

CATALOGO DE ATENCIÓN LLAMADAS DE EMERGENCIA 9-1-1 Y 089

Las emergencias no ocurren muy a menudo. Pero, cuando ocurren, conviene obtener ayuda lo más deprisa posible. Nadie quiere perder tiempo buscando números de teléfono. Por eso se creó el 911; para facilitar las cosas. En EE.UU. y Canadá, marcar el 911 en el teléfono es la forma más rápida de obtener ayuda para ti o para otra persona.

No hace demasiados años, la gente tenía que llamar a un teléfono diferente para cada tipo de emergencia. Si se iniciaba un incendio, tenía que llamar a los bomberos. Si se producía un acto de delincuencia, tenía que llamar a la policía. Si alguien se hacía daño, tenía que llamar a la ambulancia. Encontrar el número para contactar al personal de cada tipo de emergencia en concreto resultaba confuso, sobre todo si la persona estaba apurada o se encontraba en un lugar desconocido.

Bomberos, la policía o la ambulancia

Hoy en día, es tan sencillo como marcar el 911. Con estos tres números, puedes contactar con los bomberos, la policía y la ambulancia. Cuando llamas al 911, el operador de la central de emergencias te conectará inmediatamente con la persona que necesites.

En otros países utilizan otros números de emergencias. En el Reino Unido, por ejemplo, utilizan el 999 y en el resto de la Unión Europea, el 112. Si no estás seguro de qué número de emergencias se utiliza en el lugar donde te encuentras, compruébalo en la guía telefónica.

Cuando llamar al 911

¡Los únicos momentos en que deberías llamar al 911 es cuando una persona está seriamente herida o está en peligro en ese momento!

- ¿Puedes llamar al 911 si se ha producido un accidente de tráfico? ¡Sí!
- ¿Deberías llamar al 911 si presencias un acto de delincuencia, como alguien haciendo daño a otra persona o intentando entrar en la casa de otra persona? ¡Por supuesto que sí!

- ¿Y si alguien parece muy enfermo y le cuesta mucho hablar o respirar o se está poniendo azul? ¡Llama inmediatamente!
 - ¿Y si alguien se desmaya o pierde la conciencia? ¡Rotundamente sí!
 - ¿Y si se inicia un incendio en la casa de alguien? ¡Llama sin dudarle ni un momento!
- A veces la gente no tiene claro cuándo se debe llamar a un número de emergencias como el 911. Aquí tienes algunos ejemplos en que **no** deberías llamar a este número:

- si no encuentras tu juguete preferido o los deberes que hiciste la tarde anterior
- si tu gato se está peleando con otros gato
- si tu hermano o un amigo te retan a llamar
- si tienes un padrastro desagradable

No llames **NUNCA** al 911 a modo de broma o solo para saber qué podría ocurrir. Si el operador de la central de emergencias tiene que perder tiempo hablando con personas que no tienen verdaderas emergencias, otras personas que llamen y que necesiten ayuda inmediata se verán obligadas a esperar. Y, además, cuando llamas al 911, el operador puede localizar tu llamada, es decir puede identificar desde donde llamas.

Antes de que ocurra alguna emergencia, habla con tus padres u otros adultos sobre cuándo deberías llamar al 911. Si no estás seguro de si te encuentras en una situación de emergencia y no hay ningún adulto a quien acudir, es una buena idea que hagas la llamada. Podrías salvarle la vida a alguien.

El 911 en una situación de emergencia

La mejor forma de afrontar las emergencias es estar preparado antes de que ocurran. En EE.UU. y Canadá, el operador de la central de emergencias sabrá desde dónde estás llamando mediante un sistema denominado “E 911”, que permite identificar inmediatamente la dirección de las personas que llaman al 911.

De todos modos, es una buena idea saberse la dirección y el número de teléfono desde donde se llama, sobre todo si la llamada se hace desde fuera de los EE.UU o Canadá, o en el caso de que se utilice un teléfono móvil. El operador del 911 debe saber exactamente dónde estás y cómo llegar hasta allí. La policía, los bomberos o el personal de la ambulancia necesitarán saber dónde estás para poder proporcionarte la ayuda necesaria.

Es importante que te asegures de que estás seguro (fuera de peligro) antes de llamar al 911. Por ejemplo, si se está quemando tu casa, sal de ahí antes de llamar al 911. Siempre puedes llamar desde la casa de otra persona o desde un teléfono móvil.

Tal vez estés nervioso o asustado si tienes que llamar al 911. Es normal. Los operadores de la central de emergencias que contestan al teléfono hablan con mucha gente, incluyendo adultos, que también están nerviosos y preocupados cuando llaman. Y, además, los operadores del 911 están acostumbrados a hablar con niños. Mantente lo más calmado posible. Si hablas demasiado deprisa, es posible que el operador no termine de entender qué te ocurre ni qué tipo de ayuda necesitas.

Habla despacio y con claridad cuando expliques lo que ocurre. El operador del 911 es posible que te haga preguntas que empiecen con los interrogativos “qué”, “cómo” y “dónde”, como las siguientes:

- ¿En qué consiste la emergencia?
- ¿Qué ha ocurrido?
- ¿Dónde te encuentras?
- ¿Quién necesita ayuda?
- ¿Quién está contigo?
- ¿Estás seguro en el lugar donde te encuentras?

¡No cuelgues antes de tiempo!

Si tienes que llamar al 911 o al 089 en una situación de emergencia, asegúrate de mantener siempre abierta la vía de comunicación. No cuelgues hasta que te lo diga el operador del 911. Así, ¡estarás seguro de que el operador dispone de toda la información necesaria para poder ayudarte lo más deprisa posible!