



Experiencia y aportes desde el  
Sistema de Emergencias 9-1-1  
ante la Emergencia Sanitaria  
Mundial  
**COVID-19**

---

Reunión de Ministros en Materia de Seguridad  
Pública de las Américas (MISPA)

Grupo Técnico Subsidiario sobre Servicios de  
Emergencia y Seguridad (GTS-SES)

Comunidad Virtual

Jueves 23 de abril 2020

Ministerio  
de **Salud**  
Costa Rica

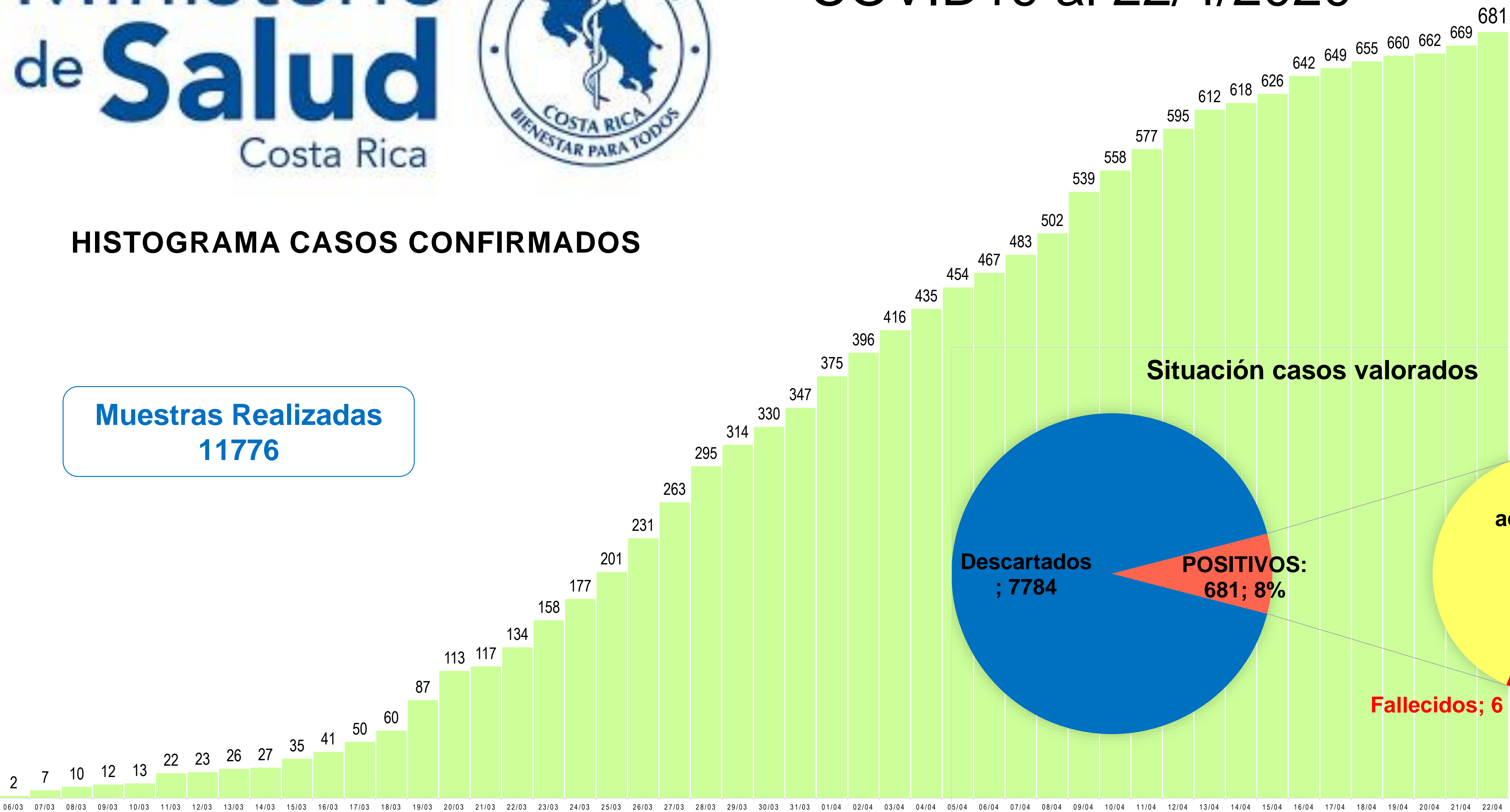




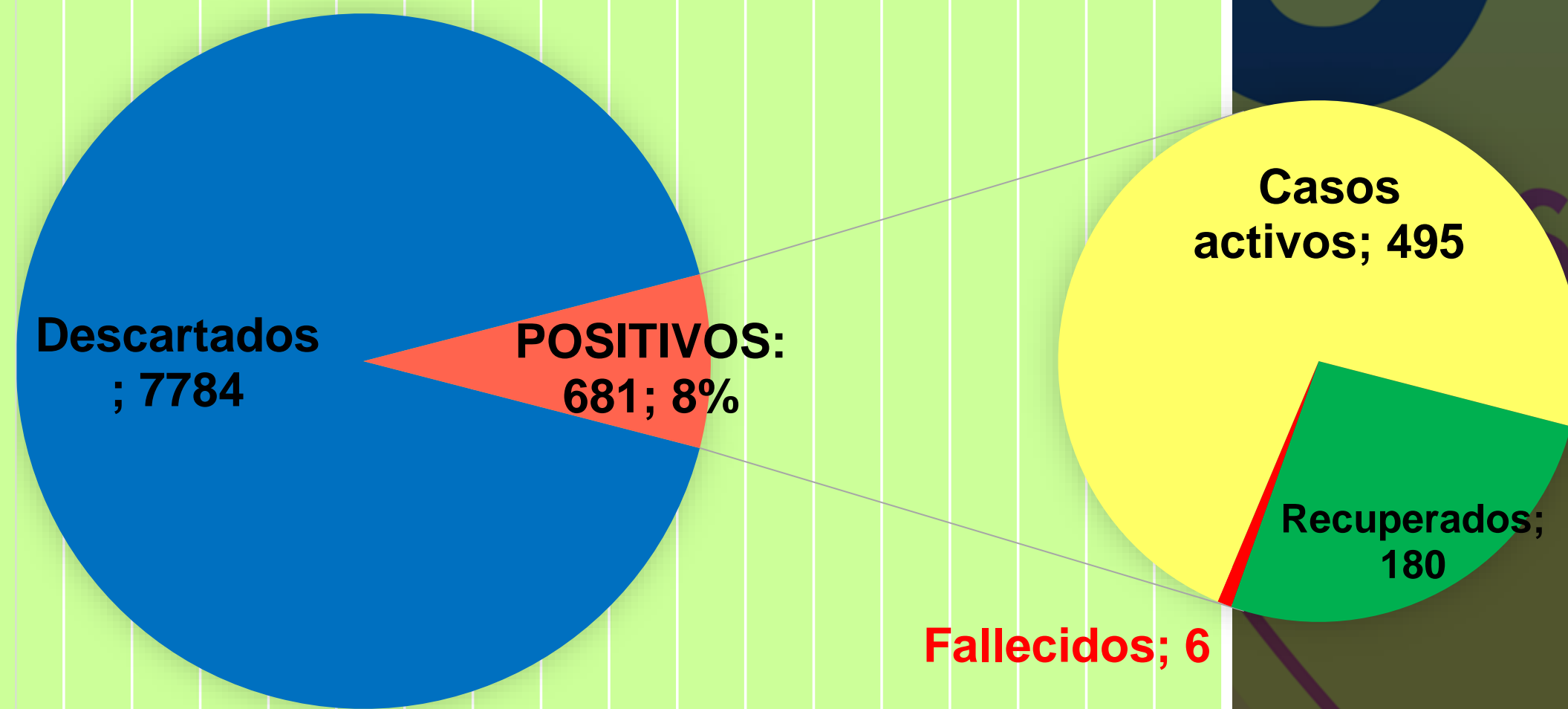
## Costa Rica Situación Nacional COVID19 al 22/4/2020

