



*Consejos importantes  
acerca de las llamadas  
de emergencia al 9-1-1*



***El Sistema Regional 9-1-1  
de Kansas City***

Mid-America Regional Council

600 Broadway, Suite 200 • Kansas City, MO 64105-1659

816/474-4240 • [www.marc.org/publicsafety](http://www.marc.org/publicsafety)

# *¿Cómo se coordina el Sistema Regional 9-1-1 de Kansas City?*

El Concilio Regional de Medio-América (Mid-America Regional Council – MARC) sirve como la agencia coordinadora del Sistema Regional 9-1-1 de Kansas City, el cual recibe casi dos millones de llamadas de emergencia anualmente.

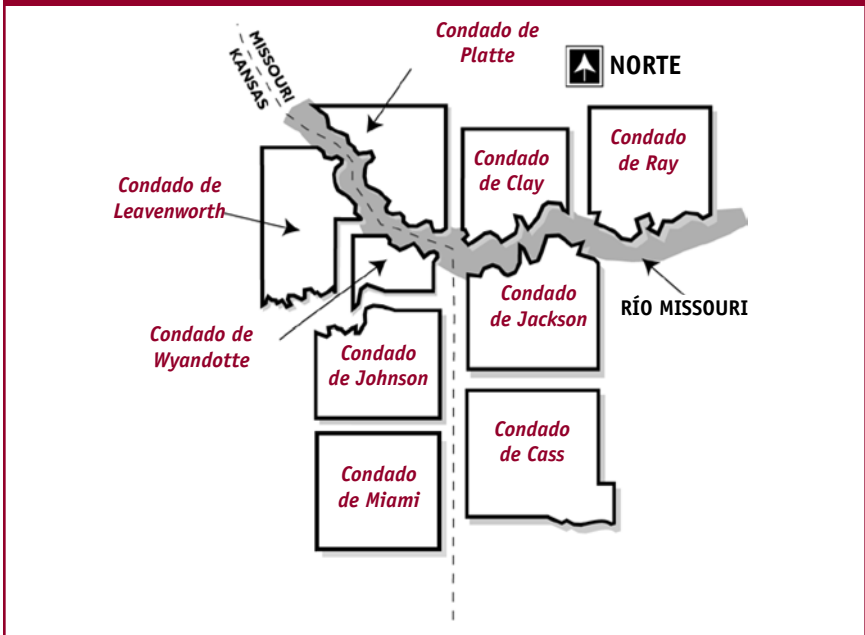


El sistema regional es coordinado por medio de varios comités y grupos de trabajo comprendidos de representantes de gobiernos locales. El sistema está servido por 44 Puntos Contestadores de Seguridad Pública (o PSAPs por sus siglas en inglés) los cuales son operados por locales agencias gubernamentales en los nueve condados de la región bi-estatal de Kansas y Missouri.

## ***Puntos Contestadores de Seguridad Pública***

Servicio de Ambulancia AMR	Departamento de Bomberos de Lee's Summit
Departamento de Policía de Belton	Departamento de Policía de Lee's Summit
Departamento de Policía de Blue Springs	Departamento de Policía de Lenexa
Oficina del Sheriff del Condado de Cass	Departamento de Policía de Liberty
El Distrito de Protección de Bomberos de la Parte Central del Condado de Jackson	Servicio de Ambulancia MAST
Oficina del Sheriff del Condado de Clay	Oficina del Sheriff del Condado de Miami
Departamento de Policía de Claycomo	Departamento de Policía del North Kansas City
Departamento de Policía de Excelsior Springs	Departamento de Policía de Overland Park
El Provost Marshall de Ft. Leavenworth	Oficina del Sheriff del Condado de Platte
Departamento de Seguridad Pública de Gladstone	Departamento de Policía de Pleasant Hill
Departamento de Policía de Grandview	Departamento de Policía de Pleasant Valley
Departamento de Policía de Harrisonville	Departamento de Policía de Prairie Village
Departamento de Policía de Independence	9-1-1 del Condado de Ray
Oficina del Sheriff del Condado de Jackson	Departamento de Policía de Raymore
Centro de Comunicaciones de Emergencia del Condado de Johnson	Departamento de Policía de Raytown
Oficina del Sheriff del Condado de Johnson	Departamento de Seguridad Pública de Riverside
Departamento de Bomberos de Kansas City, Mo.	Departamento de Policía de Shawnee
Departamento de Policía de Kansas City, Mo.	Departamento de Policía de Sugar Creek
Oficina del Sheriff del Condado de Leavenworth	Gobierno Unido del Condado de Wyandotte/Kansas City, Kan.
Departamento de Policía de Leavenworth	
Departamento de Policía de Leawood	

