

PERFIL OCUPACIONAL DEL OPERADOR DE LINEAS DE EMERGENCIA: UNA  
REVISION DE ALCANCE.

OCCUPATIONAL PROFILE OF THE EMERGENCY LINE OPERATOR:

Víctor Daniel Grajales Guetio.

Numar Alexis Duran Restrepo

Luis Miguel Quiñones Quiñones

Estudiantes de quinto semestre de Tecnología en Atención Prehospitalaria  
USC.

Tutor: Docente Luis Esteban Rojas.

---

RESUMEN

El personal de líneas de emergencia es un equipo de trabajadores que recibe llamadas telefónicas o mensajes relacionadas con situaciones emergentes. Estos profesionales tienen como función recopilar toda la información que se les proporciona mientras se dispone a evaluar la situación para tomar decisiones precisas y responder de mejor manera a la emergencia. En casos particulares, también proporcionan instrucciones sobre qué hacer mientras llega la ayuda profesional, por lo tanto, el personal de líneas de emergencia debe ser altamente profesional, poseer habilidades comunicativas avanzadas, tener una actitud empática de colaboración, y contar con aptitudes físicas y emocionales capaces de enfrentarse y resolver situaciones críticas. Como lo son el implemento de un “Triage telefónico”, donde se sugiere sutil análisis de la condición y el entorno en que se encuentra el paciente

**Objetivo:** Describir el perfil ocupacional, capacitación, habilidades, aptitudes y actitudes del personal de líneas de emergencia, telecomunicación.

**Materiales y Métodos:** El trabajo presentado es una revisión de alcance basado en la metodología y diagrama de flujo prisma cifrando artículos de diferentes fuentes confiables como NIH, OPS, Ministerio de Salud diseccionando la información a través de la Población Concepto y Contexto (PCC).

#### **RESULTADOS:**

La Revisión de alcance describe la capacitación y preparación del personal de emergencia para responder en situaciones de crisis y emergencia, estas características deben contar con un perfil profesional (1). Medicina, enfermería, bombero, atención prehospitalaria (APH) entre otros, debe tener conocimientos avanzados en procedimientos y protocolo de emergencia, conocimiento en informática, sistemas de comunicación, GPS y otros dispositivos utilizados en emergencia. Debe tener buenas comunicación y Capacidad de trabajar en equipo y liderar situaciones de alta tensión. Orientación al personal que activa la línea de emergencia, buena disposición para brindar ayuda. La capacidad de escuchar y atender la situación. Además, debe contar con integridades más éticas y morales como la empatía y paciencia ante situaciones complicadas. adaptabilidad a los entornos, ser responsable y compromiso ético. Debe destacar su agilidad y rapidez de reflejo. Control emocional ante situaciones estresantes. Altos niveles de concentración y atención en detalles importantes, capacidad de aprender y actualizar constantemente sus conocimientos profesionales.

**CONCLUSIONES:** El personal de líneas de emergencias debe tener una formación de conocimientos técnicos y prácticos, para responder situaciones de emergencia. Esto implica habilidades de eficacia, comunicación efectiva, la resolución de problemas, conocer y manejar las herramientas de tecnología en información.

por la organización que le corresponde. Además, deben demostrar una buena capacidad de aprendizaje continuo para actualizar sus conocimientos y mejorar sus habilidades (2).

**PALABRAS CLAVES:** Operadores, Líneas de emergencia, telemedicina, Sistemas de Emergencias, personal de salud.

## **ABSTRACT**

Hotline personnel are a team of workers who receive phone calls or messages related to emergent situations. The main function of these professionals is to gather all the information provided to them while they are preparing to assess the situation in order to make quick and accurate decisions to best respond to the emergency. In particular cases, they also provide instructions on what to do while professional help arrives. Therefore, emergency line personnel may work in different environments, including fire departments, ambulance, police and critical facilities. This is why it is important for personnel to be trained and qualified and to have optimal communication, stress management and critical decision making skills in pressure situations.

Emergency line personnel must be highly professional, possess advanced communication and social skills, have an empathetic and collaborative attitude, and have physical and emotional skills capable of dealing with and resolving critical situations. Such as the implementation of a "telephone triage", where a subtle analysis of the patient's condition and environment is suggested.

