en la cual se describen las siguientes acciones:

1. El médico del CRUM obtiene los datos de las condiciones generales del paciente proporcionados por la ambulancia o unidad médica. (Datos generales, condición clínica, signos vitales, diagnóstico inicial y necesidades de atención).
2. El médico del CRUM establece contacto vía telefónica o radio con el hospital más adecuado de acuerdo con las necesidades y prioridad de atención del paciente, proporcionando los datos médicos y confirmando los siguientes datos de recepción:
  - Hospital receptor.
  - Unidad o servicio de recepción.
  - Número o folio de regulación médica.
  - Prioridad de atención.
  - Médico responsable de la recepción.
3. El médico del CRUM notifica a la ambulancia o unidad médica la recepción del paciente y proporciona los datos de recepción, solicitando tiempo de arribo aproximado para hacerlo del conocimiento del hospital.
4. El médico del CRUM informa al despachador del CRUM la confirmación de arribo de la ambulancia o unidad médica al hospital de referencia y registra la cronometría del traslado.

**PROCESO DE RECEPCIÓN, ATENCIÓN Y DESPACHO DE  
LAS LLAMADAS DE EMERGENCIA MÉDICA**



**DIAGRAMA 4**

Flujo de la atención de llamada de incidente médico

Fuente: Sánchez, D. (2017)



## ¿QUÉ ES UN MODELO PREHOSPITALARIO EFECTIVO?

Todos los sistemas prehospitalarios de atención de urgencias puestos en práctica giran en torno a la reducción del tiempo de asistencia al lesionado o enfermo grave, debiendo proporcionarle el mejor cuidado médico definitivo en el menor tiempo posible y de la manera más oportuna y profesional. Para que esto funcione debe existir un sistema dinámico cuyas partes funcionen con cierta dependencia y que procuren un objetivo en común que es la atención médica integral del paciente. El modelo prehospitalario efectivo hace referencia a la integración de las fases de la atención de la emergencia médica y a la coordinación entre sus diferentes componentes.

Los componentes del modelo prehospitalario efectivo representados en la pirámide de la atención prehospitalaria son: la vigilancia, el reconocimiento y la identificación del evento agudo, la atención prehospitalaria oportuna en el lugar del incidente, la designación de los recursos adecuados, la transportación segura, eficiente y referenciada del paciente y, por último, la atención médica especializada pronta y adecuada.

El correcto funcionamiento de este sistema y la organización de sus componentes; CALLE, CRUM, corporaciones de atención prehospitalaria, permite la integración de un sistema de carácter estatal eficiente y con estándares de calidad además de una alta capacidad resolutive.



**FIGURA 37**  
Pirámide de atención prehospitalaria

Fuente: Sánchez, D. (2017)

## ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE APLICAR LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO DE PRIMEROS AUXILIOS?

El operador interviniente del 9-1-1 es el principal vínculo entre el usuario que solicita asistencia médica de emergencia y los servicios de atención médica de urgencia, como tal, el operador desempeña un papel fundamental en la integración del sistema de respuesta a emergencias pues facilita y representa el primer paso para el acceso hacia un sistema de atención médica especializada. Con la capacitación adecuada, la correcta aplicación del sistema y la supervisión continua, el operador puede brindar una asistencia telefónica precisa y certera, seleccionar un método apropiado de respuesta y proporcionar la información o recomendaciones pertinentes en materia de primeros auxilios en beneficio directo del usuario final, o a través de los testigos o la persona involucrada que realiza la llamada.

Mediante una aplicación cuidadosa y una instrucción de trabajo escrita, referenciada y aprobada médicamente, las decisiones acertadas sobre la asistencia en primeros auxilios telefónicos pueden hacerse de una manera segura, reproducible y no arbitraria. Estos procesos permiten asegurar la calidad y la mejora en la atención integral de la llamada y favorecer el despacho de la corporación de atención prehospitalaria más adecuada, de esta manera se genera un beneficio en su práctica diaria al establecer normas administrativas y de gestión más efectivas.

## ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO DE PRIMEROS AUXILIOS?

El objetivo para la aplicación de las instrucciones de trabajo de primeros auxilios es la de mejorar la prestación de los servicios médicos del 9-1-1 a través de protocolos unificados y estandarizados en materia de primeros auxilios aprobados médicamente, que sirvan como herramienta a los operadores intervinientes de los Centros de Atención de Llamadas de Emergencia para brindar asistencia telefónica al usuario, desde el momento de la recepción de la llamada hasta la llegada de la ambulancia, mejorando así los tiempos de respuesta e incidiendo significativamente en la supervivencia y limitación del daño por secuelas permanentes de las personas que sufren de lesiones o enfermedades graves.