## La Región de MARC



El mayor beneficio del 9-1-1 para el público en general y las agencias de seguridad pública es el tiempo que se ahorra por el uso de un sólo número común de teléfono para llamadas de emergencia. En la mayoría de los casos, el personal del 9-1-1 recibe el número de teléfono y el lugar en dónde se originó la llamada, ahorrando valioso tiempo que es crítico para los servicios de emergencia.

*Es importante tener su dirección, número de teléfono, y otra información para emergencias al lado de todos sus teléfonos. Este folleto le provee espacio en la cubierta trasera para información esencial, y ha sido diseñado para que mantenga una copia al lado de cada teléfono.*





## ¿Cuándo debo llamar al 9-1-1?

- **Para reportar un crimen en progreso**
- **Para reportar un incendio**
- **Para salvar una vida**
- **En cualquier caso en que se requiera la policía, los bomberos, u otro personal de los servicios de emergencia.**

Usted debe llamar al 9-1-1 en cualquier momento que usted crea que existe una emergencia. Si no está seguro, llame al 9-1-1 y deje que el operador lo decida.

### **Situaciones que NO son emergencias del 9-1-1:**

Por favor, no llame al 9-1-1 para reportar que ha fallado la electricidad, el teléfono, o el gas; para notificarles a las autoridades de un embotellamiento del tráfico; o para averiguar sobre servicios del gobierno u otra información general. Consulta su directorio local por el número apropiado.



### **Recuerde:**

Si el sistema 9-1-1 recibe muchas llamadas a la vez, estas llamadas serán contestadas en orden, con las emergencias más serias recibiendo atención primero. Por favor, tenga paciencia si tiene que esperar a que le contesten y que le auxilien. **¡NO CUELGUE!**



### **Recuerde:**

Cuando se usa un teléfono en un comercio o un teléfono público a veces es necesario marcar un número que provea un tono de marcado antes de poder marcar el 9-1-1. Por ejemplo, puede que tenga que marcar un número de acceso como el 9, el 8, o el 2, antes de marcar el 9-1-1.



## *¿Qué hará el operador del 9-1-1 cuando contesta mi llamada?*

Cuando usted llama al 9-1-1 para reportar una emergencia, el operador le preguntará cinco cosas básicas

- **¿Dónde está sucedido la emergencia?**
- **¿Cuándo sucedió esto?**
- **¿Qué está ocurriendo en este momento?**
- **¿Hay personas lastimadas?**
- **¿Quién está involucrado? ¿Descripción?**

### **Otra información que usted podría necesitar:**

Incluya el lugar o la dirección precisa de la emergencia, y una explicación clara de lo que está sucediendo exactamente. Cuando le da instrucciones al operador para llegar al lugar de la emergencia, provea nombres de calles, calles que hacen esquina, monumentos, nombres de edificios, el piso, y el número de la oficina o habitación, en que calle hay que doblar, o cualquier otra indicación posible. En cuanto el operador haya averiguado su ubicación y el tipo de emergencia, mandará ayuda inmediatamente. Sin embargo, es posible que el operador siga pidiéndole información sobre la situación para actualizar al personal de emergencia que va en camino al sitio. No cuelgue hasta que el operador se lo indique.



## *Cuando estaba llamando a un número con el prefijo 913, marqué el 9-1-1 por error. ¿Qué debo hacer?*

Los centros de emergencia 9-1-1 han estado muy ocupados con llamadas de personas que han marcado el número por error, cuando en realidad querían marcar un número que empieza con 913. Si usted marca al 9-1-1 por error, no cuelgue el teléfono. Espere a que le contesten e infórmele al operador que marcó el número equivocadamente. Si usted cuelga antes de explicar su error, el operador pasará tiempo valioso tratando de verificar que no hay ninguna emergencia donde está usted mientras que otros usuarios con emergencias actuales esperan.



## *¿Qué necesito saber para dar una buena descripción?*

En muchos casos de emergencia del 9-1-1, el operador le pedirá que describa los vehículos o las personas involucradas en la emergencia.