Translated with [www.DeepL.com/Translator](http://www.DeepL.com/Translator) (free version)  
**Objective:** Describe the occupational profile, training, abilities, aptitudes and attitudes of the personnel of emergency lines, telecommunication.

**Materials and Methods:** The work presented is a scope review based on the prisma methodology and flowchart coding articles from different reliable sources. dissecting the information through the Population Concept and Context.

**RESULTS:** The Scope Review describes the training and preparation of emergency line personnel to respond in crisis and emergency situations, these characteristics must have a university profile as a technician or specialization in the field (cite resolution 926 of 2017) medicine, nursing, firefighter, pre-hospital care (APH) among others, must have advanced knowledge of emergency procedures and protocol, ability to analyze and solve problems under pressure, knowledge of computers, communication systems, GPS and other devices used in emergencies. Must have good communication and interpersonal skills. Ability to work in a team and lead high-tension situations. Orientation to the personnel that activates the emergency line, willingness to provide help. The ability to listen and attend to the situation. In addition to this, you must also have more ethical and moral integrities such as empathy and patience in difficult situations. Initiative and proactivity, adaptability to changing environments, being responsible and having an ethical commitment. You should highlight your agility and quick reflex. Emotional control in stressful situations. High levels of concentration and attention to important details, ability to constantly learn and update professional knowledge.

**CONCLUSIONS:** It is essential that emergency line personnel have very specific training that includes technical and practical knowledge on how to respond to different types of emergency situations. This implies skills such as time management, effective communication, problem solving, teamwork, knowing and using information technology tools. For this reason, it is important that emergency line personnel are able to understand and correctly apply the emergency procedures and protocols established by the corresponding organization. In addition, they must demonstrate a good capacity for continuous learning to update their knowledge and improve their skills.

**KEY WORDS:** Operators, Emergency lines, telemedicine, Emergency Systems, health personnel.

## INTRODUCCIÓN

La gestión de emergencias es un componente esencial en la respuesta a situaciones de crisis urgencia vital y desastres naturales, En estas situaciones, la comunicación eficaz y coordinada juega un papel fundamental para salvar vidas y proteger la propiedad. Los radioperadores de emergencias y urgencias

médicas son profesionales altamente capacitados que cumplen un rol crítico en el manejo de la comunicación durante eventos de emergencia. Son el enlace vital entre los servicios de emergencia en el campo y los equipos de coordinación en los centros de operaciones con el paciente, familiar y/o acudiente que activa una línea de socorro.

El presente estudio se enfoca en el perfil profesional de los radioperadores de emergencia, examinando su formación, habilidades, responsabilidades y desafíos en el contexto de la gestión de emergencias. Los radioperadores de emergencia son especialistas capacitados que operan en una variedad de entornos, incluyendo centros de operaciones de emergencia, cuerpos de bomberos, servicios médicos y agencias gubernamentales como lo es la UNGRD en Colombia. Son responsables de recibir, procesar y transmitir información crucial en tiempo real, mientras mantienen la calma y toman decisiones rápidas y acertadas en situaciones de alta presión.

El estudio también examina las habilidades técnicas y no técnicas que los radioperadores de emergencia necesitan poseer, incluyendo su capacidad para manejar sistemas de comunicación avanzados, interpretar y transmitir información precisa, mantener la confidencialidad y la ética en su trabajo, manejar el estrés y la fatiga, y trabajar en equipo en entornos multiculturales y multidisciplinarios (3). Así como el conocimiento que estos tienen sobre las herramientas de trabajo conociendo los funcionamientos e implementos diferentes que toman del sistema de comunicaciones, y la seguridad que tienen para manipular que le genera confianza el manipular una conexión instantánea (4).

También se destaca la importancia de la formación continua y la actualización constante de habilidades para los radioperadores de emergencia, así como la necesidad de establecer políticas y protocolos efectivos que respalden su labor y aseguren una comunicación eficaz durante las emergencias (5).