## CONCEPTOS ERRÓNEOS EN LA ASISTENCIA TELEFÓNICA EN PRIMEROS AUXILIOS

Existen algunos conceptos erróneos acerca de la asistencia telefónica de primeros auxilios que pueden ser tomados como pensamientos universales entre el personal de los centros de emergencias, sin embargo es importante conocer que estos conceptos son erróneos y que además pueden retrasar una atención médica eficaz o inclusive hacer menos eficiente la actuación de los servicios de emergencia en el lugar de la escena haciendo que no se cuente con la información necesaria del tipo de incidente médico que se reporta.

CREENCIA	REALIDAD
La persona que llama nunca está dispuesta a colaborar con el operador telefónico.	<b>FALSO.</b> El operador debe tener la habilidad para reducir la ansiedad y poder hacer que el usuario mantenga la calma en la medida de las posibilidades y generar que proporcione la mayor cantidad de información posible, la cual siempre será muy valiosa.
La persona que llama nunca proporciona la información que realmente se requiere.	<b>FALSO.</b> Con una buena orientación, el testigo de un accidente o incidente puede proporcionar información valiosa sobre el evento que puede ayudar al personal de emergencias para estar preparado.
La capacitación médica en el operador telefónico puede o no ser necesaria.	<b>FALSO.</b> Un operador telefónico siempre debe estar capacitado en primeros auxilios ya que se ha comprobado que una asistencia médica telefónica adecuada para un testigo en la escena incrementa las posibilidades de sobrevivir de los pacientes significativamente. El operador debe aprender las técnicas de primeros auxilios, pero también las técnicas para “saber guiar” a quien va a aplicarlos.

CREENCIA	REALIDAD
<p>El operador está muy ocupado para perder tiempo en hacer preguntas, dar instrucciones o seguir protocolos.</p>	<p><b>FALSO.</b> Todas las llamadas de incidentes médicos representan una vida que se encuentra en peligro potencial hasta no demostrar lo contrario, por lo que el papel del operador es de suma importancia para recabar datos que ayuden a identificar la prioridad de la atención y las situaciones a la que potencialmente se enfrentará el servicio de emergencia al llegar a la escena, aspectos que pueden facilitar una atención médica más efectiva.</p>
<p>La información que proporcionan los operadores no salva vidas y hasta podría resultar peligrosa.</p>	<p><b>FALSO.</b> La información que proporciona un operador telefónico siempre es de gran utilidad en incidentes médicos ya que representa la puerta de contacto del paciente con la ayuda médica, el operador, además de proporcionar instrucciones médicas que puedan salvar la vida del paciente, puede identificar factores que pueden retrasar o complicar la asistencia médica oportuna y puede resolverlos antes de la llegada de los servicios de emergencia.</p>
<p>Más personal y más unidades a la escena siempre serán mejor.</p>	<p><b>FALSO.</b> Aunque de inicio todas las llamadas por incidentes médicos representan una alta prioridad por el riesgo y peligro inminente a la vida, el operador debe identificar después de recabar la información, cuál es la prioridad de atención, de tal manera que pueda valorar de manera objetiva la necesidad de recursos adecuados que deben ser enviados a la escena tratando de no duplicar o desaprovechar recursos o personal que podría ser de utilidad en otro incidente. “Los operadores son los ojos del servicio de emergencias”.</p>

CREENCIA	REALIDAD
<p>Es peligroso no responder a todas las emergencias con la máxima prioridad posible.</p>	<p>FALSO. La gran incidencia de accidentes de personal y unidades de emergencia ocurre cuando acuden a incidentes médicos que son catalogados como de alta prioridad, aunque muchos de ellos en ocasiones desafortunadamente no lo son, esto es ocasionado por falta de información del evento. Es importante, en la medida de las posibilidades, valorar la necesidad real de los recursos necesarios en una emergencia médica desde el momento de la llamada, así como la necesidad de calificar la premura de los servicios de emergencia en el lugar que facilite una respuesta más organizada.</p>

