

Niñas, niños y adolescentes pueden salvar vidas. Enséñales a usar y cuidar el



HERRAMIENTAS PARA MADRES, PADRES Y PERSONAS CUIDADORAS SOBRE EL USO DE LA LÍNEA DE EMERGENCIA 9-1-1 POR NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Ante situaciones de emergencia, niñas, niños y adolescentes pueden activamente responder y actuar para su protección y la de otras personas. Esto requiere que desarrollen habilidades y conocimiento para poder usar las herramientas disponibles, incluyendo la línea 9-1-1.

El 9-1-1 es el número único de llamadas de emergencia, en él se homologan todos los números de atención de emergencias médicas, de seguridad y de protección civil en todos los estados y municipios del país. Es gratuito y está disponible los 365 días del año las 24 horas del día.

Llamar al 9-1-1 puede parecer sencillo, pero para niñas y niños en una estresante situación de emergencia puede ser abrumador, por ello es importante que cuenten con información e instrucción para desarrollar habilidades de emergencia, lo cual les ayudará a tener una mejor preparación y, por tanto, una mejor respuesta.

Para acompañar a niñas y niños en esto, madres, padres y personas cuidadoras podemos brindarles información esencial y discutirla conjuntamente, en especial explicarles:

- Qué es y qué no es una emergencia para poder identificar cuándo deben llamar a la línea de emergencia
- Cómo utilizar todos los teléfonos disponibles (celulares y fijos) para reportar una emergencia
- Revisar información importante que deberán compartir con la línea 9-1-1

Enseñarles **cómo** llamar a la línea de emergencia puede lograrse con la práctica y la repetición. La claridad sobre **cuándo** deben hacerlo puede requerir más tiempo, trabajo y diálogo con niñas, niños y adolescentes para identificar conjuntamente ejemplos de situaciones que requieren esa asistencia. Aquí te ofrecemos algunos ejemplos y propuestas para ello.

1. ENSÉÑALES A RECONOCER QUÉ ES UNA EMERGENCIA

Una emergencia es una situación de peligro que requiere una respuesta inmediata. El número 9-1-1 puede usarse si la vida o el bienestar de una persona están amenazados, hay una actividad ilegal en curso o en cualquier situación en la que se necesite de inmediato a la policía, los bomberos o una ambulancia.

Para explicar a niñas, niños y adolescentes sobre qué es una emergencia que requiere el uso de la línea 9-1-1, deberá considerarse su edad, grado de desarrollo y madurez, para que puedan construir las habilidades que requieren para conocer y actuar en caso de una emergencia. Para dialogar con niñas y niños sobre qué es una emergencia se sugiere:



Empezar preguntándole **qué es para él o para ella una emergencia**, esto permitirá conocer más sobre su percepción de los riesgos. También, puede preguntarle si tienen algún ejemplo que considere haya sido una emergencia.



Explíqueles de forma clara y sencilla **cuándo una emergencia requiere llamar al 9-1-1**. Por ejemplo, puede decirle que es una situación en la que se necesita de inmediato a un policía, un bombero o una ambulancia.

Dele ejemplos de qué situaciones pueden requerir estos servicios, incluyendo aquellas en que sientan que están en algún tipo de peligro, por ejemplo:

- Un incendio o humo/fuego saliendo de un carro, una casa, un edificio
- Si alguien no puede respirar (asma, ahogamiento).
- Lesiones graves (sangrado abundante, fracturas).
- Cuando ocurre un delito, como un asalto.



Platiquen de **situaciones que hayan enfrentado o presenciado** y que podrían entrar dentro de una emergencia que requiere el uso de la línea 9-1-1. Explíquenles que deben llamar al 9-1-1 cuando esas emergencias estén sucediendo.



Si un integrante de la familia tiene una enfermedad o afección médica, explíquele **cómo identificar los síntomas** que requieren una ambulancia e indíquele que llame al 911 si se presentan estos síntomas. Por ejemplo, si alguien tiene una condición cardíaca e identifican que tiene dolor de pecho, debe llamar al 9-1-1.