En este punto se busca profundizar en el perfil profesional de los radioperadores de emergencia, como el objetivo de comprender mejor su papel crucial en la gestión de emergencias y promover un mayor reconocimiento y apoyo a esta profesión en el ámbito de la respuesta a emergencias.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Esta investigación tiene como objetivo, Describir el perfil ocupacional del personal de servicios de urgencias y emergencias médicas, incluyendo su formación académica, habilidades y competencias necesarias para desempeñar su trabajo de manera efectiva y eficiente. Para lograr este objetivo, se identificará la formación académica y la experiencia laboral requerida para trabajar como personal de servicios de emergencias médicas, posteriormente se analizará las habilidades para desempeñar de manera efectiva el trabajo del personal de radioperador de servicios de urgencias y emergencias médicas y finalmente se describirán las competencias necesarias para el desempeño efectivo del personal de telecomunicaciones de servicios de urgencias y emergencias médicas.

### **METODOS:**

Se realiza un análisis de alcance entre diferentes artículos, guías y manuales compartidos por parte de los servicios de emergencia medicas en México con el CRUM (Centro Regulador de Urgencias Médicas), en Argentina con el SAME (Sistema de Atención Médica en Emergencias), Scielo artículo nacional, resolución 1220 del 2010 CRUE (centro regulador de urgencias y emergencias). Donde indican a los operadores o radioperadores de emergencias médicas que necesitan estar capacitados para recibir y evaluar rápidamente la información de la llamada de emergencia, determinar la gravedad de la situación y proporcionar instrucciones precisas y apropiadas a los llamantes y a los equipos de respuesta médica en el campo.

### **Diseño de pregunta**

Teniendo en cuenta la problemática anteriormente evidenciada, se puede plantear la siguiente pregunta ¿Cuál es el perfil ocupacional del personal de servicios de emergencias y urgencias médicas? Esta pregunta permite explorar y analizar en detalle las características del personal laboral de servicios de emergencias médicas, incluyendo su formación académica, habilidades y competencias necesarias para desempeñar su trabajo de manera efectiva y eficiente. A través de la investigación y análisis de estos factores, se puede determinar cómo se puede mejorar la formación y capacitación del personal, y

cómo se puede mejorar la calidad de la atención médica de emergencia.

**Criterio de elegibilidad (PCC): Población:** Operadores de líneas, teleoperadores o radioperadores de líneas de emergencias **Concepto:** Perfil ocupacional. **Contexto:** Centrales de comunicación de emergencias y urgencias médicas

#### FUENTES DE BUSQUEDAS:

Las fuentes de búsqueda para el análisis de alcance sobre el perfil ocupacional del personal de servicios de urgencias y emergencias médicas son diversas y comenzaron en el enfoque específico de la investigación, bases de datos académicos como, Scopus, web of Science y Google academy. Que contienen artículos científicos y revistas especializadas en temas de emergencias, aunque muy pocas sobre el perfil y características de las competencias profesionales sobre un radioperador del SEM. Y también se utilizaron manuales y guías de procedimientos publicados por el ministerio de salud y del gobierno nacional.

#### ESTRATÉGIAS DE BUSQUEDA:

Mediante la búsqueda de información en los diferentes sitios que proporcionan información sobre los perfiles ocupacionales del personal laboral en servicios telecomunicaciones de urgencias y emergencias se utilizó como operadores booleanos "AND" y "OR" cómo Radioperador "OR" teleoperador, Radioperador "AND" emergencias médicas, emergencias médicas OR urgencias médicas, para realizar la búsqueda en PubMed, Google Academy, Cochrane. de modo que los resultados hallados fueron los que incluían los términos radioperador o teleoperador en servicios de urgencias y emergencias.

#### SELECCIÓN DE ESTUDIO:

Aunque las fuentes de análisis son muy escasas se utilizaron enfoques de revisión sistemáticas de literatura que recopila y analiza datos previos que investigan el perfil ocupacional de los radioperadores de los diferentes servicios de urgencias y emergencias médicas. También incluidas las guías que especifican los caracteres, habilidades y competencias que requiere este tipo de personal para laboral en los servicios de telecomunicación enfocados al tema previsto.