**TABLA 5**  
Creencias vs. realidades  
Fuente: Sánchez, D. (2017)

### ¿QUÉ SON LAS INSTRUCCIONES “PRE-ARRIBO” DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA?

Las instrucciones pre-arribo son aquellas medidas generales que son proporcionadas por el operador telefónico a un testigo para mejorar las condiciones de seguridad del paciente, disminuir peligros potenciales en la escena y facilitar las condiciones generales o la aplicación de las técnicas de primeros auxilios. Estas instrucciones son el preámbulo al momento de una llamada médica antes de proporcionar las instrucciones de trabajo específicas en cada caso y ayudan tanto a mantener la calma del usuario, como a facilitar el control del evento, estas deben ser proporcionadas a la par que es canalizado el despacho de la unidad médica o ambulancia más adecuada y deben siempre ser proporcionadas por el operador.

**Instrucciones:**

1. Indicar al testigo que mantenga la calma.
2. Comentarle que permanezca en la línea y preste atención a las recomendaciones.
3. Solicitarle indique si el paciente está respirando y si está alerta o despierto y obedece órdenes.
4. Señalar la importancia de verificar la presencia de objetos que puedan obstruir las vías respiratorias.
5. Indicarle que coloque al paciente en una posición segura y/o que lo recueste de lado, en especial pacientes inconscientes o con convulsiones.
6. Pedirle al testigo que retire o mueva objetos que puedan resultar peligrosos en la escena.
7. Enfatizar la importancia de no dejar solo al paciente en ningún momento.
8. Solicitarle identifique dispositivos de alerta médica o algo que evidencie la presencia de alguna enfermedad.
9. Indicarle que esté pendiente de la llegada de la ambulancia, abrir o quitar seguros de puertas o ventanas, y si es posible enviar a un tercero a hacer contacto con la ambulancia en un lugar visible, facilitar las rutas de acceso de los servicios de atención de emergencias.

## ¿CUÁLES SON LAS VENTAJAS DE PROPORCIONAR LAS INSTRUCCIONES DE TRABAJO?

Existen diferentes ventajas en la aplicación de los protocolos de primeros auxilios entre ellas destacan las siguientes:

- Las instrucciones pre-arribo pueden incrementar la seguridad y pronóstico del paciente, particularmente cuando el tiempo de respuesta es prolongado, como en el caso de llamadas de emergencias médicas en zonas rurales o zonas de difícil acceso.
- La evaluación de la prioridad de las escenas por parte del operador puede ayudar a disminuir el riesgo de accidentes de las unidades de emergencia que involucran vehículos y ciudadanos al disminuir el número de llamadas en las cuales el despacho de múltiples unidades de emergencia no era necesario.
- Ayudan al usuario o testigo a mantener la calma y asistir de manera directa al personal de emergencias cuando este arribe a la escena.
- Facilita la captura de más información sobre las condiciones del paciente que puede ser de gran utilidad y ser proporcionada a los servicios de emergencia mientras se trasladan al lugar.
- Disminuye los costos por atención médica, disminuye el número de personal y vehículos de emergencia que son enviados a una escena y facilita la disminución del traslado de pacientes con emergencias menores o que no requieren ir a un hospital.
- Ayuda a disminuir el estrés y la angustia por parte del operador telefónico.





# MI RUEDA

DE LA VIDA

08



## 08. MI RUEDA DE LA VIDA

### DÓNDE ESTOY Y HACIA DÓNDE VOY

#### LA RUEDA DE LA VIDA: ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE?

Es una herramienta que contribuye al **autoconocimiento**. Nos permite **autoevaluar** cómo nos sentimos en diferentes áreas de nuestra vida y plantearnos posibilidades de desarrollo.

