



VÍA PÚBLICA. UN HOMBRE SUFRE UN DESVANECIMIENTO POR UN PROBLEMA CARDÍACO. SU HIJO, ANGUISTADO, LLAMA AL CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS.



¡POR FAVOR, AYUDA!
¡MI PADRE SE HA DESMAYADO, PARECE UN PROBLEMA DEL CORAZÓN!
¡HAY UN MÉDICO AQUÍ CON ÉL!



TRANQUILÍCESE. LE ATIENDE EL 061. 061. DÍGAME EXACTAMENTE DÓNDE SE ENCUENTRAN.

14:48 h - TIPOLOGÍA: ALTERACIÓN DE CONSCIENCIA / SINCOPE
14:49 h - LOCALIZACIÓN CONFIRMADA.
>> ACTIVANDO PLAN OPERATIVO...

© NotebookLM



NECESITO QUE ME FACILITE EL NOMBRE COMPLETO DEL AFECTADO, POR FAVOR. ¿QUÉ EDAD EXACTA TIENE? ¿CUÁL ES SU DNI?

14:51 h - RECURSO MÉDICO DESPACHADO Y EN RUTA.

EN CAMINO

¿POR QUÉ ME PREGUNTA ESTAS TONTERÍAS AHORA? ¡SE ESTÁ PERDIENDO UN TIEMPO VITAL!

EL SISTEMA YA HA MOVILIZADO EL RECURSO, PERO AL NO VERBALIZARLO, EL USUARIO PERCIBE UN INTERROGATORIO BUROCRÁTICO QUE RETRASA LA ASISTENCIA MÉDICA.

¡LE HE DICHO QUE ES EL CORAZÓN! ¡NO PODEMOS PERDER TIEMPO CON ESTO! ¡MANDEN UNA AMBULANCIA YA!

© NotebookLM

EL FEEDBACK DEL USUARIO

“ANTE UN PROBLEMA DE CORAZÓN, NO SE PUEDE PERDER EL TIEMPO EN PREGUNTAR TONTERÍAS COMO CÓMO SE LLAMA EL AFECTADO. SI SE MANDA LA AMBULANCIA Y LUEGO SE HACEN ESTAS PREGUNTAS, LO VEO BIEN... PERO HAY QUE INDICAR: “LA AMBULANCIA VA EN CAMINO, AHORA NECESITAMOS MÁS DATOS”. SE PIERDE MUCHO TIEMPO.”

LA IMPORTANCIA DE LA METACOMUNICACIÓN

APRENDIZAJE INSTITUCIONAL

La gestión operativa fue ágil (recurso movilizado en < 3 minutos), pero la gestión de la comunicación falló. El silencio sobre las acciones del sistema genera percepción de inacción.

SEÑOR, LA UVI MÓVIL YA VA EN CAMINO HACIA SU UBICACIÓN. MIENTRAS LLEGAN, NECESITO HACERLE UNAS PREGUNTAS POR PROTOCOLO PARA ADELANTAR TRABAJO AL EQUIPO MÉDICO. ¿ME DICE EL NOMBRE DEL PACIENTE?

INFORMAR PROACTIVAMENTE DE QUE LA AYUDA ESTÁ EN MARCHA NO SOLO REDUCE LA ANSIEDAD DEL ALERTANTE, SINO QUE LEGITIMA EL INTERROGATORIO CLÍNICO POSTERIOR Y MEJORA LA COLABORACIÓN.

© NotebookLM