En el caso de niñas y niños pequeños, puede reforzarse la información platicando sobre quiénes son las personas que trabajan para atender las emergencias -policías, bomberos, paramédicos, médicos- y qué tipo de acciones hacen para ayudar a las personas que están en problemas

Diferenciar cuando sí y cuándo no es una emergencia

La percepción de lo que implica una situación de riesgo o una emergencia puede ser diferente entre personas adultas y niñas y niños; experiencias que les resulten estresantes, como una caída no grave o incluso el extravío de su mascota, pueden considerarlas como una emergencia.

Madres, padres y personas cuidadoras podemos ayudarles a desarrollar criterios para determinar cuándo deben hacer uso de la línea 9-1-1 y el papel que pueden tener para atender una emergencia que requiere de su acción inmediata. Pueden platicar de situaciones que hayan enfrentado o presenciado y que pudieron ser estresantes pero que no eran una emergencia que requería el uso de la línea 9-1-1. Esto les dará más confianza para preguntarte respecto a situaciones que podría sentirse en riesgo, para que determinen conjuntamente cómo resolverlo.

Les ayudará si les das ejemplos de lo que **NO es una emergencia** como

- Su mascota está enferma o se ha perdido
- Cuando un accidente de auto no requiere atención inmediata por personas heridas o por fuego
- Para pedir una dirección
- Cuando hay un incidente de salud que no requiere una ambulancia
- Si está aburrido y solo quiere hablar con alguien
- Cuando se ha perdido un juguete



Cuando platiquen de situaciones que no son emergencias que requieren del 9-1-1, es importante no desestimes las preocupaciones o situaciones estresantes que pueden enfrentar, tu guía es fundamental para que puedan responder a escenarios adversos. En esta [página](#) encontrarás más información sobre cómo construir relaciones de confianza con niñas, niños y adolescentes a través del buen trato.

Cuando ya se ha dialogado con niñas, niños y adolescentes sobre qué es y qué no es una emergencia, se les puede explicar que si no sabe si una situación en particular es una emergencia, siempre debe llamar al 9-1-1, ya que es mejor estar seguro y comprobarlo con las autoridades.

¡A PRACTICAR!

Una forma sencilla de hacerlo es a través de juegos que les permita relacionar situaciones que pueden o no necesitar atención inmediata. Pueden jugar a cuestionarios sobre verdadero o falso para definir en conjunto cuando sí es una emergencia y cuándo no.

Concurso de pregunta y respuestas. Se puede hacer una lista de situaciones para que niñas y niños respondan si es o no una emergencia. Las listas pueden hacerse en función del contexto o experiencias propias, o incluir aquellas que se hayan visto en programas que les gusten. Este ejercicio ayudará a discutir conjuntamente si es o no una emergencia y por qué estiman eso.

¿Llamo al 9-1-1?

- sí no
- sí no
- sí no
- sí no
- sí no

Ejemplo de situación

1. Tu amiga se cayó de un árbol y parece que se rompió un brazo
2. Se pinchó la llanta del auto de tus papás
3. Sale humo del departamento de tus vecinos
4. Tu gato no ha regresado en dos días
5. Tu mejor amigo se enojó contigo y no te habla

Respuestas: 1) Sí, 2) No, 3) Sí, 4) No, 5) No

¿Se te ocurre algún otro ejemplo? Hagan su propia lista y jueguen a ver quién tiene más puntos. Hacerlo de forma divertida y a través del juego les ayudará a recordar con mayor facilidad en qué situaciones podrían marcar al 9-1-1.

Relación de imágenes. Para niñas y niños pequeños se puede dibujar con ellos una patrulla, un camión de bomberos y una ambulancia y platicar sobre cómo puede responder cada uno de ellos en una emergencia del 9-1-1. Se pueden también dibujar escenarios en los que podría acudir cada uno de estos servicios.



Situaciones de violencia



Accidentes



Incendios o explosiones



Policia



2. ENSÉÑALES A MARCAR A LA LÍNEA DE EMERGENCIA 9-1-1

Enseñar a niñas, niños y adolescentes sobre cómo marcar a la línea de emergencia, les facilitará acceder a este servicio cuando lo requieran. Esto incluye el memorizar los números, identificar la secuencia de marcado o los botones de acceso rápido que tienen los teléfonos celulares.