#### ACTIVIDAD: MI RUEDA DE LA VIDA

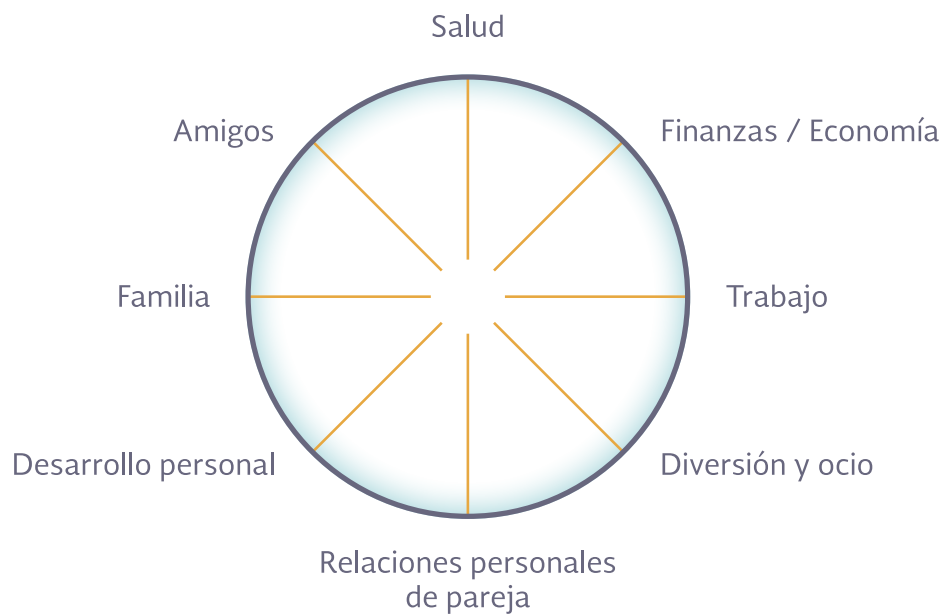


El ejercicio consiste en preguntarte, y responder con toda sinceridad contigo mismo(a):

#### ¿Qué tan satisfecho(a) y feliz me siento en cada área de mi vida?

Marca con un punto el nivel de satisfacción para cada área de la vida, en donde el centro es equivalente al valor de 0 de satisfacción y la circunferencia es igual al 10 de satisfacción.

1. Reflexiona un poco y puntúa cada área del 1 al 10 de acuerdo con tu grado de satisfacción.

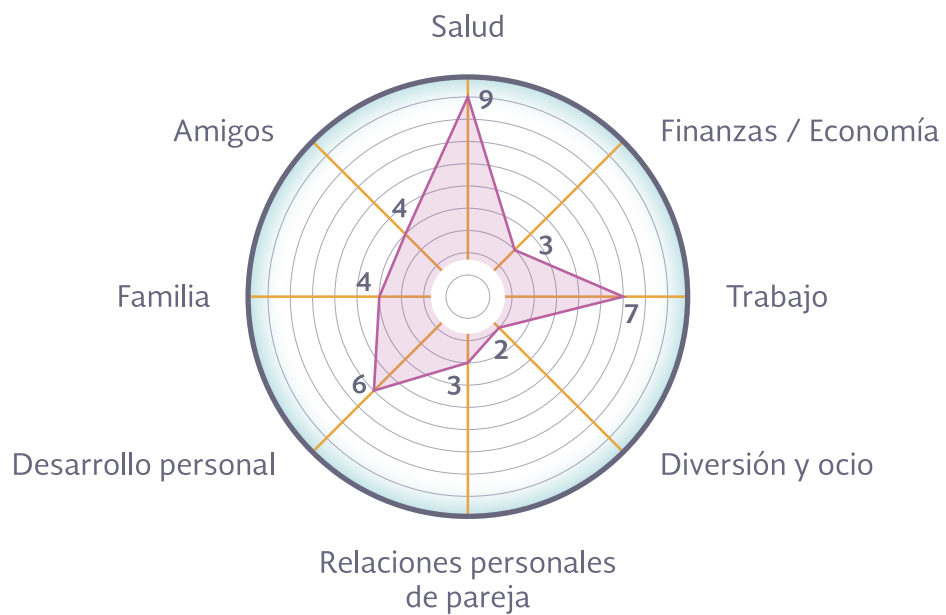


**FIGURA 38**  
La rueda de la vida

**Fuente:** Tomado de <http://www.abcoach.es/herramienta-de-coaching-no4-la-rueda-de-la-vida/> Julio, 2017.

2. Una vez que has puntuado todas, une los puntos.

Ejemplo:



**FIGURA 39**

Ejemplo rueda de la vida puntuada

Fuente: Tomado de <http://www.abcoach.es/herramienta-de-coaching-no4-la-rueda-de-la-vida/> Julio, 2017.



## **OBSERVA TU GRÁFICA Y RESPONDE:**

¿Están equilibradas las diferentes áreas? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Qué área(s) está(n) más desarrollada(s)? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Cuáles son las menos desarrolladas? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Qué áreas te gustaría trabajar más para equilibrar la rueda de tu vida? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Qué aprendes de ti a partir de este ejercicio? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Qué has descubierto que no sabías? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## ¿HACIA DÓNDE VOY?