#### EXTRACCIÓN DE DATOS:

Los datos que se recopilan en el análisis de alcance presente son totalmente cualitativos, por el cual se tiene en cuenta las características como el perfil académico y profesional de servicios de emergencias médicas, tales como su formación académica, experiencia laboral, especialización y capacitaciones continuas, las habilidades que son necesarias para atender todo tipo de situaciones y poder aportar una teleasistencias según como lo requiera el personal que acude a las líneas de emergencias y urgencias vitales.

#### ANALISIS Y PRESENTACION DE DATOS:

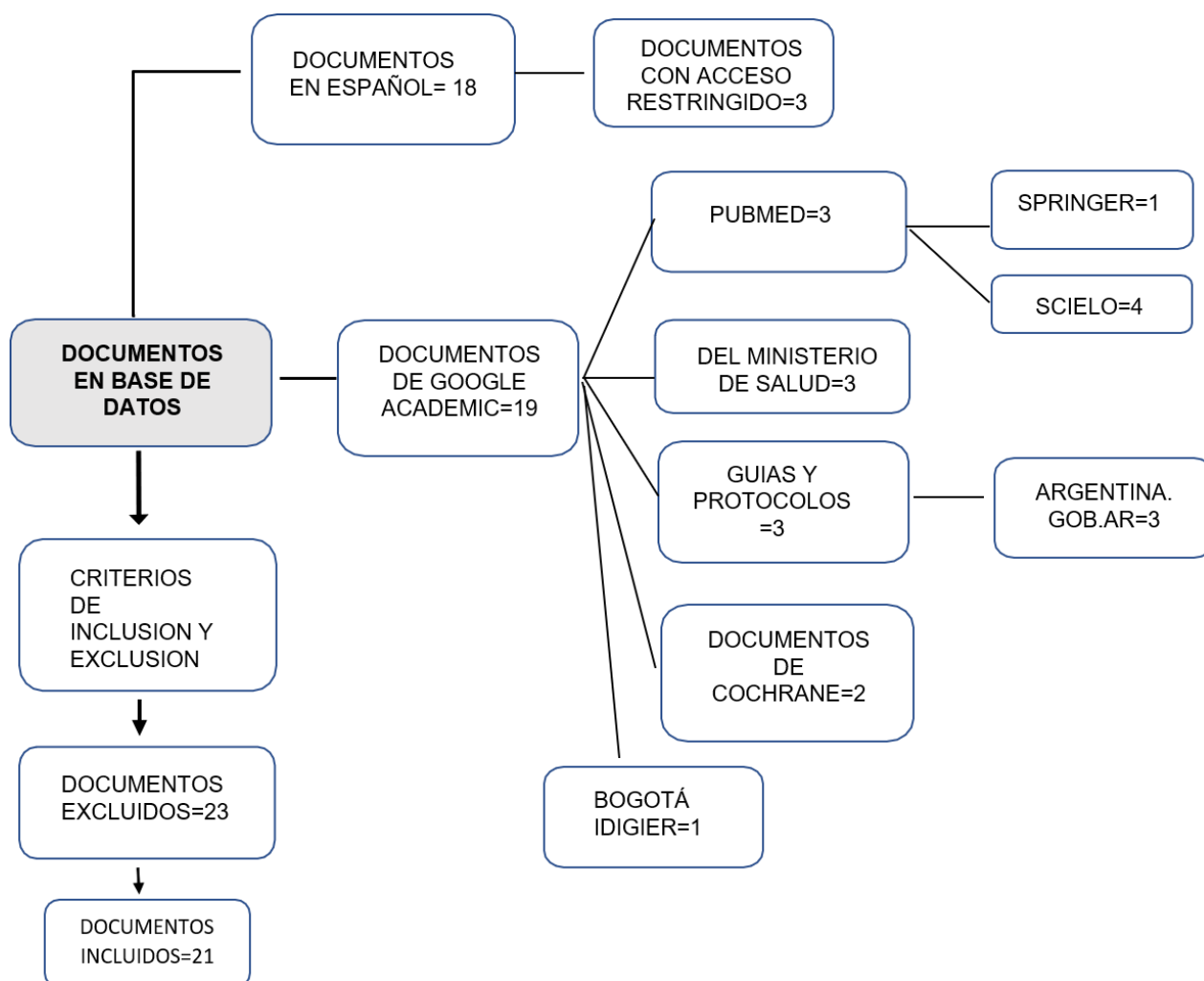
Los radioperadores, cumplen sus funciones en una central de emergencias siendo un Centro de Comunicación de espacio físico que cuenta con la tecnología necesaria para recibir, transmitir, procesar y entregar mensajes de manera segura, rápida y precisa, La elección de la ubicación de un centro de comunicación depende de varios factores, siendo los más importantes la seguridad y la conectividad. Si la ubicación elegida no cumple con estos criterios, se debe considerar otra opción, ya que estos son los factores más importantes para el funcionamiento del centro de comunicación (7).

