

Pestaña 2



Programa, cronograma de fechas y lugar presencial 911

Una vez que los estudiantes avanzados o graduados de alguna de las carreras mencionadas como requisito excluyente realicen su inscripción, se informará oportunamente el cronograma de capacitación por cohortes.

El único mail oficial de comunicación es egresados@uncuyo.edu.ar

Anexo I

Programa de Capacitación e Ingreso al Centro Estratégico de Operaciones

A) Contenido de la capacitación en materia de Seguridad.

Formación y profesionalización del perfil

Objetivo General

Facilitar la profesionalización del personal policial a través de la formación en el abordaje adecuado y la gestión de las situaciones de emergencias y/o urgencias que surgen en la provincia de Mendoza a partir de capacitación en el Centro Estratégico de Operaciones y que contribuyan a una mejor prestación del servicio.

Objetivos Específicos

- Capacitar sobre el uso de la plataforma Centro de Comando Integral-ICC, que se utiliza en el CEO, para la gestión y análisis de incidentes.
- Dotar de las competencias necesarias al personal para la gestión de las emergencias y urgencias que posibilite disminuir los tiempos de respuesta.
- Conocer los lineamientos de tratamiento de los distintos incidentes que se reciben en el Sistema de emergencia 911, para su correcto proceso judicial.
- Demostrar y contrastar el trabajo ante las distintas novedades que surjan en el sistema de emergencias en sus distintas vías de comunicación y canales.



- Ejercitar habilidades efectivas de comunicación.
- Identificar efectivos que posean el perfil para desempeñarse en la recepción de llamadas, categorización de emergencias y/o urgencias, y monitoreo de cámaras.
- Generar espacios de práctica y aprendizaje real en el uso del sistema y sus plataformas.

PROGRAMA

TEMARIO

- **MÓDULO I**

Origen y evolución: del Centro de Operaciones Policiales al Centro Estratégico de Operaciones

- Definición y Doctrina
- Antecedentes Históricos CEO.
- Organigrama
- Cambios y reformas- Críticas al 911

- **MÓDULO II**

Introducción al sistema Policial

- Red de comunicaciones Policiales
- Sistemas Tecnológicos Policiales
- Sistema Tetra



- Sistema 911 Centro de Comando Integral - ICC

- **MÓDULO III**

Procedimientos de trabajo del sistema 911

- Procedimiento de Trabajo de Operadores Telefónicos
- Procedimiento de Trabajo de Despachadores Policiales
- Procedimiento de Trabajo de Operadores De Video

CEO móvil: ¿qué es y cómo funciona?

- **MÓDULO IV**

De la teoría a la práctica- Implicancias en contexto real.

- Práctica operaciones de telefonía
- Práctica operaciones de despacho
- Prácticas operaciones de videovigilancia

- **MÓDULO V**

Normativas y procedimientos legales

- Pedidos Judiciales y/o Administrativos
- Nociones legales
- Preservación lugar del hecho
- Procedimientos para casos especiales

- **MÓDULO VI**

Abordaje Integral de la salud de operadores de emergencias



- Estrés en contexto de emergencia
- Entrenamiento vocal para la prevención de patologías
- Comunicación asertiva y efectiva

Se propone un sistema de evaluación de los conocimientos adquiridos, seguimiento y monitoreo de los y las alumnos/as para acreditar la aprobación del mismo.

ORGANIZACIÓN

INSTITUCIÓN RESPONSABLE DE LA CAPACITACIÓN:

- Centro Estratégico de Operaciones.

COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN GENERAL:

- Dirección General de Policías y Dirección de Capital Humano y Capacitación del Ministerio de Seguridad.

DIRECTOR DEL CURSADO:

- Jefe Provincial del CEO.

DISERTANTES Y/O INSTRUCTORES:

Se requiere que el personal instructor/disertante posea:.