Una vez que tienes claro dónde te encuentras en las diferentes áreas de tu vida, vamos a hacer otro ejercicio que te permitirá definir hacia dónde quieres dirigirte.

Toma un tiempo para reflexionar y escribe lo que se indica en cada cuadrante.

### QUIERO Y TENGO

Escribe todo por lo que te sientes agradecido (lo que tienes y te gusta tener presente en tu vida).

### NO QUIERO Y TENGO

Escribe todo lo que está presente en tu vida y te gustaría que no estuviera (situaciones, personas, emociones, deudas, etcétera).

### QUIERO Y NO TENGO

Escribe todo aquello que deseas y aún no está presente en tu vida (lo que no has conseguido realizar, tener o ser).

### NO QUIERO Y NO TENGO

Escribe todo aquello que no está presente en tu vida y que agradeceres que no esté.

#### CUADRO 1

Áreas de mi vida. ¿Hacia dónde voy?

**Fuente:** Tomado de: Evolución y cambio en 30 días. Cuaderno de trabajo personal con PNL. Hernández, L., Ciudad de México. Consultado en 2017.

Ahora toma un momento para revisar cada cuadrante:

### QUIERO Y TENGO

Cosas que te gustan de tu vida, que puedes valorar, disfrutar y agradecer.

### NO QUIERO Y TENGO

Puedes relacionar esta información con el grado de satisfacción de cada una de las áreas que evaluaste en la rueda de tu vida, identifica lo que puedes hacer para que esta lista se reduzca y puedas sentirte más satisfecho(a) y feliz.

### QUIERO Y NO TENGO

Esta lista tiene que ver con tus sueños y deseos, así que puedes agregar todo lo que quieras, y visualizarte realizándolos.

### NO QUIERO Y NO TENGO

Agradece que no estén presentes en tu vida.

#### CUADRO 2

Revisión de cuadrantes

**Fuente:** Tomado de: Evolución y cambio en 30 días. Cuaderno de trabajo personal con PNL. Hernández, L., Ciudad de México. Consultado en 2017.



## AUTOBSEVACIÓN



- ¿Qué descubriste de ti en este ejercicio?
- ¿Cómo se refleja en la labor que realizas?
- ¿Cómo puedes aplicar este aprendizaje en la operación?

## SÍNTESIS



- La rueda de la vida es una herramienta para conocernos mejor.
- Nos permite desarrollar las habilidades de autoobservación, autoconocimiento y la autoevaluación.
- Es un punto de partida para identificar nuestras necesidades y tomar decisiones para alcanzar equilibrio en nuestras áreas de vida.

## ACTIVIDAD: HISTORIOGRAMA



Posteriormente en los Post-it disponibles puedes escribir y compartir las ideas que surgen en ti, nuestras historias conforman el 9-1-1.





# MIS HERRAMIENTAS PERSONALES

PARA LA TOMA  
DE DECISIONES

09



## 09. MIS HERRAMIENTAS PERSONALES PARA LA TOMA DE DECISIONES

### ACTIVIDAD: LA APUESTA



1. Vamos a sentarnos formando un círculo, puede ser en el suelo o en las sillas, alrededor de una mesa.
2. Vamos a jugar apuestas con cartas.
3. Se reparten 10 billetes a cada participante. Todos los billetes valen lo mismo.
4. Los formadores serán “la casa” y “la banca”.
5. Sigue las instrucciones del facilitador.



## AUTOBSEVACIÓN

¿**CUÁNDO** tomas decisiones? \_\_\_\_\_

---

---

¿**CUÁLES** recursos usas para tomar decisiones? \_\_\_\_\_

---

---

¿**QUÉ** te presiona del entorno? \_\_\_\_\_

---

---

¿**CÓMO** analizas la situación? \_\_\_\_\_

---

---

¿**QUIÉNES** influyen en tus decisiones? \_\_\_\_\_

---

---

¿**QUÉ TANTO** estás presente cuando tomas una decisión? \_\_\_\_\_

---

---

¿**CÓMO** decidiste entrar a trabajar en el 9-1-1? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---







**DIAGRAMA 6**

Toma de decisiones con autoobservación, autoconocimiento, autocrítica, asertividad y autorregulación

Fuente: Carrillo, E. (2017)



## SÍNTESIS

- Observarnos y conocernos nos permite reflexionar sobre los riesgos y consecuencias de nuestras decisiones.
- Es recomendable balancear nuestros pensamientos y emociones para tomar mejores decisiones.
- Nos permite obtener mejores resultados en la vida y en nuestra labor.