GENERALIDADES DEL PERFIL DE UN RADIOOPERADOR		
	REQUISITOS MÍNIMOS	OTROS REQUISITOS
ACADÉMICO	Escolaridad superior, certificado en telecomunicación, SVB/BLS, SVA/ALS, Ser personal del Área de la salud.	Médico, Enfermero, TAPH, Otras certificaciones que varían según el país, estado, empresa.
COMPETENTES	Conocimientos técnicos, Comunicación efectiva, Gestión del tiempo, toma de decisiones, resiliencia, concentración.	Destreza manual, flexibilidad, adaptabilidad.
CAPACIDADES	Saber escuchar, escribir, leer, analizar.	Redactar, concluir, determinar.
CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	Manejo básico de software e informática, Manejo de equipo de radiocomunicaciones, Geolocalización	Conocimiento en Excel, manejo de plataformas.
ESTRATÉGIAS	Triage telefónico, análisis de datos.	Susplicacia, perspicacia.
OTRAS HABILIDADES	Manejo de distintas redes de comunicación, Mantener la calma.	Hablar otros idiomas. Conocimiento en redes sociales.

*Alcaldía de Bogotá IDIGER, Colombia. Sistema GEDO Argentina NEUQUEN. (8,9).*

La tabla compila distintos artículos que comparten ciertos criterios según su país, es por ello por lo que puede varias y/u omitirse ciertos puntos descritos anteriormente. Y por ello no se puede generalizar una sola información, ya que también varía según la empresa privada o gubernamental lo requiera. Se debe tener en cuenta que conocimientos en anatomía y fisiología son requisitos básicos del personal de la salud, pero para este perfil laboral puede adjuntarse conocimientos en urgencias pediátricas, coordinación de urgencias psiquiátricas, generalidades del trauma, abordaje del paciente quemado, pacientes intoxicados, protocolo de codificación del triaje, emergencias obstétricas, reanimación cardiopulmonar y el uso del DEA. (9)

DIAGRAMA DE FLUJO PRISMA:



## TRIAGE TELEFÓNICO:

La importancia de implementar un TRIAGE telefónico surge debido a la necesidad de adaptar los recursos a las demandas que exigen atención y quien define estos criterios es el personal de radio operación quien retoma toda la información posible para responder y limitar los recursos sin perjudicar la atención eficaz y oportuna del paciente. Teniendo en cuenta que los radioperadores auxiliares de regulación medica registran los datos obtenidos sobre el incidente, como la localización, el tipo y el número de heridos. Mientras, utilizando un software de triaje para realizar las preguntas que le ayudaran a clasificar rápidamente a los pacientes en situación de emergencia según su nivel de urgencia y motivo de llamado. El objetivo de este proceso de clasificación es “despachar” al recurso asistencias más adecuado si es un transporte de alta o mediana complejidad, o si este requiere de transporte marítimo o transporte aéreo. según el protocolo de priorización definido. (10).

Así como las funciones y números de líneas telefónicas varían en todos los países, la funcionalidad, estrategia y personal de telecomunicaciones de urgencias médicas también son variables pero en general siempre se describen perfiles como operadores de llamadas, quienes reciben y registran la información necesaria, técnicos de emergencias médicas, que son los encargados de brindar información médica básica en el lugar, paramédicos quienes tienen experiencia en el campo de la atención y transporte, médicos de emergencia que son los especializados en la atención de pacientes en situaciones de emergencia de alta complejidad. En todos los aspectos el profesional debe reconocer la situación del paciente, analizar y dar órdenes

claras y precisas evaluar si el paciente esta en paro e indicar las maniobras próximas a realizarse (11).