- Antigüedad en el CEO Superior a 3 años.
- Haber cumplido la función de Jefe de Sala o Supervisor, por más de un año.
- Personal Civil o Policial, con conocimiento acabado en el área y/ o afines en la temática.
- Profesional/es en salud mental.
- Profesional/es de salud.

B) Contenidos del Curso en Materia de Salud



Módulo 1: Introducción al Sistema de Emergencias Médicas

Rol del teleoperador en el manejo de llamadas 911 médicas.

Bases legales y éticas en la atención de emergencias médicas.

Módulo 2: Uso de la Plataforma Centro de Comando Integral-ICC

Configuración básica y herramientas clave del sistema.

Aplicaciones específicas para emergencias médicas.

Módulo 3: Protocolos y Gestión de Llamadas Médicas

Tipificación de emergencias médicas: urgencias, emergencias críticas y no urgentes.

Procedimientos de escalamiento y transferencia de llamadas.

Módulo 4: Simulaciones y Evaluación de Desempeño

Prácticas con escenarios de llamadas de emergencia médica.

Evaluación técnica y emocional del manejo de las situaciones.

Módulo 5: Desarrollo de Habilidades Comunicativas

Técnicas de comunicación efectiva en situaciones de estrés.

Estrategias para mantener la calma y guiar a los interlocutores.



Módulo 6: Coordinación con Servicios de Salud

Protocolos de enlace con ambulancias y hospitales.

Manejo de incidentes complejos, como accidentes masivos o emergencias sanitarias comunitarias.

Módulo 7: Evaluación Final y Certificación

Ejercicios integrados que simulan múltiples tipos de emergencias médicas.

Certificación de habilidades adquiridas.

C) Contenido de Capacitación en Materia de Habilidades Sociales - UNCUIYO

TALLER DE FORMACIÓN EN CONTENIDOS RELACIONADOS CON LA ATENCIÓN DE LAS EMERGENCIAS QUE LOS CIUDADANOS DE LA PROVINCIA REALICEN AL 911

Licenciadas a cargo:

Lic. Ivana Jimena Gordon (Mat. n° 2298) Lic. Yasmin Cardozo (Mat. n° 2357)

ESCUCHA ACTIVA

Primera instancia: Teórica Observación de video disparador:

<https://www.youtube.com/watch?v=LOWkYuWRC0c> Puesta en común

¿Qué son las habilidades sociales?

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas y capacidades que permiten a una persona interactuar y relacionarse con los demás de manera efectiva y satisfactoria. Estas habilidades son fundamentales para el desarrollo personal y social, facilitando la comunicación, la empatía, la resolución de conflictos y la creación de relaciones interpersonales saludables.

Se refieren a la capacidad de una persona para:

- Comunicarse de forma efectiva:

Expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera clara y respetuosa, utilizando un lenguaje adecuado a la situación y a la persona.

- Escuchar activamente:

Prestar atención a lo que los demás dicen, mostrando interés y comprensión, y respondiendo de manera apropiada.

- Mostrar empatía:

Comprender y compartir los sentimientos de los demás, mostrando compasión y apoyo.

- Resolver conflictos:



Identificar y gestionar situaciones de desacuerdo de forma constructiva, buscando soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas. Crear relaciones interpersonales saludables:

Establecer y mantener relaciones basadas en el respeto, la confianza y la reciprocidad.

¿Por qué son importantes las habilidades sociales?

Las habilidades sociales son esenciales para:

- El desarrollo personal:

Permiten a las personas crecer emocionalmente, mejorar su autoestima y desarrollar una mayor confianza en sí mismas.

- La adaptación social:

Facilita la integración en diferentes grupos sociales y la creación de redes de apoyo.

- El éxito profesional:

Permiten a las personas desempeñarse mejor en sus trabajos, liderar equipos y construir relaciones profesionales sólidas.

- La salud mental:

Ayudan a reducir el estrés, la ansiedad y la depresión, promoviendo el bienestar emocional.