Niñas y niños que están empezando a conocer la numeración o que no tienen un dominio de los números, pueden encontrar dificultades para marcar los tres números. Para ello se recomienda:



Siempre explicarles que deben **marcar nueve–uno–uno**, no use como referencia el nueve–once o el novecientos–once ya que este número no existe en los botones o el teclado de un teléfono. Con esto se evitará generar confusiones en niñas y niños cuando marquen al número.



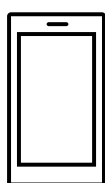
Ayuda a niñas y niños a **distinguir el número nueve -9- del número seis -6-** en el teclado o botones de los teléfonos. Pueden usar juegos de palabras para facilitarles la diferencia como “seis se sienta y nueve se levanta”.

Aprender a llamar al 9-1-1 desde teléfonos fijos y teléfonos móviles

Niñas, niños y adolescentes deben tener conocimiento y habilidades para hacer uso de cualquier teléfono – fijo o móvil- al que tengan acceso para contactar a la línea de emergencias 9-1-1.



Aunque el uso de **teléfonos fijos** puede parecer sencillo, si no se encuentran familiarizados con su uso, pueden tener dificultades para hacer el marcado de forma adecuada, por lo que se recomienda practicar la marcación con familiares para que conozcan el mecanismo.



En el caso de los **teléfonos móviles**, debe considerarse que, si bien niñas y niños tienen un mayor acceso a ellos desde edades tempranas, requieren contar con indicaciones específicas de cómo acceder a la marcación de la línea de emergencia. Esto puede requerir algunas acciones como:

- ✓ Enseñarles la secuencia que deben seguir para acceder al teclado del celular para marcar; y si tiene bloqueo de seguridad, explicarles cómo desbloquearlo.
- ✓ La mayoría de los teléfonos móviles permiten hacer ajustes al celular para activar un botón de emergencias en el celular. En este [reportaje](#) podrás encontrar más información sobre cómo activarlo.

¡A PRACTICAR!

Una forma sencilla de hacerlo es a través de juegos que les permita relacionar números.



- Para practicar, puede preguntarles cuántas veces presionarían el botón 9 (una vez) y cuántas veces presionarían el botón 1 (dos veces).



- También puede practicarse con teléfonos que estén desconectados, teléfonos de juguete o el teclado de un teléfono dibujado en un papel, para que practiquen la secuencia de números.

3. ENSÉÑALES A REPORTAR UNA EMERGENCIA AL 9-1-1

Una buena preparación permitirá a niñas, niños y adolescentes enfrentar de mejor manera situaciones de emergencia, que, por su naturaleza, pueden generarles profundo estrés. Madres, padres y personas adultas podemos transmitirles información de qué sucederá cuándo marcan al 9-1-1 cuando han identificado que tienen una emergencia que requiere ese servicio.



Revisen qué información deben saber ante una emergencia de 9-1-1

Cuando se llama al 9-1-1, una persona operadora nos pedirá diferentes datos que ayudarán a determinar mejor cómo atender la emergencia. Entre la información que pedirá se incluye dirección, y en el caso de niñas, niños y adolescentes, para algunos incidentes se les preguntan contactos de personas a quienes pueda llamar para avisarles sobre la emergencia, cuando así se requiere.

Ayúdales a memorizar estos datos:

- **Nombre completo** y edad / nombre y edad de los integrantes de la familia, incluyendo el *nombre real* de mamá y/o papá.
- **Dirección completa** de su vivienda, características que faciliten su ubicación, por ejemplo, si viven en un edificio, que sepa el piso y el número de departamento.
- **Teléfono de su casa**
- **Teléfono celular** y/o teléfono de oficina de su madre, padre y/o persona cuidadora
- **Contactos de emergencia** como familiar, vecino y sus datos

Enséñales qué hacer antes y durante una llamada al 9-1-1 para reportar una emergencia



ANTES DE LA LLAMADA

Deben ir a un **lugar seguro** antes de pedir por ayuda. Por ejemplo, si se encuentran en un incendio, primero deben salir del lugar y después buscar la ayuda, **su seguridad es lo más importante**.