Los sistemas de emergencias médicas (SEM), describe los órganos de dirección, coordinación no asistencial y operadores asistenciales, además se especifica que el ministerio de salud y proyección social tiene a su cargo el direccionamiento del SEM, mientras que la coordinación no asistencial está a cargo de la entidad territorial, y es esta entidad quien define las características, condiciones y criterios del personal operador no asistencial para atender casos que sean activados por la línea de urgencias y emergencias médicas, a través del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) en su jurisdicción (12). Aunque esta no garantiza la construcción de una estructura sólida, los avances en tecnología y aplicaciones tienden a mejorar y ejercer la resolución.

Cuando el paciente activa una línea de emergencia o urgencia médica ya sea 107 en Argentina o el 911 en muchos países El profesional radioperador debe garantizar que el mensaje que emite sea claro, preciso y conciso. El hecho de ejercer su profesión como personal de salud puede también causar daño al paciente, razón la cual siempre se debe evitar, ya que por consiguiente generaría efectos civiles y penales como delitos y faltas (13, 14).

La importancia de la comunicación efectiva en las llamadas de emergencia y cómo los problemas de comunicación pueden dificultar el trabajo de los operadores de llamas de emergencia, lo cual aumentan el riesgo de una respuesta inadecuada o insuficiente, por ello la capacitación del radioperador en las llamadas y experiencia demuestra un desarrollo en las estrategias efectivas de comunicación con los llamantes, Además, aunque se menciona la importancia de la gestión adecuada de los recursos escasos, no se aborda explícitamente cómo los operadores de llamadas pueden enfrentar estos desafíos, por lo tanto, se puede considerar lo critico en cuanto a la necesidad de abordar los problemas de comunicación en las llamadas de emergencias y la gestión de los recursos escasos, pero carece de propuestas concretas para abordar estos problemas (15).

#### DISCUSION:

El análisis sobre el perfil ocupacional del personal de servicios de urgencias y emergencias médicas es un tema importante y relevante, ya que se trata de

un campo en constante evolución y expansión debido a la creciente demanda de atención médica de emergencia en todo el mundo, El personal de servicios de emergencias médicas, incluyendo a los radioperadores de urgencias y emergencias médicas, juega un papel fundamental en la prestación de atención vital, y es importante entender las habilidades competencias y formación necesaria para desempeñar su trabajo de manera efectiva y eficiente.

Una de las principales razones para llevar a cabo esta investigación es mejorar la comprensión y conocimiento sobre el perfil ocupacional del personal de servicios de urgencias y emergencias médicas, lo que puede contribuir a mejorar la calidad de la atención médica de emergencia y la formación y capacitación continua de los profesionales que trabajan en este campo. Esto puede resultar en mejores resultados para los pacientes, así como en una mayor eficiencia y eficacia en la prestación de servicios de telecomunicaciones y maniobras pre arribo (16).

La investigación sobre el perfil ocupacional del personal de servicios de urgencias y emergencias médicas puede ser muy variada en términos de enfoque y metodología, una posible estrategia resulta ser la recopilación de análisis, guías como el Manual de procedimientos SAMUR (20) e investigaciones sobre el perfil laboral del radioperador en servicios de emergencia. Pero es debido a la escasa información comprobada y científica que limita a expedir una investigación mucho más profunda en este tema, por el cual se sugiere actualizar las guías nacionales y fomentar las habilidades y competencias del personal que labora detrás del teléfono cuando se activa una línea de emergencia.

## CONCLUSIÓN

El perfil ocupacional de un radioperador de emergencias es crucial para garantizar una respuesta efectiva y oportuna ante situaciones de emergencia médica. Con las habilidades que este posee y los conocimientos específicos el radioperador proporcionará un mensaje optimo, tendrá la capacidad para trabajar bajo presión, contará con los protocolos y procedimientos de maniobras pre arribo ante la llamada de un paciente en espera de la llegada

del personal prehospitalario. La coordinación y gestión de información junto con los conocimientos de seguridad en emergencia hacen que el personal que atiende llamados este listo ante cualquier circunstancia, y son clave para garantizar una atención médica de calidad en tiempo oportuno.

