

¡Haciendo que el 9-1-1 funcione para ti!

Cosas que TODO EL MUNDO necesita saber

Un llamante informado es el mejor llamante para el 9-1-1. Es importante que sepas cómo ayudar al 9-1-1 a ayudarte. En una emergencia, los segundos cuentan, por lo que estar informado y preparado puede marcar la diferencia. Aquí está lo que puedes hacer:

Saber CUÁNDO llamar al 9-1-1. El 9-1-1 es solo para emergencias. Solo deberías marcar el 9-1-1 si alguien está herido o en peligro, o si necesitas ayuda policial, de bomberos o médica de inmediato. Si no estás seguro de si tu situación es una emergencia, es mejor prevenir y llamar al 9-1-1 para que el experto que atienda tu llamada decida si enviar ayuda o no.

Conoce CUÁNDO NO llamar al 9-1-1. No llares al 9-1-1 solo porque se te quemó la cena y tus invitados están por llegar, o porque estás tarde para una reunión y necesitas ayuda para encontrar una dirección. Aunque esas situaciones pueden parecerte urgentes, no lo son para la seguridad pública. El uso inapropiado del sistema 9-1-1 desperdicia recursos y ocupa las líneas del centro 9-1-1, y nadie quiere estar en espera en medio de una crisis real. Además, en la mayoría de los estados, hostigar o hacer bromas al 9-1-1 es un delito, y no querrás que la policía llegue a tu puerta.

Conoce las capacidades del dispositivo que estás usando. Se puede contactar al 9-1-1 desde casi cualquier dispositivo que pueda hacer llamadas (línea fija tradicional, celular, VoIP), pero la información de devolución de llamada y ubicación que acompaña a tu llamada al centro 9-1-1 puede variar drásticamente entre tecnologías y regiones geográficas. Los profesionales de 9-1-1 y telecomunicaciones están trabajando arduamente para asegurar que el 9-1-1 funcione igual en todos los dispositivos en el futuro, pero hasta entonces, es tu responsabilidad conocer las ventajas y limitaciones asociadas con diversas tecnologías. Contacta a tu proveedor de servicios para más información.

Saber dónde estás. Esta es probablemente la información más importante que puedes proporcionar como persona que llama al 9-1-1, así que trata de estar al tanto de tu entorno. Haz un esfuerzo real por ser lo más detallado posible. Si estás afuera y no conoces la dirección, mira a tu alrededor e intenta encontrar puntos de referencia o calles transversales. Si estás dentro de un edificio grande o uno con varios niveles, puedes ayudar a los servicios de emergencia informándoles en qué piso estás, en qué apartamento, etc.

Mantén la calma. Cuando estás al teléfono con el 9-1-1, eres sus ojos y oídos. Aunque puedas quererlo, intenta no entrar en pánico. Si estás llorando o gritando, puede ser difícil para el operador del 9-1-1 entenderte. Si puedes mantenerte fuerte, recomponerte y responder a todas las preguntas del operador del 9-1-1, más rápido podrán enviar los servicios adecuados a tu ubicación.

Nunca cuelgues. Puede que hayas llamado al 9-1-1 por accidente o que tu situación se haya resuelto, pero es importante informar al operador del 9-1-1 de esto. Si terminas la llamada abruptamente, las personas en el centro 9-1-1 asumirán que algo ha salido muy mal y te devolverán la llamada o enviarán ayuda de todos modos. Esto restará capacidad al centro 9-1-1 para atender llamadas y despachar servicios a emergencias en curso, así que asegúrate de que el operador del 9-1-1 te diga que está bien colgar antes de hacerlo. Y ten en cuenta que el operador puede enviar a los socorristas a tu ubicación sin desconectarse de la llamada, así que, hasta que se te indique lo contrario, mantén la línea para proporcionar cualquier información o asistencia necesaria al operador del 9-1-1.



¡Haciendo que el 9-1-1 funcione para ti!