Ejemplos de habilidades sociales:

- Habilidades de comunicación: Saludar, presentar, iniciar y mantener una conversación, expresar opiniones, hacer preguntas, escuchar activamente, pedir ayuda.
 - Habilidades de interacción: Mostrar respeto, ser asertivo, disculparse, pedir perdón, expresar emociones, ser empático.
 - Habilidades de resolución de conflictos: Negociar, mediar, buscar soluciones creativas, ceder, mantener la calma.
- Cómo desarrollar las habilidades sociales:

- Aprender de los demás:

Observar y modelar las conductas de personas con buenas habilidades sociales.

- Participar en actividades sociales:

Buscar oportunidades para interactuar con otras personas, como asistir a eventos sociales, unirse a grupos de interés, o participar en actividades de voluntariado.

- Practicar la escucha activa:

Prestar atención a lo que los demás dicen, mostrando interés y comprensión.

- Expresar tus sentimientos:

Compartir tus pensamientos y emociones de manera clara y respetuosa.



- Buscar apoyo profesional:

Si tienes dificultades para desarrollar las habilidades sociales, puedes buscar ayuda de un psicólogo o terapeuta.

1. ¿Qué es la escucha activa?

La escucha activa tiene sus raíces en el enfoque humanista del psicólogo Carl Rogers quien la define como la habilidad de escuchar de manera consciente, comprendiendo tanto las palabras como los sentimientos del hablante. Es un proceso activo, no pasivo, que implica prestar atención, mostrar interés y buscar la comprensión del mensaje del interlocutor. Rogers destacó la importancia de la empatía y la escucha reflexiva en este proceso.

La podemos clasificar como una habilidad comunicativa superior que engloba aspectos verbales como no verbales, permite participar activamente en la comunicación bidireccional. Escuchar activamente implica estar atento a lo que dice, quiere decir y siente la persona que habla, sin interrumpir, imponer ni juzgar. Su objetivo principal es comprender verdaderamente al interlocutor, más allá de sus palabras.

Esta forma de escuchar pertenece a la categoría de la escucha empática, ya que se centra en comprender al otro desde su perspectiva emocional y cognitiva. La autora Isabel Ariste(2021) define la escucha activa como una forma de escuchar que implica atención consciente, interés genuino y comprensión empática hacia el otro. No se trata solo de oír lo que la otra persona dice, sino de estar presente emocional y mentalmente, mostrando que se valora su mensaje.

Según Ariste, la escucha activa requiere elementos como:

- Contacto visual adecuado



- Lenguaje corporal receptivo
- Silencio respetuoso
- Parafraseo o devolución del mensaje es decir con tus propias palabras lo que otra persona dijo, manteniendo el significado original. Es una forma de demostrar que entendiste el mensaje y, al mismo tiempo, confirmar que no hubo malentendidos.
- Evitar interrupciones y juicios

2. Tipos de escucha

Los tipos de escucha han sido estudiados por varios autores, pero una referencia muy citada es la de Roland Barth, un educador y experto en comunicación, y también la clasificación de escucha, cada uno con una finalidad distinta propuesta por Richard Weaver y desarrollada más ampliamente en el campo de la comunicación por autores como: **Escucha empática**: Escuchás para comprender a la otra persona. Se centra en ella, no en vos mismo.

Escucha apreciativa: Escuchás por placer, como al oír música o asistir a una ceremonia. **Escucha comprensiva**: Escuchás para aprender, como en clases, podcasts o conferencias **Escucha crítica**: Escuchás para formar una opinión o juzgar lo que se dice, como en un debate.

3. Las "3 A" de la escucha activa

Tres habilidades fundamentales, el modelo de las tres A de la escucha activa que incluye actitud, atención y ajuste se le atribuye comúnmente a Xabier Guix, un autor y psicólogo especializado en comunicación y desarrollo personal.



Actitud: Es la disposición interna para escuchar. Implica apertura, respeto, interés genuino por el otro y voluntad de comprender.