Las habilidades con las que cuenta el personal de servicios de urgencias y emergencias médicas son importantes para conocer y mejorar la calidad de la atención médica. La formación y capacitación que adquieren los que trabajan en este campo son vitales. El personal de esta área está en constante aprendizaje que de manera continua se capacitan y realizan planes de mejora, así sus destrezas y cuidados notorios sobresalen en la capacidad de análisis de cada situación en el momento que atienden una llamada, el estar cuidadosamente concentrados en el acento velocidad y comunicación de quien activa esta línea ya le comunica a una persona su situación, y el hecho de aportar maniobras que requiera de atención inmediata contando solo con el conocimiento del radioperador y una persona sin ningún conocimiento clínico resalta la importancia de enviar un mensaje claro, transparente y conciso.

La formación Académica laboral de este personal de teleasistencia, es tan importante como el conocimiento clínico de cualquier personal que labore en la salud, aunque puede variar según el país, estado, región localización y empresa. se exige que tenga conocimientos de soporte vital básico y avanzado y conocer las condiciones en que se encuentre un paciente, aunque no lo pueda observar esto debido a que debe dar indicaciones de ciertas maniobras como si estuviese en la escena. También contribuir significativamente a la mejora de la atención medica de emergencia y, en última instancia, a la mejora de la calidad de vida de las personas. Es necesario seguir investigando en esta área para mantener actualizado el perfil ocupacional del personal de servicios de urgencias y emergencias médicas para garantizar que se estén prestando los mejores servicios posibles a la comunidad.

## BIBLIOGRAFÍAS:

1. Ministerio de Salud y protección social. Resolución 926. Reglamento del desarrollo del sistema de emergencias médicas. 30 de marzo del 2017. Información obtenida de.  
[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resolucion%20No.926%20de%202017.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resolucion%20No.926%20de%202017.pdf).
2. Secretaría de salud. Red de Urgencias 18-03-2014, información obtenida de. <http://calisaludable.cali.gov.co/redUrgencias/inicio.php>.
3. Fele G. Producción colaborativa de respuesta y envíos de radio: análisis de video en centro de llamadas de emergencia médica. FQS. 29 de octubre de 2008. Disponible en <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1175>.
4. PCREDCOM, para qué sirve la radiocomunicación. Publicado el 26 de enero del 2021. Disponible en <https://pcredcom.com/blog/radiocomunicacion/para-que-sirve-la-radiocomunicacion/>.
5. Bahadori, Mohammadkarim et al. Australasian Medical Journal, Emergency medical Services In Iran: An overview. AMJ, Publicado el 3 de 06 del 2010. Disponible en <https://www.proquest.com/openview/6d0507f1769ab1096787378a1d9333df/1?pq-origsite=gscholar&cbl=54991>.
6. F; José, Juan A, F; Javier, Iván; R, Establecimiento de comunicación en un sistema de transmisión integrado. TES segunda edición, 2013. Disponible en <https://ediciones.grupoaran.com/upload/books/muestras/libros/LIBTE S0021.pdf>.
7. Fabiana N, secretaria de modernización de la gestión pública, Perfil del teleoperador/radiooperador by NEUQUEN, publicado el 29 de noviembre del 2020, disponible en

<https://www.saludneuquen.gob.ar/wp-content/uploads/2020/11/Perfil-Telefonista-radioperador.pdf>.