¿Para qué nos sirven estas ideas en nuestro trabajo diario en el 9-1-1? \_\_\_\_\_

---

---

---

¿De qué me di cuenta con el ejercicio? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---



# UN OBJETIVO

BIEN PLANTEADO

10



# 10. UN OBJETIVO BIEN PLANTEADO

## DESARROLLO PERSONAL

- Cambio.
- Crecimiento.
- Transformación.
- Equilibrio en las áreas de la vida



**FIGURA 40**  
El camino del desarrollo

Fuente: Carrillo, E. (2017)

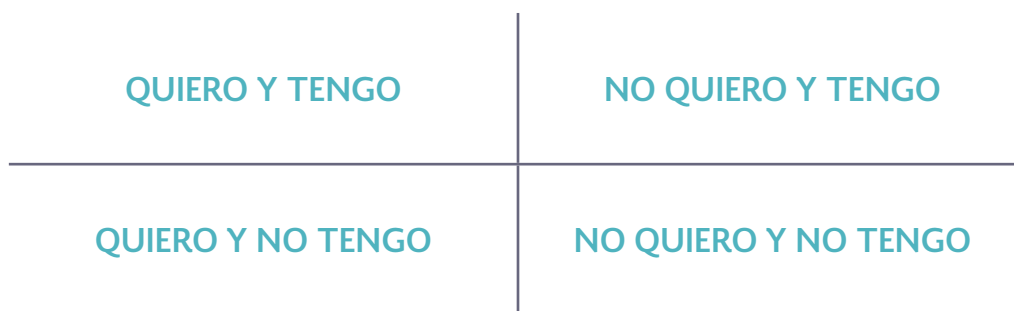
*Éxito y felicidad*

## ELECCIÓN DE UNA META EN 5 PASOS

Vamos a elegir una meta para nuestro desarrollo personal:

1. Identificar qué es lo que queremos alcanzar.
2. Identificar cuál es el estado deseado.
3. Para qué lo queremos alcanzar, ecología de la meta.
4. Cómo lo vamos a alcanzar, acción.
5. Identificar la evidencia sensorial: cómo sabremos que alcanzamos el objetivo.

*Vamos a ser asertivos con nosotros mismos*



**FIGURA 41**  
El cuadrante de los deseos

Fuente: Carrillo, E. (2017)

## OBJETIVOS BIEN PLANTEADOS



1. Del cuadrante “Quiero y NO tengo”, elige aquello que consideres más importante.

¿Obtenerlo depende sólo de ti? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Cuándo, dónde y con quién quieres lograrlo? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Reflexiona sobre los costos de tu objetivo. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

¿Cómo vas a saber que estás logrando tu objetivo? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fracciona tu objetivo en al menos tres partes. (Teorema del elefante):

Parte 1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Parte 2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Parte 3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