Atención: Es la concentración plena en el mensaje del otro, tanto verbal como no verbal. Supone dejar de lado las distracciones y enfocarse en el momento presente.

Ajuste: Es la capacidad de adaptarse al otro, regulando la propia respuesta emocional y comunicativa. Involucra empatía y sintonía con el interlocutor.

4. Estados de la escucha activa Según el proceso comunicativo, la escucha activa incluye cinco estados:

Recibir el mensaje.

Comprender conscientemente lo que se dice.

Recordar los puntos principales y repreguntar si hay dudas. Evaluar el mensaje desde una postura reflexiva.

Responder de forma adecuada y empática.

5. Actitudes y elementos clave de la escucha activa

Según González (2022), practicar la escucha activa requiere: Eliminar distracciones (como el celular o pensamientos divagantes).

Mostrar interés no verbal, manteniendo contacto visual, asintiendo y adoptando una postura receptiva.

Prestar atención a las emociones, ya que los gestos, tonos y silencios también comunican. Hacer preguntas clarificadoras para demostrar comprensión e interés genuino.



6. Importancia y beneficios de la escucha activa

De acuerdo con López & Rodríguez (2021), los beneficios de esta habilidad incluyen: Mejora de las relaciones interpersonales, al fortalecer la conexión emocional entre las personas.

Prevención de malentendidos, al captar el significado real de las palabras.

Fomento de un entorno de confianza, tanto en contextos personales como laborales. Facilitación de la resolución de conflictos, al comprender las diferentes perspectivas. Desarrollo de la empatía, al ponerse en el lugar del otro.

El objetivo es crear un clima de confianza donde el otro se sienta escuchado

Receso 15 minutos **Segunda instancia:** Práctica Realización de una actividad

EMPATÍA

Primera instancia: Teórica Observación de video disparador:

https://youtu.be/052XIRY2M-s?si=F7_pgAGgziiQUP5 Puesta en común

NoChamorro& Fajardo (2022) con respecto a la Empatía, plantea que la empatía es fundamental en la escucha activa, ya que nos conecta emocionalmente con la persona que habla y permite comprender sus pensamientos y emociones.

1. Definición de empatía

La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos, emociones y pensamientos de otra persona. Implica ponerse en su lugar, reconocer su experiencia y



responder de forma respetuosa y comprensiva.

2. Componentes de la empatía

La empatía combina aspectos emocionales y cognitivos, y se manifiesta a través de:

Comprensión emocional: reconocer y conectar con los sentimientos ajenos.

Perspectiva: ver la situación desde el punto de vista del otro.

Escucha activa: atención plena al otro, sin interrumpir, mostrando interés genuino.

Validación emocional: aceptar lo que el otro siente, sin juzgar.

Compasión: deseo de aliviar el sufrimiento ajeno.

Comunicación no verbal: interpretar el lenguaje corporal, tono de voz y expresiones.

3. Importancia de la empatía

La empatía es esencial para:

Establecer relaciones interpersonales saludables. Fomentar la cooperación, el respeto y la convivencia. Reducir conflictos y malentendidos.

Desarrollar habilidades sociales y fortalecer la autoestima. Diferencias con otros conceptos

Simpatía: afinidad emocional hacia otra persona, basada en el agrado.

Asertividad: expresar ideas y emociones de manera firme y respetuosa.

Aunque diferentes, empatía y asertividad son habilidades complementarias que facilitan la comunicación efectiva.



4. Desarrollo de la empatía

Aunque puede surgir de forma natural, la empatía se puede entrenar mediante: La práctica constante de la escucha activa.

La autorreflexión y el reconocimiento de las emociones propias y ajenas. El fomento de la tolerancia, la paciencia y el respeto.