- **Al describir a una persona, comience con la cabeza y continúe de ahí para abajo.**
  - ¿Cuál era la raza y el sexo del sujeto?
  - ¿Cuánto medía de alto el sujeto? / ¿Qué estatura tenía el sujeto?
  - ¿Cuál era el color del cabello?
  - ¿Cómo vestía el sujeto?  
(Comience por la cabeza y continúe de ahí para abajo)
  - ¿Tenía el sujeto bigote o barba, hablaba con acento, cojeaba, usaba gafas, o tenía cualquier otro rasgo físico que lo pudiera describir?
  
- **Al describir un vehículo, el operador le pedirá la siguiente información:**
  - Color
  - Año del vehículo
  - Marca del vehículo
  - Estilo de la carrocería
  - Descripción adicional
  - El número y el estado de la placa

Si usted no sabe nada de esta información, una descripción en general del vehículo podría ayudar. Por ejemplo: un automóvil viejo, grande, e oscuro.



## *¿Qué debo de enseñarles a mis hijos para que aprendan a llamar al 9-1-1?*

Aunque hay muchos niños que saben cómo marcar el 9-1-1 en casos de emergencias, a menudo no tienen otra información importante, como su dirección, o cómo ponerse en contacto con sus padres en el trabajo. Expertos recomiendan que usted empiece a enseñarles a sus hijos esta información importante cuando tienen tres años:

- Enséñeles a sus hijos sus nombres y apellidos, los nombres completos de sus padres, y la dirección y el número del teléfono de su casa (incluyendo el código de área)
- Enséñeles a sus hijos el número de teléfono celular de sus padres
- Enséñeles a sus hijos el nombre y el número de teléfono del lugar en el cual usted trabaja
- Enséñeles a sus hijos lo que es una emergencia, y cuando deben llamar al 9-1-1
- Muéstreles a sus hijos cómo agarrar el teléfono para que puedan hablar claramente con el operador
- Enséñeles a sus hijos que es contra la ley marcar el 9-1-1 en broma
- Enséñeles a sus hijos que no deben tener miedo de llamar al 9-1-1

Pedirles a sus hijos que le llamen a usted al trabajo antes de llamar al 9-1-1 puede perder tiempo valioso. Déles permiso para que llamen al 9-1-1 si piensan que existe una emergencia.



### **Recuerde:**

No cuelgue cuando usted ha marcado al 9-1-1 hasta que el operador se lo indique, (aun si lo ha marcado equivocadamente).



## *¿Hay alguna diferencia si llamo al 9-1-1 con un teléfono celular?*

**¡Sí!** Es muy importante que usted le provea tanta información como sea posible al operador, lo que incluye:

- El número de su teléfono celular
- El lugar exacto de la emergencia
- El nombre de la calle en la cual usted está, en qué dirección se dirige, y cualquier sitio para dar a conocer su ubicación
- Cuantas millas se encuentra de la ciudad o la esquina más cercana

La tecnología que usa el sistema regional de Kansas City provee al operador el número de teléfono y la ubicación aproximada de donde se originó la llamada. Sin embargo, es importante que sepa su locación exacta durante una situación de emergencia. Tome la costumbre de notar marcas de millas y otras señales que le ayudarán a usted si necesitara marcar al 9-1-1.



## *Cuando llamo al 9-1-1 con mi teléfono celular, ¿Puede el operador saber dónde estoy?*

Las llamadas de 9-1-1 en el sistema regional de MARC pasan por un ruteador especial que usa el sistema de coordenadas geográficas para identificar el lugar en un mapa de dónde se originó la llamada. Con eso el operador puede mandar los servicios de atención de emergencias que usted necesita.

Sin embargo, todas las compañías de teléfonos celulares no tienen las mismas capacidades, y es posible que la información completa no sea disponible al operador. Por lo tanto, el operador no podría identificar precisamente el lugar donde usted está. Si usted tiene preguntas o dudas acerca de su teléfono celular, llame a su compañía de teléfonos porque cada compañía tiene tecnología diferente.



