

22/04 | 19:40h -

Ingresa llamada de emergencia al Centro Coordinador.



- **Paciente:**
Varón, 71 años.
- **Motivo de Demanda:**
Dificultad respiratoria aguda .
Ahogo progresivo.
- **Antecedentes Críticos:**
EPOC, Mieloma Múltiple.
Sin oxígeno domiciliario.



Emergencias 061, ¿dígame?
Le escucho, estamos aquí
para ayudarlo.

[ALERTA DEL SISTEMA] 19:40:30 - Se solicita escucha médica inmediata para valoración.

© NotebookLM

El Reto: La percepción del tiempo durante una crisis respiratoria.

Llevo esperando... me ahogo... poco a poco desde esta mañana...

Sí... Atrovent... sobre la una...

Tranquilo, estamos con usted. Veo en su historial que tiene EPOC y Mieloma. ¿Se ha puesto aerosoles?

Le escucho perfectamente. No haga esfuerzos al hablar. La ayuda ya está en camino.

19:42h - Triage completado en 2 minutos. Prioridad 2 asignada. Se moviliza Unidad de Emergencias (EM).

© NotebookLM

El Veredicto del Paciente: El Poder de la Empatía



Satisfacción Global: 5/5



Recomendación: 10/10

“Tardaron un poco en coger la llamada, pero fueron empáticos y rápidos.”

El Valor de la Comunicación Efectiva

El Obstáculo	La Resolución	Conclusión Institucional
El paciente experimentó una demora percibida en el acceso inicial, amplificada por su alta vulnerabilidad clínica (disnea severa).	La empatía, la escucha médica activa y la rapidez y seguridad en el triaje telefónico revirtieron por completo la frustración inicial.	En situaciones críticas, el tono, la comprensión humana y la comunicación asertiva del operador no solo facilitan el diagnóstico rápido, sino que condicionan el éxito y la percepción de excelencia de toda la cadena asistencial del 061.

© NotebookLM