Cosas que los niños necesitan saber

En una emergencia, lo mejor que puedes hacer es avisar a tus padres, a un profesor o a otro adulto de confianza de inmediato. Pero si no hay nadie cerca, puede que tengas que llamar a otra persona para pedir ayuda. Aquí tienes lo que necesitas saber sobre dónde encontrar ayuda y cómo asegurarte de que llegue RÁPIDO:

Conoce qué es el 9-1-1. 9-1-1 es el número al que puedes llamar desde cualquier teléfono cuando necesitas ayuda o ves a alguien que la necesita de inmediato.

Conoce cuándo llamar al 9-1-1. Debes llamar solo cuando alguien o algo está herido o en peligro y necesitas un policía, un bombero o un médico.

Conoce qué sucede al llamar al 9-1-1. Después de marcar, la persona que responderá trabaja en un centro de 9-1-1 y su trabajo es ayudarte. Pueden pedirte que hagas cosas para ayudar o hacerte preguntas. Es importante seguir sus instrucciones lo mejor que puedas. Enviarán a alguien a donde te encuentres y permanecerán en la línea contigo hasta que todos estén seguros.

Nunca cuelgues. Incluso si llamaste al 9-1-1 por accidente o piensas que el problema se ha resuelto, es importante que permanezcas en la línea hasta que te digan que puedes colgar. Es responsabilidad de la persona que responde asegurarse de que estés bien y que la ayuda haya llegado a quien la necesita. En situaciones donde no puedas hablar o debas irte, deja el teléfono descolgado para que el operador de 9-1-1 pueda escuchar lo que sucede en la sala. La mayoría de las veces, podrán usar las computadoras del centro de 9-1-1 para encontrar tu dirección.

Memoriza información importante sobre ti y tu familia.

Poder decirle al operador de 9-1-1 cosas como tu dirección, los nombres de tus padres y tu número de teléfono hará que la ayuda llegue más rápido.

Sabe dónde estás. Si no estás en casa y no conoces la dirección donde te encuentras, mira alrededor y trata de encontrar un cartel de calle o un edificio con un nombre para que el operador de 9-1-1 sepa tu ubicación exacta.

Intenta no asustarte. Cuando llamas al 9-1-1, te conviertes en los ojos y oídos de la persona que responde. La ayuda llegará más rápido si mantienes la calma y puedes decirle todo lo que está pasando y responder a todas sus preguntas.



¡Haciendo que el 9-1-1 funcione para ti!

Cosas que los Adolescentes necesitan saber

Un llamante informado es el mejor llamante para el 9-1-1. Es importante que sepas cómo ayudar al 9-1-1 a ayudarte. En una emergencia, los segundos cuentan, por lo que estar informado y preparado puede marcar la diferencia. Aquí está lo que puedes hacer:

Saber CUÁNDO llamar al 9-1-1. El 9-1-1 es solo para emergencias. Solo deberías marcar el 9-1-1 si alguien está herido o en peligro, o si necesitas ayuda policial, de bomberos o médica de inmediato. Si no estás seguro de si tu situación es una emergencia, es mejor prevenir y llamar al 9-1-1 para que el experto que atienda tu llamada decida si enviar ayuda o no.

Saber CUÁNDO NO llamar al 9-1-1. No llares al 9-1-1 solo porque llegas tarde a una cita y necesitas ayuda para encontrar el restaurante o porque las entradas para la película que quieres ver están agotadas. Aunque para ti puedan ser emergencias, no lo son para la seguridad pública. El uso inapropiado del sistema 9-1-1 desperdicia recursos y ocupa las líneas del centro 9-1-1, y nadie quiere estar en espera en medio de una crisis real.

Hacer llamadas de broma al 9-1-1 es una muy mala idea. Puede parecer divertido marcar un número gratuito y fácil de recordar como el 9-1-1 para contar un chiste o hacer que la policía vaya a la casa de alguien solo para “ver qué pasa”, pero créenos: no deberías hacerlo. Primero, el centro 9-1-1 sabrá tu número de devolución de llamada y tu ubicación. Segundo, estarás utilizando recursos que se necesitan para ayudar a personas en problemas reales. Y finalmente, si crees que tus padres se enfadarán cuando descubran lo que has hecho, espera a que el policía de 1,90 m de altura llegue a tu casa para informarte de que has cometido un delito.