5. Conclusión

La empatía es una competencia fundamental dentro de la inteligencia emocional. Su desarrollo contribuye tanto al bienestar individual como a la construcción de una sociedad más justa, comprensiva y solidaria

Receso 15 minutos

Segunda instancia: Práctica Realización de una actividad

FRUSTRACIÓN

Primera instancia: Teórica Observación de video disparador:

<https://www.youtube.com/watch?si=GvesnqQpHU-iIR1z&v=HL05ZR4q2Ts&feature=youtu.be>

Puesta en común

“No puedo más”, “No merece la pena volverlo a intentar”, “No valgo para esto, voy a abandonar”, “He fracasado” ¿Te resultan familiares estas frases? Es muy probable que a lo largo de tu vida te hayas enfrentado a ciertos obstáculos o situaciones donde te haya resultado complicado lograr cumplir con el objetivo o meta establecida. Es ahí donde nos invade una emoción un tanto desagradable, una emoción que viene acompañada de sentimientos de enfado, irritabilidad, decepción... A esta emoción, la conocemos como frustración, y pese a que no resulta agradable lidiar con ella, es una respuesta totalmente natural.

Sin embargo, es importante que pese a sentirla en ocasiones, sepamos gestionarla de manera óptima para que no nos afecte de forma negativa en nuestras vidas. La frustración se origina en sentimientos de incertidumbre e inseguridad que se derivan de una sensación de incapacidad para satisfacer las necesidades. Si en un individuo éstas son bloqueadas es más probable que se produzcan malestar y frustración.

1. ¿Qué es la frustración?

- Es una emoción natural que surge cuando no se alcanza un objetivo o deseo.
- Se manifiesta como ira, decepción, irritabilidad o sensación de vacío.
- No es negativa en sí misma, pero una mala gestión puede tener consecuencias perjudiciales.

2. Causas y factores que influyen en la frustración

- **Fuerza del deseo o necesidad:** Cuanto más fuerte es el deseo, mayor la frustración si no se cumple.
- **Tipo de barrera:** Cuanto más inamovible o injusta, más frustración genera.**Disponibilidad de metas alternativas:** Ayuda a reducir la frustración si existen otros caminos.
- **Estabilidad emocional:** Las personas más estables manejan mejor la frustración.
- **Tipos:**

- o **Frustración personal:** Relacionada con metas y deseos propios.
- o **Frustración social:** Falta de apoyo o desconexión con otros.

3. Consecuencias de una baja tolerancia a la frustración Mentales:

- Irritabilidad
- Ansiedad
- Desánimo
- Sentimiento de impotencia
- Ira
- Baja autoestima

Físicas:

- Dolores de cabeza
- Tensión muscular
- Problemas para dormir
- Cansancio
- Alteraciones en el apetito

Sociales y emocionales:

- Aislamiento
- Conflictos
- Pérdida de motivación

4. Necesidades humanas y frustración

- **Etapas de una necesidad:**

1. Percepción de una carencia
2. Deseo de cubrirla Esfuerzo por satisfacerla
3. Satisfacción

- **Pirámide de Maslow:** Fisiológicas, seguridad, afiliación, reconocimiento, autorrealización.

- **Tipos:**

1. **Primarias:** Vitales (comer, dormir, respirar)
2. **Secundarias:** Mejoran la calidad de vida (ocio, tecnología, comunicación)
3. **Individuales vs colectivas**

5. Estrategias para aumentar la tolerancia a la frustración

1. **Establece metas realistas:** Evita el perfeccionismo.
2. **Habla contigo con amabilidad:** Reemplaza el diálogo interno negativo por uno positivo.
3. **Regula la ira y el enfado:** No tomes decisiones en caliente.
4. **Practica la resiliencia:** Aprende y adaptate ante los obstáculos.
5. **No evites la frustración:** Afrontarla ayuda a superarla.
6. **Busca apoyo:** Hablar con otros puede darte nuevas perspectivas.
7. **Desarrolla la paciencia:** La frustración también enseña.

