

Escena 1: La Escalada de la Emergencia

De un atragantamiento en vía pública a una situación vital crítica.



© NotebookLM

Escena 2: Cortocircuito en la Comunicación

Cuando el protocolo técnico choca con la percepción humana del estrés vital.



© NotebookLM

Epílogo: El Valor de la Humanización

Análisis de la valoración final y lecciones para la mejora continua.

“ Soy radiofísica hospitalaria... eché mucho en falta la humanización en la atención telefónica. Si me faltaban datos de la dirección se pregunta sin más, sobraron ciertos comentarios y el tono no fue el adecuado. Me regañó porque el aviso ya estaba dado, pero estábamos pidiendo con urgencia un DEA. Mi amiga estaba en parada. Era un asunto vital.



Recomendación del servicio: 10/10



Satisfacción telefónica: 2/10



El Sistema

Lo que funcionó

Eficiencia Técnica Intachable. El despliegue de recursos fue rápido y masivo. Se enviaron simultáneamente Policía Local (con DEA), Soporte Vital Básico y el Equipo de Emergencias. El sistema salvó la vida; por ello, la usuaria otorga un 10 en recomendación global.



El Contacto Humano

Lo que debemos mejorar

El tono es tan importante como el dato. Solicitar información administrativa durante una maniobra de RCP sin empatizar previamente genera una percepción de desconexión sistémica. En emergencias vitales, la humanización telefónica es la primera intervención médica.

© NotebookLM