## *¿Cómo funcionan los servicios telefónicos de internet?*

Hay muchas compañías de teléfonos que ofrecen un servicio que le permiten al usuario usar su conexión del internet para hacer una llamada. A menudo, el servicio telefónico a través del internet – Voice over Internet Protocol (o VoIP, por sus siglas en inglés) puede costar mucho menos que el servicio telefónico tradicional. Frecuentemente, VoIP parece y funciona como un teléfono regular. La diferencia es cómo la voz se transmite.

Desde 2005, las compañías de VoIP han sido requeridas a ofrecer a sus clientes el servicio de 9-1-1 conocido como Enhanced 9-1-1 la tecnología que le provee al operador el número de teléfono y la dirección del usuario.

Varias compañías del servicio telefónico a través del VoIP ahora están conectadas al sistema regional de 9-1-1, sin embargo, hay otras que no.

Si usted usa VoIP, llame a su compañía y pregunte si está conectada al sistema regional del 9-1-1. Si no, es posible que su llamada sea conectada a un centro de llamadas equivocado sin su información de localización ni el número para regresar la llamada si la línea se desconecta. Es importante que usted entienda que aun si su llamada por VoIP está conectada al centro de llamadas 9-1-1 correcto, es posible que el operador no reciba su número de teléfono y/o su ubicación desde su proveedor de VoIP.



### **Recuerde:**

Muchas personas no saben su número de teléfono celular de memoria. Asegúrese de apuntar el número en un lugar donde pueda encontrarlo fácilmente en caso de que necesite llamar al 9-1-1.



## *¿Qué debo hacer en caso de incendio?*

- **ABANDONA EL LUGAR INMEDIATAMENTE**

Toque las puertas con “la ante-palma” de su mano antes de abrirlas. Si le parece que están calientes, busque otra forma de salir. Ande a gatas y manténgase debajo del humo. Mantenga la cabeza como 12 a 24 pulgadas sobre el piso. Si su ropa se enciende, **PARE, TÍRESE AL SUELO, y REVUÉLQUESE DE LADO A LADO.**

- **SALGA DE DONDE ESTÁ Y NO VUELVA A ENTRAR**

Nunca regrese al interior de un edificio en llamas. No trate de rescatar a mascotas ni recuperar sus pertenencias.

- **BUSQUE AYUDA**

Llame al 9-1-1 desde otro lugar cuando haya logrado salir.

- **RECUERDE SU PLAN DE ESCAPE**

Vaya al lugar designado y espere por los bomberos. Cunte a las personas que han salido y esté preparado para indicarles a los bomberos si alguien ha quedado atrapado adentro.



### **Recuerde:**

---

El plan para salir y sobrevivir un incendio comienza mucho antes de que ocurra el incendio. Asegúrese de que los detectores de humo sirvan y que han sido instalados con baterías o pilas nuevas. Usted también necesita tener y entrenarse en un plan para salir, y debe reaccionar inmediatamente a cualquier indicio de incendio.



## *¿Qué debo hacer si huelo o noto una fuga de gas?*

- **ABANDONE EL LUGAR INMEDIATAMENTE**

No encienda ni apague ningún aparato eléctrico, luces, o lámpara de mano hasta que usted esté lejos de la fuga.

- **BUSQUE AYUDA**

Llame al 9-1-1 o al departamento local de bomberos desde la casa de un vecino, un teléfono público, o un teléfono celular si usted sospecha que hay una fuga de gas en su casa o en los alrededores. No llame desde adentro del lugar donde sospecha que hay una fuga.

- **NO VUELVA A ENTRAR**

No entre de nuevo al lugar que abandonó hasta que se le informe que ya puede regresar.



## *¿Qué peligros causa el monóxido de carbono?*

El monóxido de carbono es un gas mortífero sin color ni olor causado por aparatos y electrodomésticos de gas como los calentadores, las estufas, las secadoras de ropa, y otros que usan combustible. Los síntomas del envenenamiento por monóxido de carbono incluyen dolor de cabeza, fatiga, náusea, mareo, confusión e irritabilidad. En caso de una alarma de monóxido de carbono, o una sospecha de envenenamiento:

- **SALGA INMEDIATAMENTE**

No abra las puertas ni las ventanas. Déjelas cerradas para que se pueda hacer una investigación apropiada.

- **CONSIGA AYUDA**

Llame al 9-1-1 o al departamento local de bomberos.

- **NO REGRESE AL LUGAR DE DONDE SE ESCAPÓ**

No entre de nuevo hasta que se le informe que ya no es peligroso regresar.