6. Recomendaciones y recursos para gestionar la frustración

- **Acepta que no siempre se logra todo.**
- **No te victimices.**
- **Analiza los fallos y busca alternativas.**
- **No dejes que otros definan tus posibilidades.**
- **Diseña un plan paso a paso.**
- **Celebra tus logros, incluso los pequeños.**
- **Practica actividades reguladoras:** Caminatas, ejercicio, meditación. ¿Qué efectos tiene en ti la baja tolerancia a la frustración?

La baja tolerancia a la frustración trae consigo una serie de síntomas o consecuencias



que pueden llegar a repercutir de manera negativa en nuestro bienestar diario. A continuación, podrás observarlos.

La frustración puede ser personal o social. La personal se relaciona con metas y deseos personales, mientras que la social aparece cuando hay falta de apoyo o conexión con los demás.

Receso 15 minutos **Segunda instancia:** Práctica Realización de una actividad



VULNERABILIDAD Y ABORDAJE INTEGRAL DE LA URGENCIA

Primera instancia: Teórica Preguntas disparadoras:

¿Quién llama al 911?

¿Por qué y para qué llama? Etc.

Las llamadas de urgencia al 911 no solo representan situaciones críticas que requieren atención inmediata, sino que muchas veces son manifestaciones directas de distintos tipos de vulneración social. Esta relación puede entenderse desde varias perspectivas teóricas.

Qué entendemos por vulnerabilidad / la importancia de leer más allá del motivo de la llamada (contexto social del llamante)

Con relación directa a la noción de vulnerabilidad social, los autores la definen como la situación en la cual las personas, hogares y grupos: no obtienen puestos de trabajo de calidad y/o estables; las redes sociales son débiles; el acceso a los servicios públicos es irregular. Esta situación de vulnerabilidad puede tener carácter de estable, cuando la trayectoria laboral está caracterizada por la exclusión de trabajos de calidad, o reciente, cuando esta trayectoria provoca una degradación progresiva de las condiciones de vida y el aumento de la exclusión en distintas esferas de la vida social (Kaztman et al., 1999a:19-20).

Una de las principales conclusiones a las que arriban los autores es que el esquema de análisis basado en los activos, vulnerabilidad y estructura de oportunidades, “da la

posibilidad de articular el análisis micro de los hogares (activos) con el análisis macro de las tres instituciones básicas del orden social (esto es, de las estructuras de oportunidades provistas por el Estado, el mercado y la sociedad), y permite investigar problemas de vulnerabilidad en categorías sociales distribuidas a todo lo largo del sistema de estratificación”. Aclaran, asimismo, que esta noción fue desarrollada originalmente por Carlos Filgueira (Kaztman et al., 1999a:93).

Desde el enfoque de los determinantes sociales de la salud y la seguridad, se sostiene que las condiciones de vida (pobreza, desempleo, violencia estructural, exclusión social) inciden fuertemente en el bienestar físico, emocional y social de las personas. Quienes viven en contextos de mayor desigualdad o precariedad suelen estar más expuestos a conflictos, violencia, falta de acceso a servicios básicos y a situaciones de emergencia no contenidas por otras instituciones, lo que convierte al 911 en uno de los pocos recursos accesibles y disponibles.

Por otro lado, desde la teoría del conflicto social, se puede entender que las urgencias muchas veces surgen en escenarios donde las normas sociales o legales no logran mediar eficazmente las tensiones entre individuos, o entre personas y el Estado. En estos casos, la línea 911 aparece como un espacio de mediación rápida, aunque muchas veces con una alta carga emocional y con expectativas que exceden lo operativo.

Asimismo, desde la perspectiva de la intervención en crisis, se reconoce que muchas llamadas provienen de personas en situación de alta vulnerabilidad psicosocial. En este contexto, la escucha activa, la contención emocional y la empatía se vuelven fundamentales, ya que no solo se trata de resolver un hecho puntual, sino también de reconocer el sufrimiento o la angustia de quien llama, que muchas veces se ve atravesado por historias de violencia doméstica, abuso, abandono estatal o problemas de salud mental sin tratamiento.

