Safety is a Common Language Fatality File – Spanish

Un hombre murió después de que un operador del 911 le colgara el teléfono cuando no quiso hablar en inglés, según una demanda.

Heriberto Santiago Jr. llamó al 911 para informar de un incendio el año pasado, pero habló en español.

Según la demanda, él y su sobrino de 14 años murieron porque el operador les cortó la llamada.

Un carretillero de un Walmart de Pensilvania murió después de que la central del 911 le colgara el teléfono cuando llamó y no hablaba en inglés, según una demanda presentada ante un tribunal federal.

El hombre, Heriberto Santiago Jr, de 44 años, llamó al 911 en julio de 2020 cuando se produjo un incendio en su casa de Lehigh, Pensilvania. Había estado en la casa con su sobrino de 14 años, Andrés Javier Ortiz.

Cuando Santiago se puso en contacto con la operadora, que se cree que era una mujer llamada Sonya O'Brien, "intentó notificarle" el incendio en su casa y "suplicó frenéticamente" ayuda de emergencia, dice la demanda.

Pero la despachadora "no hablaba ni entendía el idioma español ni utilizó una línea de ayuda en español ni ningún otro despachador la asistió en este sentido".

Ella supuestamente instruyó a Santiago para que hablara en inglés antes de colgarle, según la demanda.

“Como resultado de la falta de capacitación de la despachadora del 9-1-1/Sra. O’Brien, su conducta negligente, imprudente e indignante al colgarle al Sr. Santiago y no tomar todas las medidas para proporcionar asistencia de emergencia, el Sr. Santiago y el Sr. Ortiz perecieron en el incendio”, dice la demanda. “Según el informe del forense, el Sr. Santiago y el Sr. Ortiz murieron por inhalación de humo y toxicidad por monóxido de carbono”.

La demanda, presentada el miércoles en el Tribunal del Distrito Este de Pensilvania, dice que los testigos revelaron que el centro de llamadas de emergencia 911 se negó a incorporar “despachadores capacitados por el condado para utilizar líneas de ayuda en idiomas” en 2019. Los testigos también dijeron que los despachadores manejaron incorrectamente las llamadas de emergencia, “lo que creó riesgos de seguridad y preocupaciones para los residentes del condado.”

La demanda también detalla las prácticas discriminatorias a las que se enfrentan los administradores de color en el centro de llamadas de emergencia 911. Una mujer puertorriqueña que trabajó como administradora dijo que los supervisores y despachadores se referían con frecuencia a las personas de ascendencia latina e hispana como “ustedes”.

En el pasado, los despachadores blancos han dicho abiertamente que “no les gusta atender las llamadas de los españoles”, dice la demanda, y añade que a menudo “se negaban a utilizar el servicio de traducción de la ‘línea de idiomas’ cuando hablaban por teléfono con un hispanohablante”.

El condado de Lehigh, demandado en el caso, calificó la acusación de “infundada” en una declaración a Insider. Santiago llamó a la central y habló en inglés, según una cronología de los hechos facilitada por el condado de Lehigh, y la persona que atendió la llamada “dijo al Sr. Santiago que la ayuda está en camino; se ha enviado a los bomberos”.

El comunicado también dice que una persona que hablaba español llamó un minuto antes que Santiago. El despachador “transfirió

inmediatamente” esa llamada a una línea de traducción, “que es nuestro procedimiento operativo estándar.