## *¿Puedo llamar al 9-1-1 si tengo un T.T.Y. (dispositivo de telecomunicaciones para sordos)?*

¡Sí! Todos los Puntos Contestadores de Seguridad Pública (PSAPs) están equipados con TDD/TTY (dispositivos de telecomunicaciones para sordos y teleimpresores). El personal de comunicaciones recibe mucho entrenamiento en el manejo de situaciones de emergencias utilizando este equipo.



## *¿Puede una persona que no habla inglés llamar al 9-1-1?*

¡Sí! Todos los PSAPs están suscritos a la Línea de Idiomas (the Language Line), la cual les da acceso a intérpretes que hablan más de 140 idiomas. La Línea de Idiomas mantiene un centro de comunicaciones abierto 24 horas al día. Aunque no hable inglés, se le prestará ayuda en sólo unos minutos.



## *¿Puedo recibir información médica llamando al 9-1-1?*

La información que usted recibirá cuando llame al 9-1-1 depende del lugar en que usted se encuentre y el tipo de emergencia. En todo caso, usted debe llamar al 9-1-1 cuando se requiera una ambulancia.

Se recomienda que sepa CPR (resucitación cardiopulmonar) y otros métodos de salvar vidas. Llame al departamento local de bomberos, el departamento de emergencia médica, la Cruz Roja, o la Asociación del Corazón Americana para más información acerca del entrenamiento.



## *¿Puedo llamar al 9-1-1 cuando falla la electricidad o el gas?*

**NO.** Usted debe llamar a las compañías que proveen estos servicios a su domicilio. Las compañías de electricidad, gas, agua, y teléfono tienen que hacerse cargo de esto. El operador de 9-1-1 no puede ayudarle cuando hay problemas en estas áreas.

### **APUNTE ESTOS NÚMEROS IMPORTANTES**

**Compañía de electricidad:** \_\_\_\_\_

**Compañía de agua:** \_\_\_\_\_

**Compañía de gas:** \_\_\_\_\_

**Compañía de teléfono:** \_\_\_\_\_

Puede hallar estos números en las cuentas que le manda cada compañía.

### **Notas:**

---

---

---

---

---

---

---

---

# INFORMACIÓN VITAL

DIRECCIÓN DEL DOMICILIO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TELÉFONO DEL DOMICILIO: (    ) \_\_\_\_\_

NOMBRES DE TODOS LOS OCUPANTES DEL DOMICILIO:

\_\_\_\_\_

# CONTACTOS PERSONALES EN CASO DE EMERGENCIA

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TELÉFONO: (    ) \_\_\_\_\_

PARENTESCO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TELÉFONO: (    ) \_\_\_\_\_

PARENTESCO: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# INFORMACIÓN PERSONAL

NOMBRE: \_\_\_\_\_

EMPRESA EN QUE TRABAJA: \_\_\_\_\_

DIRECCIÓN DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

TELÉFONO DE LA EMPRESA: \_\_\_\_\_

TELÉFONO CELULAR: \_\_\_\_\_

NÚMERO DEL BUSCAPERSONAS (PAGER): \_\_\_\_\_

SEGURO MÉDICO: \_\_\_\_\_

NÚMERO DE LA PÓLIZA DE SEGURO: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE SU MÉDICO: \_\_\_\_\_

TELÉFONO DE SU MÉDICO: \_\_\_\_\_

GRUPO SANGUÍNEO: \_\_\_\_\_

**AVISOS E INSTRUCCIONES ESPECIALES, ALERGIAS, MEDICINAS  
QUE TOMA, U OTRO PROBLEMA MÉDICO QUE EXISTA**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# CONTACTOS PARA CASOS QUE NO SON DE EMERGENCIA

## DEPARTAMENTO DE POLICÍA

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: (    ) \_\_\_\_\_

## DEPARTAMENTO DE BOMBEROS

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: (    ) \_\_\_\_\_

## CITY HALL (Ayuntamiento)

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: (    ) \_\_\_\_\_

## OTRO

DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_

TELÉFONO: (    ) \_\_\_\_\_

## American Red Cross / Cruz Roja Americana

PHONE: (816) 931-8400

## American Heart Association / Asociación del Corazón Americana

PHONE: (913) 648-6727

## CONTROL DE VENENOS

PHONE: (800) 222-1222