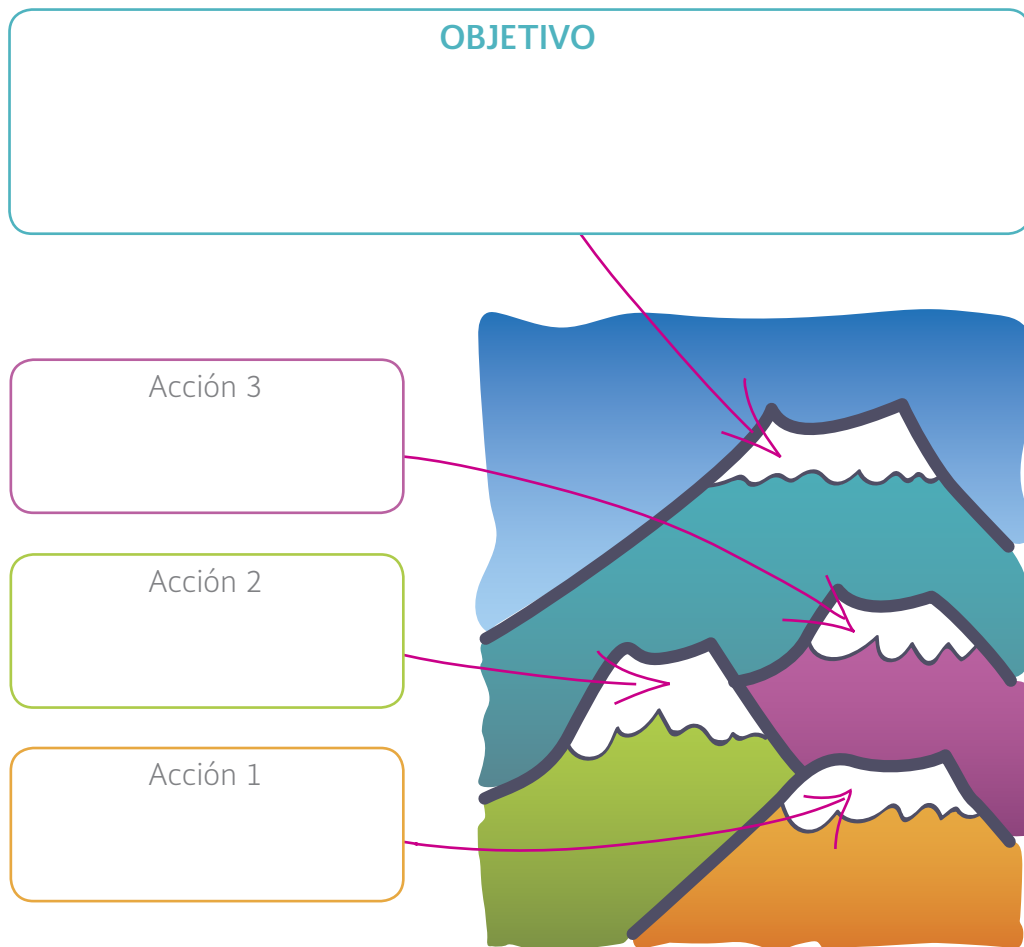
\_\_\_\_\_

Respira profundo y toma tu tiempo para contestar, cierra tus ojos si es necesario:

- ¿Para qué quiero lograr esto?
- ¿En el próximo mes?
- ¿Y en la próxima semana?
- ¿Qué te comprometes a hacer en las próximas 24 horas para alcanzar tu objetivo?



Ahora escribe en el siguiente esquema tu objetivo y las 3 acciones que te comprometes a realizar para conseguirlo:



**FIGURA 42**

Acciones para alcanzar el objetivo

**Fuente:** Imagen tomada del sitio: <https://es.dreamstime.com/imagen-de-archivo-monta%C3%B1a-dibujada-carta-blanca-image30392381>



## REÚNANSE EN PAREJAS DE APRENDIZAJE

Compartan su objetivo y las acciones o pasos que se comprometen a realizar para alcanzar su objetivo o meta.

### RELAJACIÓN

Ahora cierra los ojos.

Realiza dos respiraciones profundas.

Imagina que estás logrando tu objetivo:

- Ve.
- Escucha.
- Siente.

Quédate con esas sensaciones de logro.

Respira profundamente y abre tus ojos.

Vamos con un objetivo más:

- Revisa el cuadrante “No quiero y tengo”
- Elige el punto que consideres más importante.





## PARA ELEGIR UNA META

1. Una vez identificada se redacta en positivo.
2. Asegurarse que dependa de nosotros alcanzarla.
3. Identificar para qué la queremos alcanzar.
4. Plan de acción, aplicar el Teorema del Elefante: el todo en partes, tratar una tarea a la vez.
5. Visualizar el objetivo alcanzado, para conservar la evidencia sensorial.



## REFLEXIÓN

Con el ejercicio generamos:

1. Autoobservación.
2. Autoconocimiento.
3. Visión: evidencia sensorial.
4. Enlaces nuevos en nuestro cerebro:
  - El cerebro no distingue entre la realidad y la ficción, lo que le dices se lo cree.
  - Si le das una instrucción positiva – funciona.

*Lo que crees, creas*

## SÍNTESIS



¿De quién depende que yo cambie, crezca, evolucione y alcance mi objetivo?

