**No solo el sector salud: el estrés y la ansiedad también ha afectado a los operadores del 9-1-1 durante la pandemia**

**Ciudad de México, xx de octubre de 2021.-** La pandemia marcó un antes y un después para el mundo entero, así como un impacto profundo en la sociedad. Padecimientos como ansiedad, estrés, miedo o el *burnout* [crecieron hasta un 70%](https://www.who.int/es/news/item/05-10-2020-covid-19-disrupting-mental-health-services-in-most-countries-who-survey) en diversos países de acuerdo con la OMS. La crisis sanitaria no hizo más que agudizar el problema de la salud y bienestar mental.

Aunque si bien en 2020 se dio visibilidad a la enorme presión a la que se vio sometida el sector salud –quienes estaban en la primera línea frente a la pandemia– poco se enfatizó sobre aquellos que han atendido todas y cada una de las emergencias de la ciudadanía: los operadores del 9-1-1.

De acuerdo con [datos](https://www.senado.gob.mx/64/gaceta_comision_permanente/documento/107553) oficiales, las llamadas de emergencia respecto a **la violencia sexual en el hogar incrementaron un 63%** vs el 2019; la Iniciativa Spotlight [reportó](https://twitter.com/SpotlightAmLat/status/1258469150948839430?ref_src=twsrc%5Etfw%7Ctwcamp%5Etweetembed%7Ctwterm%5E1258469150948839430%7Ctwgr%5E%7Ctwcon%5Es1_&ref_url=https%3A%2F%2Fwww.elfinanciero.com.mx%2Fnacional%2Fllamadas-de-emergencia-para-reportar-violencia-de-genero-aumentan-22-en-marzo-en-mexico%2F) un **crecimiento del 20% en llamadas relacionadas con violencia de género,** mientras que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) [registró](http://www.imss.gob.mx/prensa/archivo/201712/398) 30% más de accidentes de niños en casa. A todo ello se sumó la necesidad de atender a aquellos que requerían atención por complicaciones de COVID-19, así como las [llamadas de broma o improcedentes](https://carbyne.another.co/3-consejos-para-evitar-que-tu-llamada-al-9-1-1-se-convierta-en-improcedente). La carga fue soportada por aquellos héroes que, en lugar de capa, llevan un auricular al oído para actuar con prontitud y eficacia:

*“Sin duda la pandemia ha sido un momento catártico para diversos sectores, podemos verlo en los centros de emergencia, cuyas llamadas al 9-1-1 registran nuevos niveles de atención. Cuando marcamos tenemos la certeza de que alguien estará ateniéndonos del otro lado, su desempeño ha sido clave y también ha contribuido a salvar vidas”,* comenta el **Ing. Abelardo A. Tous-Mulkay, P.E.I. y Director General de Carbyne para Latinoamérica y el Caribe.**

Los operadores de los centros de atención de emergencias son pieza clave para la seguridad ciudadana; sin embargo, su labor los hace estar expuestos a complicaciones en su bienestar. A fin de evitar un desgaste mental, sin importar cual sea el trabajo o actividad que se ejerza, el **Ing. Abelardo A. Tous-Mulkay** comparte algunos consejos:

1. **Hablarlo abiertamente**

El [síndrome de estrés postraumático (TEPT)](https://carbyne.another.co/atencion-al-trastorno-de-estres-postraumatico-derivado-de-la-pandemia), puede afectar el desempeño de cualquier persona, ante ello, es importante crear un entorno en el que se hable abiertamente de la salud mental y estado de cada uno, ya sea en el trabajo, con los amigos o la familia.

1. **Comienza a hacer de tu salud mental una prioridad**

De acuerdo [con algunos operadores](https://carbyne911.com/the-importance-of-mental-health-for-emergency-telecommunicators/) es importante empezar a velar por la salud mental, lo antes posible, pues tanto la fuerza mental como el bienestar físico nos ayudan a ser resilientes ante escenarios complicados, y a pensar de manera más clara.

1. **Respeta los horarios laborales**

Ser operador del 9-1-1 es acostumbrarse a escuchar situaciones de riesgo durante toda la jornada laboral. Sin duda este escenario es un factor desgastante para cualquier persona. Por otro lado, llevar toda ‘esta carga’ de regreso a casa es otra forma de desgaste mental que va agudizándose con el tiempo. Ante ello, el Ing. Tous-Mulkay recomienda desconectarse de cualquier asunto del trabajo una vez salga de la oficina y/o de la estación: “*disfruta tu tiempo en casa con tu familia y rodéate de cosas positivas*”, añade

1. **Hazte un tiempo exclusivo para ti y regresa a tus pasiones**

Muchas veces uno acaba desgastado y lo único que quieres es llegar a casa y no pensar. Es por ello que también es recomendable dejar un poco el sedentarismo y las redes sociales (cuyo exceso suele ser negativo) para hacerse un espacio personal y regresar a aquellos hobbies que dejamos de hacer por el trabajo: arte, deporte, coleccionismo, o lectura, son excelentes maneras de atraer pensamientos positivos a la mente.

La pandemia ha hecho visible muchas de las debilidades y áreas de oportunidad para la humanidad, siendo la salud mental y su estabilidad una de las más importantes. *“Por ello es importante empezar a ser más consciente de los retos que implica nuestra actividad laboral y los efectos que puede tener en nuestra estabilidad a nuestra mente a fin de desempeñarnos de la mejor manera”*, concluye Tous-Mulkay.

-o0o-

**Sobre** [**Carbyne**](https://carbyne911.com/)

Carbyne es líder mundial en soluciones para la gestión inteligente de llamadas de emergencia en tiempo real. Su sistema de respuesta a incidentes nativo de la nube 9-1-1 de próxima generación se encuentra en una infraestructura global en Amazon Web Services, respaldada por un poderoso ecosistema. Al ofrecer funciones de comunicación avanzadas habilitadas para IP, soporte 24x7x365, funcionalidades de respuesta enriquecidas con Inteligencia Artificial, capacidades habilitadas para IoT y soluciones de última generación, Carbyne está entregando el futuro de la seguridad pública y la primera respuesta, hoy.

Fundada en 2014, Carbyne está dirigida por un equipo de empresarios y expertos tecnológicos. La compañía, con sede en la ciudad de Nueva York, tiene oficinas en México, Brasil, Hong Kong y Europa. Para obtener más información, visite [carbyne911.com](https://carbyne911.com/).

**Síguenos en:**

Facebook: <https://www.facebook.com/CarbyneGlobal/>

Twitter: <https://twitter.com/carbyne911>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/carbyne>

**LATAM**

Facebook: <https://www.facebook.com/CarbyneLATAM/>

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/carbyne-latam/>

Twitter: <https://twitter.com/carbynelatam>

**Contacto para prensa**

another

Carlos Castaneda | PR Expert Manager

+ 52 55 2109 2191

carlos.castaneda@another.co