

Una buena comunicación puede salvar vidas en casos de emergencia

# Qué contestar para que el 061 responda

Explicar bien la ubicación del paciente, su grado de consciencia y si respira bien o no son las claves para una asistencia eficaz ▶ “Saber qué decir tranquiliza mucho”, subraya el jefe de la central de este servicio en Galicia

RAFA LÓPEZ ■ Vigo

El caso del joven Aitor García, que entró en muerte cerebral después de que un médico del Summa madrileño descartase erróneamente que se estuviera ahogando y le colgase el teléfono a su madre, ha causado cierta alarma social. Sin entrar en el fondo de la cuestión, que tendrán que dirimir los tribunales, esta tragedia ha puesto el foco en los servicios de atención telefónica a emergencias, como el 112 y el 061. Este último servicio, dependiente en Galicia del Servicio Galego de Saúde (Sergas), goza de una valoración de 9 sobre 10 por parte de los encuestados, y delegaciones de otras comunidades y países viajan hasta A Estrada para conocer su funcionamiento. Aun así, sus responsables subrayan la necesidad de que la población sepa qué se le va a preguntar para que la asistencia sea lo más rápida y eficaz posible.



**JOSÉ FLORES ARIAS**  
JEFE DE LA CENTRAL DE COORDINAC. DEL 061

**“El médico puede decidir enviar más o mejores recursos”**

“Saber qué decir cuando se llama puede tranquilizar mucho a la población –destaca José Flores Arias, jefe de la Central de Coordinación del 061 en Galicia–. No se trata de gritar pidiendo una ambulancia, que es lo que nos sale a todos cuando llamamos; sino, en la medida de lo posible, de tener la tranquilidad de decir dónde me encuentro y responder a cuatro preguntas muy ágiles que me van a hacer para ajustar los recursos al caso”.

¿Cuáles son esas preguntas? En primer lugar, es fundamental comunicar bien la ubicación, dónde se encuentra el enfermo o accidentado, que es lo primero que pregunta el teleoperador. Si no hay una calle ha de especificarse algún punto de referencia: una carretera, un bar, un local, un letrero... Después, se pre-

gunta si el paciente o accidentado está consciente o inconsciente, y si respira con normalidad o no respira. Estos datos son clave.

En caso de accidente, se pregunta también cuántas víctimas o accidentados hay, aproximadamente.

Óscar Graña, técnico de Emergencias Sanitarias con más de 20 años de experiencia e Instructor de Soporte Vital de la Asociación Galega de Medicina Familiar e Comunitaria (Agamfec), explica que lo primero que se pregunta es la ubicación y el teléfono desde el que se llama, lo cual “genera desconfianza”, ya que el alertante puede entender que el teleoperador está poniendo en duda su versión o comprobando si es en serio o si se trata de una broma pesada. “Los usuarios no entienden que se les interrumpa y le pregunten dónde está y si está llamando desde tal teléfono”, apunta. Sin embargo, esas preguntas tienen un propósito muy claro y útil: “Si la llamada se interrumpe podemos enviar un recurso (ambulancia o helicóptero) aunque tengamos muy poca información”, precisa.

El teleoperador, que ha recibido una formación sanitaria específica –no es el tipo de operario que hace marketing de empresas de telefonía– maneja un programa de clasificación de la demanda que lanza unas preguntas muy sencillas. Una vez respondidas, el programa da una respuesta automática que puede ser de calma, del tipo: “Le voy a pasar a un médico”. La llamada pasa así de forma automática a un facultativo, que puede ser de consulta si son patologías menores. “En Galicia realizamos muchas consultas médicas telefónicas de patologías menores, como dosis o interacciones