### HISTOGRAMA CASOS CONFIRMADOS

Muestras Realizadas  
11776

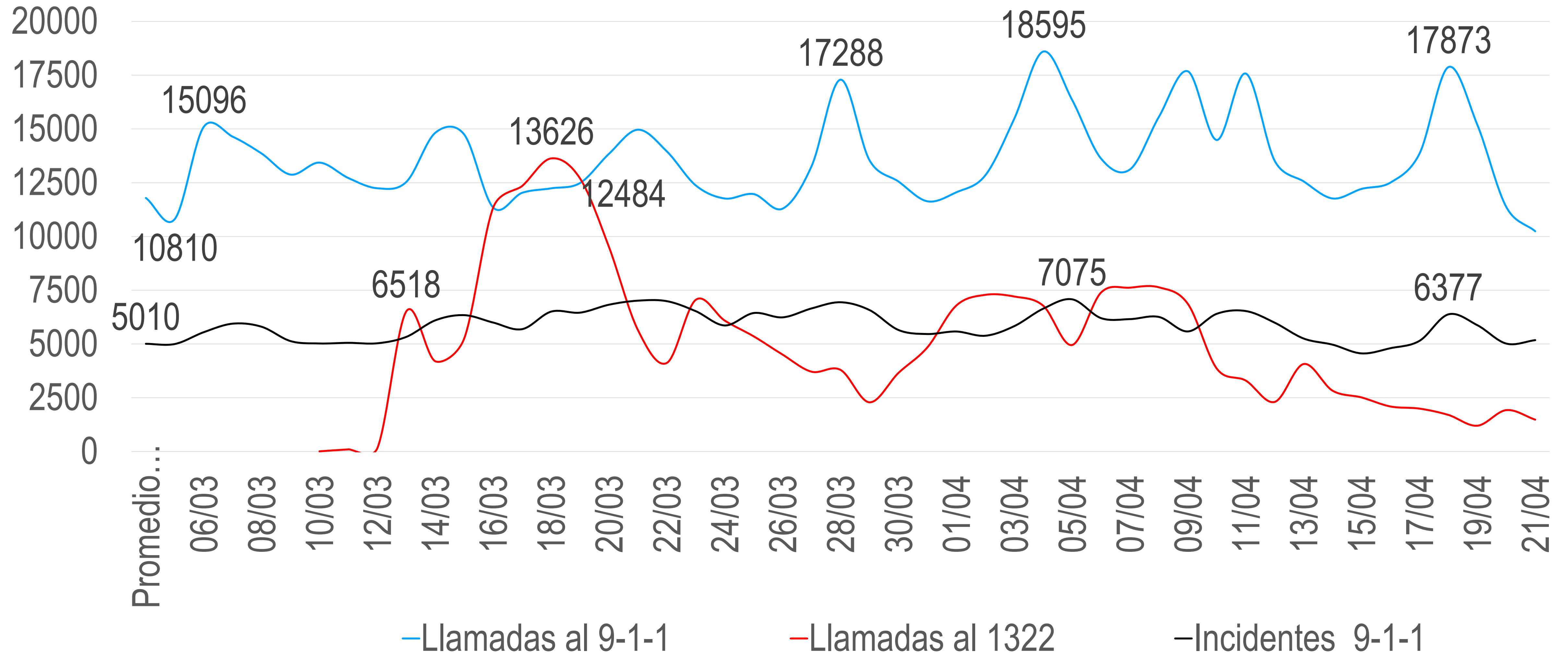


### Situación casos valorados



# ¿Cómo se ha visto afectado la operación?

**Costa Rica, Sistema de Emergencias 9-1-1. Llamadas e Incidentes al 9-1-1 y llamadas al 1322, Promedio Diario 2019-2020 y Diario del 6/3 al 21/4 2020**





# ACCIONES PARA LA RESPUESTA

---

- Aplicación de lineamientos del Ministerio de Salud para identificar posibles casos COVID-19
- Lanzamiento del servicio Línea de Atención Ciudadana (LAC-1322)
- Elaboración de los protocolos y procedimientos llamadas que se reciben en línea 1322
- Ampliación del 25% de capacidad instalada
- Instalación del despacho 9-1-1 en el Ministerio de Salud para el seguimiento y documentación de los casos COVID-1
- Habilitación del servicio de traducción simultánea en LESCO en coordinación con CONAPDIS



# ACCIONES PARA PROTEGER el personal y adoptar las medidas gubernamentales

- División de la población de Operadores de Emergencia en el Centro de Operación principal y en el Centro Alterno como medida mitigación en caso de contagio y orden de desinfección
- Teletrabajo al personal administrativo para minimizar riesgo de contagio
- Rigurosidad de las medidas sanitarias y de ingreso a las instalaciones
- Suministro de implementos de limpieza personal
- Contención psicológica a través de la Mesa psicosocial





**SIEMPRE ALERTAS**

[www.911.go.cr](http://www.911.go.cr) • [info@911.go.cr](mailto:info@911.go.cr) • 2522-2700

Guiselle Mejia Ch.,  
Directora  
(506) 8820-1818  
[gmejia@911.go.cr](mailto:gmejia@911.go.cr)