9 no es tan moderno como tú. Todavía no. Sabemos que la mayoría de tus comunicaciones son por mensaje de texto o instantáneo, pero NO puedes enviar un mensaje de texto o IM al “9-1-1” para contactar servicios de emergencia. Los profesionales de 9-1-1 y telecomunicaciones están ocupados en el laboratorio intentando hacer esto posible, pero por ahora tendrás que hacer una llamada telefónica tradicional si quieres hablar con el 9-1-1.

Saber dónde estás. Esta es probablemente la información más importante que puedes proporcionar como persona que llama al 9-1-1, así que trata de estar al tanto de tu entorno. Haz un esfuerzo real por ser lo más detallado posible. Si estás afuera y no conoces la dirección, mira a tu alrededor e intenta encontrar puntos de referencia o calles transversales. Si estás dentro de un edificio grande o uno con varios niveles, puedes ayudar a los servicios de emergencia informándoles en qué piso estás, en qué apartamento, etc.

Mantén la calma. Cuando estás al teléfono con el 9-1-1, eres sus ojos y oídos. Aunque puedas quererlo, intenta no entrar en pánico. Si estás llorando o gritando, puede ser difícil para el operador del 9-1-1 entenderte. Si puedes mantenerte fuerte, recomponerte y responder a todas las preguntas del operador del 9-1-1, más rápido podrán enviar los servicios adecuados a tu ubicación.

Nunca cuelgues. Puede que hayas llamado al 9-1-1 por accidente o que tu situación se haya resuelto, pero es importante informar al operador del 9-1-1 de esto. Si terminas la llamada abruptamente, las personas en el centro 9-1-1 asumirán que algo ha salido muy mal y te devolverán la llamada o enviarán ayuda de todos modos. Esto restará capacidad al centro 9-1-1 para atender llamadas y despachar servicios a emergencias en curso, así que asegúrate de que el operador del 9-1-1 te diga que está bien colgar antes de hacerlo. Y ten en cuenta que el operador puede enviar a los socorristas a tu ubicación sin desconectarse de la llamada, así que, hasta que se te indique lo contrario, mantén la línea para proporcionar cualquier información o asistencia necesaria al operador del 9-1-1.



¡Haciendo que el 9-1-1 funcione para ti!

Cosas que los padres deben saber

Hay muchas cosas que un padre puede hacer para garantizar la seguridad de su familia. Preparar adecuadamente tu hogar y enseñar a los niños cómo usar el 9-1-1 correctamente desde una edad temprana puede algún día salvar una vida. Si no estás seguro de por dónde empezar, aquí tienes algunas de las cosas clave que puedes hacer y mensajes que puedes transmitir a los más jóvenes para asegurarte de que tu hogar esté preparado en caso de que alguna vez se necesite hacer una llamada de ayuda:

Coloca tu dirección de manera clara y visible en varios lugares. Tener tu dirección fácilmente visible al final de tu entrada y en tu casa asegurará que los servicios de emergencia no duden si están en el lugar correcto. Asegúrate de utilizar números y letras que sean visibles tanto de día como de noche, y que se puedan ver desde cualquier dirección. Muchas ciudades y condados tienen normativas que te indicarán cómo publicar tu dirección correctamente, así que consulta con las autoridades locales para obtener más información.

Informa de inmediato sobre señales de calles faltantes en tu vecindario. Asegurarte de que tu vecindario tenga toda la señalización adecuada no solo ayuda a amigos y familiares a encontrar tu casa, sino que puede ser crucial en una situación de emergencia donde el tiempo es vital.

