

# Estrategias y herramientas implementadas por el Servicio de Emergencia 9-1-1 (México) para lograr una mayor integración y accesibilidad de personas con discapacidad

---

CENTRO NACIONAL DE INFORMACIÓN

SEPTIEMBRE DE 2021

# INTRODUCCIÓN

Tanto en el Centro Nacional de Información como en el Sistema Nacional de Emergencias, estamos conscientes de las necesidades diferenciadas de las personas usuarias del servicio, asociadas a:

- La construcción del género.
- La edad.
- Las diferencias lingüísticas.
- La discapacidad.
- La identidad sexo-genérica, así como la preferencia sexual.



# INTRODUCCIÓN

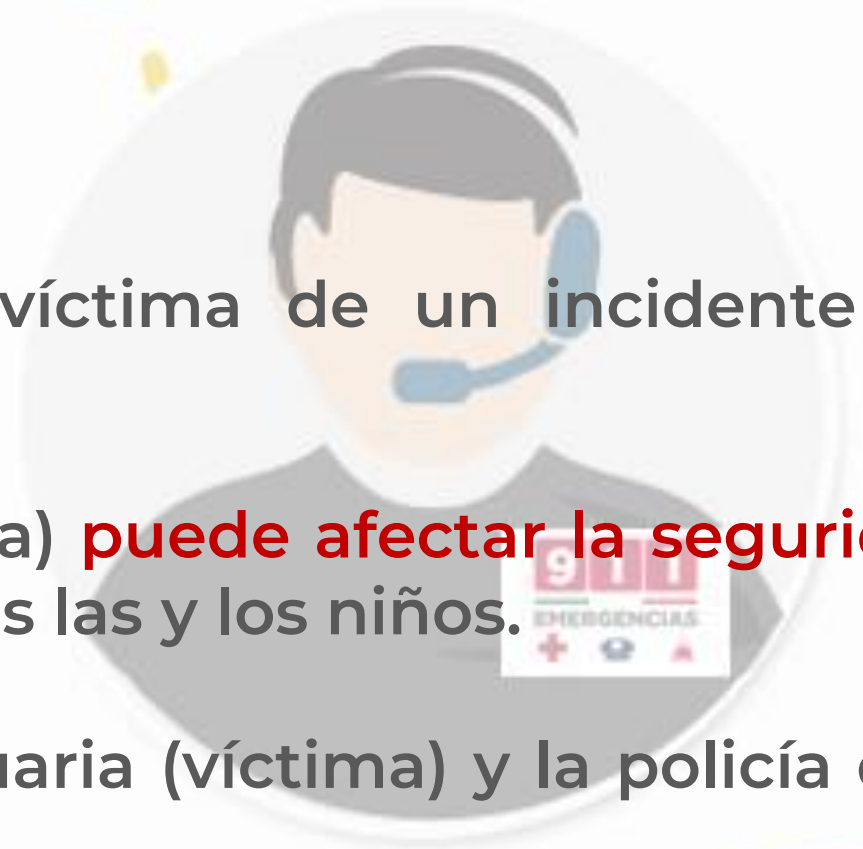
Por tal motivo, se ha buscado **sensibilizar, dotar de conocimientos** y de las habilidades al personal del 9-1-1, para entender las **necesidades específicas** de quien llama a la línea de emergencias.

Al mismo tiempo, **identificar el tipo de respuesta** que deben brindar para poder atender la llamada, siendo **sensible a determinadas limitantes** que pueden imponer el ambiente, la edad, la discapacidad o alguna otra característica que pueda dificultar la comunicación.

# Las personas operadoras han sido sensibilizadas en que:

## Tienen un papel muy importante:

- Es la primera persona a la que la víctima de un incidente de emergencia solicita asistencia.
- Qué y cómo responde un(a) operador(a) **puede afectar la seguridad de la persona usuaria (víctima)** incluidos las y los niños.
- Es el **vínculo vital** entre la persona usuaria (víctima) y la policía que responde.
- Las y los oficiales que respondan dependen de la información que **las personas operadoras del 9-1-1 recaben.**



# Sensibilización útil para atender personas con discapacidad con base en las necesidades de NNA

Los niños requieren una atención especial por parte del servicio de emergencias, para ellos se les solicita lo siguiente:

- Permitir al NNA que **narre espontáneamente** lo sucedido, el (la) operador(a) **no** debe **interrumpir** y deberá tomar registro textual e íntegro sobre lo relatado.
- Realizar las recomendaciones en **lenguaje sencillo**.
- Evitar usar **diminutivos** o **sobrenombres** como “nena” o “nenita”
- **Hablarle de tú.**
- Respetar su ritmo y darle tiempo par expresarse.
- Al personal del 9-1-1, se le recomendó utilizar los conocimientos con los que cuentan para atender a NNA.

# Capacitación para atender personas con discapacidad

La Fundación Teletón (Fundación mexicana que apoya a niños, niñas y adolescentes con discapacidad) apoyó al Servicio de Emergencias 9-1-1 con el manual de **consejos para la atención telefónica de personas con discapacidad**.

Además de una capacitación virtual donde participaron 3,500 personas operadoras.



# Discapacidades identificadas

Algunas de las discapacidades que se identificaron pueden tener las personas usuarias del servicio y para las cuales se capacitó al personal, son las siguientes:

- Trastornos de lenguaje
- Discapacidad cognitiva
- Síndrome de down
- Parálisis cerebral



# Capacitación a personas operadoras

Se sensibilizó a las personas operadoras en los siguientes temas:

- Descripción de lo que es discapacidad con enfoque de derechos.
- Obstáculos que afrontan las personas con discapacidad.
- Los tipos de discapacidad.
- Lenguaje incluyente y las razones para su utilización.