Por último, el 911 puede ser visto como una de las "puertas de entrada" al sistema de atención y cuidado del Estado. Su correcto funcionamiento no solo implica una respuesta técnica, sino también una respuesta humana, que considere los factores sociales que subyacen a cada llamada.



La urgencia como fenómeno que muchas veces es la punta del iceberg de una situación estructural

Emergencia

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud, 2002), una emergencia es una situación crítica que representa un peligro inmediato para la vida, la salud, la propiedad o el medio ambiente. Requiere atención inmediata y especializada.

Ejemplo: un paro cardíaco, un incendio, un intento de suicidio en curso.

Según Blanco (2010), “la emergencia implica un riesgo vital o de daño grave e inminente, y exige una respuesta técnica inmediata que puede ser determinante entre la vida y la muerte”.

Urgencia

En cambio, una urgencia es una situación que, si bien no implica un riesgo inmediato para la vida, necesita atención en un corto plazo para evitar que se convierta en emergencia.

Ejemplo: un fuerte dolor abdominal, una crisis de ansiedad intensa, una pelea doméstica con tensión creciente.

Pérez-Carvajal y Salas (2013) explican que “la urgencia se refiere a una condición que requiere atención rápida, pero no compromete de forma inmediata la vida del paciente o la integridad de terceros”.



Intervenir sin revictimizar, con perspectiva de derechos

Walker (1991) menciona que: “La victimización secundaria se produce cuando la víctima es tratada con desconfianza, se le culpa por lo ocurrido o se minimiza su experiencia, lo cual puede agravar los efectos del trauma y disminuir la posibilidad de recuperación.”

Desde la perspectiva de derechos humanos, revictimizar implica una vulneración adicional a la dignidad, integridad psíquica y emocional de la persona, que ocurre cuando el

sistema que debería proteger, reparar o asistir reproduce dinámicas de daño, desconfianza o indiferencia.



En otras palabras, no solo se trata de un maltrato, sino de la falta de garantía de derechos fundamentales, como:

el derecho a la verdad,

el derecho a ser escuchado/a sin prejuicios, el derecho a recibir trato digno y respetuoso,

y el derecho a no ser culpabilizado/a por lo vivido.

Según la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH), “La revictimización se produce cuando los Estados no garantizan a las víctimas un trato adecuado y digno, ni mecanismos de protección y reparación efectivos, profundizando su condición de vulnerabilidad.

”Citas bibliográficas:

González, Leandro M. (2009). Orientaciones de lectura sobre vulnerabilidad social. En Lecturas sobre vulnerabilidad y desigualdad social. Córdoba: Centro de Estudios Avanzados (UN Córdoba) - CONICET.

Organización Mundial de la Salud. (2002). Atención prehospitalaria en situaciones de emergencia: Directrices y recomendaciones. Ginebra: OMS.

Blanco, E. (2010). Manual de urgencias y emergencias. Madrid: Editorial Médica Panamericana.

Pérez-Carvajal, L., & Salas, D. (2013). Urgencias y emergencias: Fundamentos, diagnóstico y tratamiento. Barcelona: Elsevier España.



Aguilar, M. (2006). Intervención en crisis: Modelos, técnicas y aplicaciones. Buenos Aires: Paidós.

(Walker, L. E. (1991). The Battered Woman Syndrome. New York: Springer Publishing Company.)

(CIDH, 2011. Acceso a la justicia para las mujeres víctimas de violencia en las Américas)

<https://www.pagina12.com.ar/313447-imputaron-a-la-operadora-del-911-que-desatendio-el-l-amado-p>

<https://www.aepsis.com/como-puedo-manejar-la-baja-tolerancia-a-la-frustracion/>

<https://eepsicologia.lat/frustracion-causas-tips/>

<https://youtu.be/HL05ZR4q2Ts?si=GVesnqQpHU-ilR1z>

<https://www.significados.com/empatia/>

<https://concepto.de/empatia/> <https://somosestupendas.com/empatia-fras>