No dejes que tus hijos jueguen con teléfonos móviles antiguos. Mucha gente no lo sabe, pero la ley exige que incluso los teléfonos antiguos y desactivados sin plan de servicio asociado aún puedan llamar al 9-1-1. Un teléfono viejo puede parecer el juguete perfecto y gratuito, pero darle un dispositivo aparentemente inútil a un niño curioso puede causar problemas. Por lo tanto, si decides convertir ese viejo teléfono en un juguete, asegúrate de quitar la batería antes de dárselo. Mejor aún, considera donar cualquier dispositivo inalámbrico retirado a un programa benéfico que pueda reciclarlos de forma segura.

Conoce las capacidades de los dispositivos que usa tu familia. Se puede contactar con el 9-1-1 desde prácticamente cualquier dispositivo que pueda hacer llamadas telefónicas (línea fija tradicional, móvil, VoIP), pero la información de devolución de llamada y ubicación que acompaña a tu llamada al centro 9-1-1 puede variar drásticamente entre tecnologías y regiones. Es tu responsabilidad estar informado sobre los dispositivos

que tu familia podría usar para llamar al 9-1-1, así como las posibles limitaciones que puedan estar asociadas con ellos. Ponte en contacto con tu proveedor de servicios para obtener más información.

Enseña a tus hijos qué es el 9-1-1. Hazles saber que el 9-1-1 es el número al que deben llamar cuando necesiten ayuda o vean a alguien que necesite ayuda de inmediato.

Enseña a tus hijos cuándo llamar al 9-1-1. Es importante que los niños aprendan que hay momentos específicos en los que llamar al 9-1-1 es lo correcto. Explícales que solo deben llamar cuando alguien o algo esté herido o en peligro, o si necesitan a un policía, un bombero o un médico.

La práctica hace al maestro. Ayuda a tus hijos a memorizar información que será útil para los operadores de llamadas al 9-1-1, como su nombre, los nombres de sus padres, su dirección y su número de teléfono. Cuanto más cómodos se sientan, más rápido podrán proporcionar información vital al operador de 9-1-1, quien podrá despachar a los respondedores adecuados al lugar.

Participa en entrenamientos continuos y apropiados para su edad. Una vez no es suficiente, como dicen, y tu labor no termina después de que tus hijos entiendan lo básico. A medida que pasan los años, la tecnología cambiará y también la capacidad de tu hijo para proporcionar detalles cruciales al operador de 9-1-1. Depende de ti asegurarte de que estén informados sobre las características y capacidades del sistema 9-1-1 y que estén listos para proporcionar la información más detallada y útil posible cuando llamen al 9-1-1.



¡Haciendo que el 9-1-1 funcione para ti!

Recursos educativos e informativos

Los siguientes grupos pueden ofrecerte más información sobre el 9-1-1 y temas de seguridad pública:

La Asociación Nacional de Números de Emergencia (NENA) / www.nena.org

La Fundación Wireless / www.wirelessfoundation.org

La Asociación Internacional de Funcionarios de Comunicaciones de Seguridad Pública (APCO) / www.apcointl.org

9-1-1 para Niños / www.911forkids.com

Instituto E9-1-1 / www.e911institute.org

La Asociación Nacional de Administradores Estatales de 9-1-1 (NASNA) / www.nasna911.org

Los ciudadanos que buscan más información o recursos educativos sobre el 9-1-1 y los servicios de emergencia también pueden visitar estos sitios:

Mapas y Reportes de Despliegue Inalámbrico / nena.ddti.net

Página de Inicio del 9-1-1 de la Comisión Federal de Comunicaciones / www.fcc.gov/pshs/services/911-services

Oficina de Coordinación de Implementación E9-1-1 / www.e-911ico.gov

Servicios VoIP y 9-1-1 / www.voip911.gov

Red de Emergencias del Condado de Greater Harris 9-1-1 / www.911.org

Información de 911 en Illinois / www.il911info.org

Sitio para Niños de 911 en Maine / www.maine911.com/kids

Texas 9-1-1 para Niños / www.911.state.tx.us/kidshome.html

Distrito de 9-1-1 del Área de Denco / www.denco.org



www.apco911.org

CTIA The Wireless Foundation

www.wirelessfoundation.org



www.nena.org