# Se brindaron 5 recomendaciones

1. **Actuar con naturalidad:** Evitar comentar sobre la discapacidad o ser condescendiente.
2. **Debe dirigirse a la persona de acuerdo con su edad y con respeto.** Se debe evitar hablarle como si fuera un menor de edad, usar frases como mi amor, mi niño.
3. **Preguntar a la persona si requiere algún apoyo especial.**
4. **Se debe dar más tiempo para que la persona se exprese y responda,** no es necesario gritar, ni hablar lento.
5. **Ser paciente.**



# Apoyo a personas con discapacidad del habla



Llamada de emergencia



Notificación de emergencia



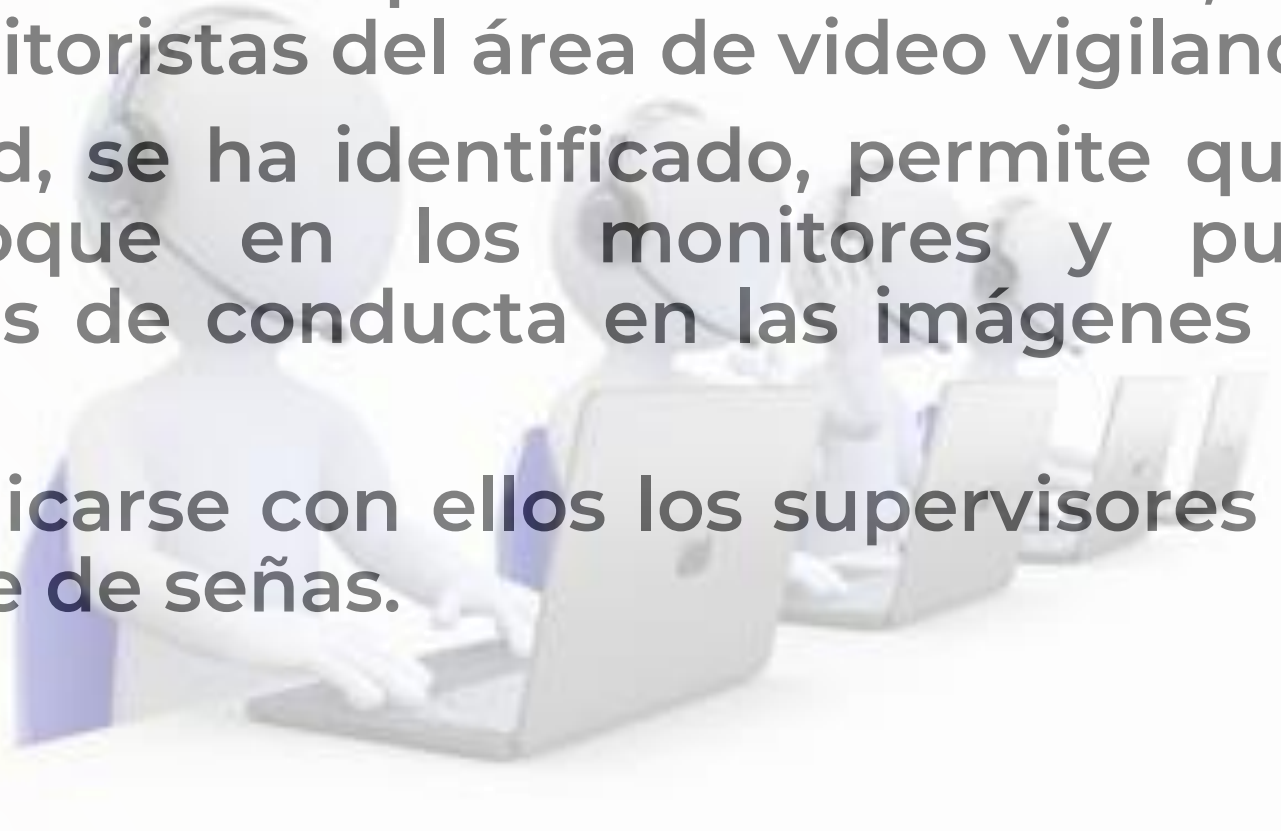
Botón de pánico

El Servicio de Emergencias creó la Aplicación del Servicio de Emergencia 9-1-1.

- Permite a la persona usuaria **enviar mensajes de texto** para poder solicitar apoyo en caso de emergencia.
- **Tiene cargadas la información de los incidentes** para que la persona señale el incidente que sufre o está presenciando.
- Cuenta con un **botón de pánico** para que pueda ser atendida a pesar de que no envíe información específica.
- Cuenta con un **localizador**, lo que permite identificar la ubicación.

# Monitoristas con discapacidad

- En algunos Centros de Atención de Llamadas de Emergencia se cuenta con personal sordomudo, ellos laboran como monitoristas del área de video vigilancia.
- Dicha discapacidad, se ha identificado, permite que el personal se enfoque en los monitores y pueda identificar patrones de conducta en las imágenes que observan.
- Para poder comunicarse con ellos los supervisores han aprendido lenguaje de señas.





**#QuédateEnCasa**  
**#MéxicoSolidario**

GOBIERNO DE  
**MÉXICO**