**Depende de mí.**



# VISUALIZACIÓN

11





# 11. VISUALIZACIÓN

## LA HISTORIA DEL FUTURO MOTIVANTE

1. Describe cuál es el primer paso que vas a dar para alcanzar tu meta. \_\_\_\_\_

---

---

2. Ahora imagínate en 10 años. Alcanzaste tu meta, a lo grande.

¿Dónde estás? \_\_\_\_\_

¿Con quién estás? \_\_\_\_\_

¿Qué estás haciendo? \_\_\_\_\_

¿Qué escuchas? \_\_\_\_\_

¿Qué ves? \_\_\_\_\_

¿Qué percibes? \_\_\_\_\_

¿Cómo te sientes? \_\_\_\_\_



## AUTOBSECCIÓN

¿Qué aprendiste de ti con este ejercicio? \_\_\_\_\_

---

---

---

¿De qué te diste cuenta? \_\_\_\_\_

---

---

---

¿De qué manera te sirve el ejercicio en la labor que realizas en el 9-1-1? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

# BIBLIOGRAFÍA

1. 2015 American Heart Association Guidelines Update for Cardiopulmonary Resuscitation and Emergency Cardiovascular Care. *Circulation*. 2015; 132: S1.
2. Blázquez Guzmán Alberto, (enero 2014), Blog digital ABCoach, Herramienta de Coaching N° 4, La rueda de la vida en <http://www.abcoach.es/herramienta-de-coaching-no4-la-rueda-de-la-vida/> Consultado el 4 de julio de 2017.
3. Carrillo M.E., (2017) Modelo Operativo del Servicio de Recepción de Llamadas de Emergencia 9-1-1. Documento de trabajo. Centro Nacional de Información, SESNSP, Secretaria de Gobernación, (Primera edición), CDMX, México.
4. Carrillo M.E., Camino M.C., Ramírez A.M., D. y Pego C.U. (2016). Manual de entrenamiento. Curso de operadores intervinientes 9-1-1 (Primera edición), CDMX, México.
5. Dilts, R., (2004). Coaching Herramientas para el Cambio. Editorial Urano, (reedición), Barcelona, España.
6. Grupo RE, Lau, P. (2016), Dinámica Postes, Toma de decisiones con responsabilidad, publicado el 25 mayo de 2016, Youtube, <https://www.youtube.com/watch?v=m6zuqxf97tu&t=79s> consultado el 7 de abril de 2017.
7. Hernández, S., Evolución y Cambio en 30 días. Cuaderno de trabajo personal con PNL. Centro Mexicano de Programación Neurolingüística.
8. Lewis, Miranda, BS, et al, Dispatcher-Assisted Cardiopulmonary Resuscitation Time to Identify Cardiac Arrest and Deliver Chest Compression Instructions, *Circulation*. 2013; 128:1522-1530.
9. Norma Oficial Mexicana NOM 034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud y atención médica prehospitalaria.
10. O'Connor, J., Seymour, J., (1995) Introducción a la PNL. Editorial Urano (reedición), Barcelona, España.
11. P. Ornato, Joseph, Performance Goals for Dispatcher-Assisted Cardiopulmonary Resuscitation, *Circulation*. 2013; 128:1490-1491.
12. Ramírez, J.F., (2001). Certificación Internacional de Practicante Master en Programación Neurolingüística. Basado en el manual del Entrenador de Steve Connirae Andreas, (1987) Guadalajara, Jalisco.
13. Sánchez, D. (2017) Modelo Operacional para la Atención de las Emergencias Médicas, Centro Nacional de Información, SESNSP, Secretaria de Gobernación, (Primera edición), CDMX, México.
14. Vaillancourt, Christian et al, An evaluation of 9-1-1 calls to assess the effectiveness of dispatch-assisted cardiopulmonary resuscitation (CPR) instructions: design and methodology, *MC Emergency Medicine* 2008, 8:12.
15. Villalibre Calderón, Cristina et. al., Concepto de urgencia, emergencia, catástrofe y desastre: revisión histórica y bibliográfica, Facultad de Medicina, Universidad de Oviedo, junio 2013.

Esta publicación se terminó de imprimir  
en octubre de 2017.

arte i diseño S. de R.L. de C.V.  
Don Juan 73-7, Colonia Nativitas  
Delegación Benito Juárez,  
C.P. 03500, Ciudad de México, México  
[www.arteidiseno.com](http://www.arteidiseno.com)





**9 1 1**

**EMERGENCIAS**



**SEGOB**  
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



SECRETARIADO EJECUTIVO  
DEL SISTEMA NACIONAL  
DE SEGURIDAD PÚBLICA



**Ψ**  
® Facultad  
de Psicología