8. Nubia M, Técnico operativo, Bogotá IDIGIER, Instructivo servicios de emergencia Radioperador, publicado 13 de diciembre del 2021. Disponible en <https://www.idiger.gov.co/documents/20182/981533/ME-IN-01+Instructivo+servicios+de+emergencias+-radioperador+V3.pdf/9847b567-8328-4982-99df-2bf1b1c69fa7>.
9. UBA. Ciencias Médicas. Teleoperador de Urgencias y Emergencias Médicas, 02 del 2019. Disponible en <https://www.fmed.uba.ar/sites/default/files/2019-02/Programa%20y%20objetivos%20-%20Teleoperador.pdf>.
10. Gómez Jiménez J, editor. Sistema Estructurado de Triage-SET: Manual de implementación. Andorra: Esbarzer S.L. ,Treelogic SL; 2015 Disponible en <https://drive.google.com/file/d/0B20N7sQWDZBqMHpITIF5V3B0a3c/view?pli=1&resourcekey=0-ybqFwb8HvY0Po0CffwISVQ>.
11. Velásquez; O, Naranjo; L, et al. Indicadores de Atención Pre Hospitalaria para indicentes viales en Colombia. Rev. Salud pública, 2017, Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v35n3/0120-386X-rfnsp-35-03-00410.pdf>.
12. Publicación de ConsultorSalud SAS. Sistema de Emergencias Médicas (SEM)- Resolución 926 de 2017, 3 de abril del 2017 Disponible en <https://consultorsalud.com/sistema-de-emergencias-medicas-sem-resolucion-926-de-2017/>.
13. Ministerio de Salud Argentina.gob.ar. Información sustraída de, Argentina.gob.ar. Emergencias ¿Qué hacer frente a una situación de emergencia? Números y consejos para seguir. 2019.
14. Telecomunicaciones de Emergencia, Legislación Francesa de telecomunicaciones de emergencia. (n.d). Telecomunicaciones de Emergencia. 24 de marzo del 2010. Disponible en <http://emercomms.ipellejero.es/2009/08/15/legislacion-francesa-de-telecomunicaciones-%20de-emergencia/>.
15. Paoletti, I. Trabajo de comunicación y diagnóstico en llamadas de emergencia médica en Italia, Trabajo cooperativo con soporte

- informático 18, 299-250 2009 Disponible en.  
<https://link.springer.com/article/10.1007/s10606-009-9091-1#citeas>
16. J.B. López M, P. Herrero A, J.L Pérez V, H; Martín. ELSEVIERDOYMA, Novedades en soporte vital básico y desfibrilación Externa semiautomática 5/2011 Disponible en  
<https://scielo.isciii.es/pdf/medinte/v35n5/puesta.pdf>.
17. Vaona A, Pappas Y, et al. Base de datos Cochrane de Revisiones sistemáticas, Intervenciones de capacitación para mejorar las habilidades de consulta telefónica en operadores. 2017. Disponible en.  
<https://www.cochranelibrary.com/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD010034.pub2/full?highlightAbstract=telefonico%7Ctelefonico%7Co>.
18. Flodgren G, Rachas A, et al. Telemedicina inteactiva: efectos en la práctica profesional y los resultados de la atención médica, 2015. Disponible en  
<https://www.cochranelibrary.com/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD002098.pub2/full?highlightAbstract=telemedicine%7Ctelemedicin>
19. GCBA, Buenos Aires. Creative Commons Reconocimiento 2.5. Argentina license. Telemedicina, el servicio por videollamada que salva vidas. 26 de agosto de 2021 disponible en;  
<https://buenosaires.gob.ar/salud/noticias/como-funciona-telemedicina-el-nuevo-servicio-medico-por-videollamada-del-same-que>.
20. Manual de procedimientos SAMUR-Protección Civil. Técnicos en Emergencias Sanitarias y procedimientos administrativos, Edición 2023 Disponible en  
[https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/SamurPCivil/Samur/ApartadosSecciones/01\\_AcercaSAMURProteccionCivil/Ficheros/ManualdeProcedimientosSAMUR2023\\_3.pdf](https://www.madrid.es/UnidadesDescentralizadas/Emergencias/SamurPCivil/Samur/ApartadosSecciones/01_AcercaSAMURProteccionCivil/Ficheros/ManualdeProcedimientosSAMUR2023_3.pdf).
21. Correa, A. Avances y barreras de la telemedicina en Colombia. Revista de la Facultad de Derechos y Ciencias Políticas, 25 de octubre de 2017. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/rfdcp/v47n127/0120-3886-rfdcp-47-127-361.pdf>.