## Una buena comunicación puede salvar vidas

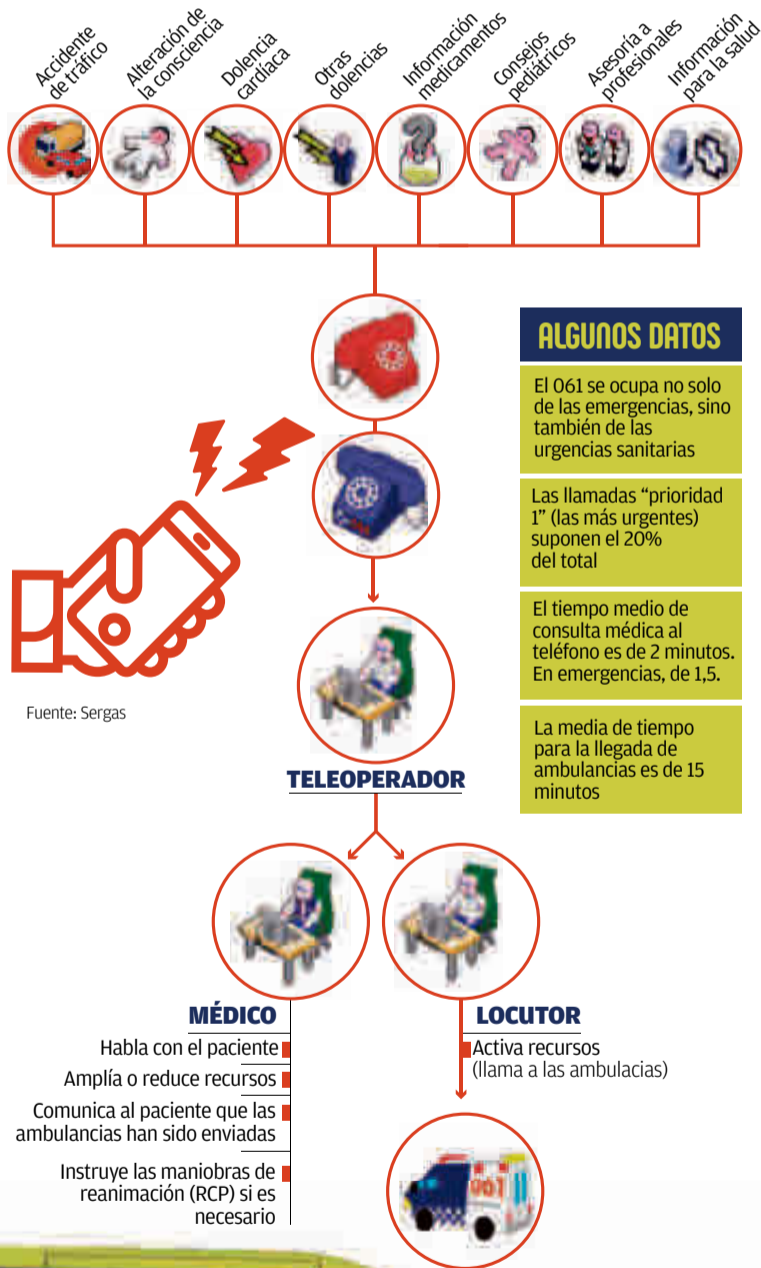
Es imprescindible comunicar la ubicación del paciente o accidentado. Si se conoce la calle concreta, aludir a lugares de referencia cercanos

Hay que responder rápidamente a estas dos preguntas: ¿El paciente está consciente o inconsciente? ¿Respira o no respira?

Hay que intentar mantener la calma en todo momento y saber que todas las preguntas que se formulan tienen un propósito

# 061

ASÍ FUNCIONA EL SERVICIO



### ALGUNOS DATOS

El 061 se ocupa no solo de las emergencias, sino también de las urgencias sanitarias

Las llamadas “prioridad 1” (las más urgentes) suponen el 20% del total

El tiempo medio de consulta médica al teléfono es de 2 minutos. En emergencias, de 1,5.

La media de tiempo para la llegada de ambulancias es de 15 minutos

Fuente: Sergas

de fármacos, cuadros leves como catarros, una gastroenteritis...”, explica José Flores. Las situaciones más graves pasan a un médico en la sala, que puede ser un médico de emergencias o un jefe de guardia, que se encarga de las emergencias extrahospitalarias.

A la vez que el teleoperador pasa la ficha al médico, también da aviso al locutor, una figura que está en la sala y que se, sin hablar con el alertante, se encarga de activar los recursos, llamando a las ambulancias de la zona. “Todavía tenemos en la cabeza que mientras no se cuelga el teléfono la ambulancia no está en camino, y eso es totalmente falso”, recuerda Óscar Graña.

Mientras habla con el paciente o el alertante y amplía la información, el médico decide el número y el tipo de recursos enviados: ambulancias de soporte vital básico o avanzado, helicópteros medicalizados... “El médico puede decidir enviar más o mejores recursos o cambiarlos por otros de inferior categoría –destaca José Flores–. También puede preguntar sobre los antecedentes del paciente y consultar su historial clínico para saber también qué medicamentos está tomando. Y se informa a la ambulancia qué tipo de paciente se va a encontrar; si padece, por ejemplo, una cardiopatía”.

El tiempo medio de consulta son dos minutos. Y en las emergencias, como el caso de Madrid, en torno al minuto y medio. Este tipo de llamadas “a vida o muerte” suponen el 20 por ciento del total, pues el 80% restante corresponden simplemente a urgencias.

Y en los casos en los que el paciente está inconsciente y no respira, el médico al teléfono explica al alertante cómo hacer una reanimación cardiopulmonar (RCP), incluso aunque no haya recibido formación al respecto: le instruye sobre cómo poner las manos sobre el pecho del paciente, le da la pauta del ritmo que debe seguir y se mantiene al teléfono mientras llega la ambulancia.

La media son 15 minutos en toda Galicia. Las ambulancias tardan menos en llegar en el eje atlántico, donde hay más población y, lógicamente, existe una mayor concentración de recursos sanitarios, que en el interior, con peores carreteras, clima normalmente más adverso y una mayor dispersión demográfica.

En cualquier caso, el primer consejo sigue siendo, ante todo, mucha calma y escuchar las preguntas e indicaciones del 061, aunque la urgencia de la situación nos empuje a la impaciencia. Ya dicta la sabiduría popular que hay que vestirse despacio cuando se tiene prisa.

Simón Espinosa