DURANTE LA LLAMADA

Recuérdales que **es normal** que en una emergencia **sientan temor** o angustia, lo que puede hacerles difícil contestar preguntas ya que se vuelve muy difícil concentrarse. Enséñales cómo pueden hacer respiraciones que les ayude a mantener la calma, para poder marcar al 9-1-1 y escuchar con atención a la persona operadora del 9-1-1 y responder con la mayor claridad posible.



Explique que, al llamar a la línea de emergencia una persona operadora responderá diciendo: “9-1-1 ¿cuál es su emergencia?”.



Durante la llamada le harán diversas preguntas respecto a:

QUÉ - ¿qué sucedió? o ¿cuál es la emergencia?

DÓNDE - ¿en dónde estás? o ¿en dónde vives? - y

QUIÉN - ¿quién necesita ayuda? O ¿quién está contigo?



Explicarles que si bien no deben dar información personal a personas que no conozcan, **está bien confiar en la persona operadora del 9-1-1**, ya que es una fuente de ayuda durante una emergencia y toda la información que le proporcionen será de gran utilidad para que puedan enviar ayuda.



Dale ejemplos de la información que debe dar:

- Di cuál es el problema (la emergencia, o ¿para qué necesitas ayuda?)
- Di el tipo de emergencia es (fuego, accidente, herida, crimen)
- Di qué ayuda necesitas (bomberos, policía, ambulancia)
- Da tu nombre completo y dirección



Explícales que la persona operadora le dará instrucciones para mantenerse a salvo mientras llega la ayuda. Es importante que las siga y que le exprese cualquier preocupación que tenga o que perciba, ya que la persona no podrá observar peligros que él o ella sí.

Si le es posible, debe mantenerse junto al teléfono y no colgar hasta que la persona operadora se lo indique, en muchas ocasiones se requiere más información o dar otra indicación a la persona usuaria.

¡A PRACTICAR!

Elaboren conjuntamente una hoja de ayuda, en la que coloquen el número 9-1-1 y coloquen la información más importante que necesitan saber ante una emergencia. Hacer esto de forma participativa incentivará a que niñas y niños reconozcan el papel activo y relevante que pueden tener para enfrentar una emergencia. Decidan conjuntamente qué lugar puede ser el más adecuado y accesible para colocarla.

MI NOMBRE ES _____
(nombre completo)

VIVO EN _____
(dirección completa)

MI CASA ES _____
(descripción de mi casa)

EL TELÉFONO DE MI CASA ES _____

MI MAMÁ SE LLAMA _____
(nombre completo)

EL CELULAR DE MI MAMÁ ES _____

MI PAPÁ SE LLAMA _____
(nombre completo)

EL CELULAR DE MI PAPÁ ES _____

PERSONA QUE ME CUIDA _____
(nombre y teléfono)

Sobre la dirección: Es posible que la persona operadora pida más detalles sobre el lugar en que se encuentran por lo que puedes enseñarle cómo describir mejor el lugar en que se localizan, pueden hacer un recorrido alrededor de su casa para identificar y describir letreros, edificios, escuelas, tiendas, etc.

¿QUÉ PASA SI MARCO POR ERROR AL 9-1-1?

Hay muchas formas en que podemos marcar por error al 9-1-1, por ejemplo, en algunos teléfonos móviles la marcación continua de una tecla puede activar la llamada de emergencia. Tanto personas adultas como niñas, niños y adolescentes deben saber que si accidentalmente marcan a la línea de emergencia 9-1-1 es importante no colgar.



Hay que mantenerse en línea hasta que la persona operadora responda, explicarle que se trata de un error y que no hay una emergencia. Esto ayudará a evitar que el servicio regrese la llamada para asegurarse de que no hay una emergencia, usando tiempo valioso para atender urgencias.

Dialoga también con ellas y ellos sobre la importancia de **no hacer llamadas de broma** al 9-1-1, por las consecuencias que esto puede tener en la atención de otras emergencias y el daño que puede causarse.

NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES PUEDEN SALVAR VIDAS ENSÉÑALES A USAR Y CUIDAR EL 9-1-1

Fuentes

City Norfolk - Children Calling for Help & 911
HIS- Teach Your Child to Call 911
Jonesboro E-911 Emergency Communications Center

9-1-1 Education for Children
Orange Country VA- Teaching Children about 911
911 FOR KIDS