



Universidad Católica Andrés Bello
Facultad de Humanidades Y Educación
Escuela de Comunicación Social
Mención Periodismo
Trabajo de Grado

**Proyecto 171: reportaje multimedia sobre el sistema de atención
prehospitalaria en Caracas**

Tesistas:

Yecelis Coromoto Durán Romero

Alejandra Mendoza Villasmil

Tutora:

Acianela Montes de Oca

Caracas, septiembre de 2013

Formato G:

Planilla de evaluación

Fecha: _____

Escuela de Comunicación Social

Universidad Católica Andrés Bello

En nuestro carácter de Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado:

dejamos constancia de que una vez revisado y sometido éste a presentación y evaluación, se le otorga la siguiente calificación:

Calificación Final: En números _____ En letras: _____

Observaciones _____

Nombre:

Presidente del Jurado

Tutor

Jurado

Firma:

Presidente del Jurado

Tutor

Jurado

A Yecenia y a Elio, por ustedes.

A ti, porque nunca dejaré de creer que puedes estar mejor.

A quienes diariamente vencen la realidad, le ganan al sistema.

Yecelis

A Marilú, por permitirme existir sin importar mis diferencias.

A Clara, por enseñarme que las letras hacen que lo existente sea cualquier cosa que yo
imagine.

Alejandra

Agradecimientos

Gracias a Dios, a San Ignacio de Loyola y a quienes hoy no están, por la inspiración para tratar de ser siempre *útil*.

Gracias a quienes me acompañaron durante estos cinco años e hicieron de esta universidad mi segunda casa.

Gracias a Rebeca, por el sofá, las Marilú de chocolate y las fuerzas para lograr escribir una línea más.

Gracias a Marco, por todo.

Gracias a Alejandra, porque nunca se quedó sin colitas negras.

Gracias a Pierina, por las lágrimas y los regaños.

Gracias a Isabel, por un año de terapia a la distancia y por los doce de ser una constante.

Gracias a mis hermanos, Juan y Alí, por el tiempo, la paciencia y la presencia.

Gracias a todos quienes contribuyeron, a quienes abrieron puertas y ofrecieron sus contactos. A Alex por todo el apoyo.

Gracias a la profesora Acianela por sus ideas, sus consejos y esfuerzo.

Gracias a quienes hicieron de La Resistencia un oasis en estos dos años. Gracias, periodistas.

Yecelis

Agradecimientos

Gracias a mi mamá por jamás dudar de mí, por ser el lugar al que voy cuando tengo miedo. Gracias por esa luz que sin saberlo, irradian todo el tiempo.

Gracias a mi abuela por las tardes de tetetaco. Por esa carpeta de poemas que me invitaron a soñar.

Gracias a mi abuelo por los chistes malos y la sonrisa dulce. Gracias a ambos por criarnos sobre la premisa del cariño más honesto.

Gracias a mi papá por vernos siempre como lo mejor que podemos ser.

Gracias a mi Ina por escucharme, incluso gracias por las veces que no lo haces. Gracias por las risas compartidas y sobre todo, gracias por alimentarme.

Gracias a Lala por nunca molestarse realmente, por entender y atender mis preocupaciones políticas. Gracias a su closet.

Gracias a Le y a Zaru porque a pesar de todos los momentos increíbles que hemos pasado, logré graduarme. Gracias por todos los años de amistad sincera, por estar ahí todavía.

Gracias a Yecelis por ser buena compañía en este viaje.

Gracias a Alex y a su paciencia, a Acianela y a esos consejos que todo lo calman.

Gracias a Aurora aunque no sabe leer, o eso nos hace creer.

Gracias a Caracas.

Alejandra

Proyecto 171: reportaje multimedia sobre el sistema de atención prehospitalaria en Caracas

Yecelis Coromoto Durán Romero

yecelisduran@gmail.com

Alejandra Mendoza Villasmil

alejandram.villasmil@gmail.com

Resumen

El siguiente trabajo de investigación arroja dos productos: el primero contiene los marcos metodológico, conceptual y contextual. Los dos primeros indagan en la transformación del reportaje y los cambios que experimenta la profesión periodística con la aparición de internet. El marco contextual explica el tema escogido, su relevancia y las consecuencias que su inoperatividad acarrea a la sociedad. El segundo producto es un reportaje multimedia que narra las deficiencias que dificultan la atención de emergencias en la capital venezolana,

Palabras clave: sistema de atención prehospitalaria, Caracas, reportaje multimedia, técnicos de emergencias médicas, ambulancias, hospitales.

Summary

The following is a multimedia feature about the public system of paramedical services in Caracas, Venezuela. The methodological and conceptual part of the work explains some of the technological changes that inspire the investigators to do the feature using multimedia tools. The contextual section exposes the problems, causes, and relevance of the matter of the investigation. The multimedia feature contains the result of the interviews and observations that were done to complete the investigation using the voices and experiences of the subjects involved.

Key words: public system of paramedical services, Caracas, Venezuela.

Índice

Introducción.....	12
I. Marco conceptual.....	14
1.1 Ciberperiodismo.....	14
1.2 Cibermedios.....	16
1.3 Ciberperiodista o periodista digital.....	18
1.4 El rey reportaje.....	21
1.5 Reportaje multimedia.....	23
II. Marco contextual.....	28
2.1 Sistema prehospitalario.....	29
2.2.1 Sistema hospitalario.....	33
2.1.2 Tránsito.....	38
2.1.3 Equipos.....	39
2.1.4 Inseguridad ciudadana.....	40
III. Marco metodológico.....	42
3.1 El problema.....	42
3.1.1 Objetivos.....	43
3.1.2 Hipótesis.....	43
3.1.3 Tipo de investigación.....	44
3.1.4 Diseño de la investigación.....	44
3.2 Selección de fuentes.....	46
3.2.1 Mapa de actores.....	47
3.3 Estructura del reportaje multimedia.....	49
3.3.1 Arquitectura de la información.....	49
3.3.2 Diseño de la información.....	55
3.4 Limitaciones.....	59
3.5 A manera de cierre.....	61
IV. Guión técnico.....	64

4.1 Inicio.....	64
4.2 Página: Bomberos del Distrito Capital.....	67
4.3 Página Bomberos: Voluntarios Universitarios UCV.....	72
4.4 Página: Protección Civil Distrito Capital.....	72
4.5 Página: Vías de comunicación.....	77
4.6 Página: 171.....	78
4.7 Página: Sistema hospitalario.....	78
V. Conclusiones y recomendaciones.....	80
5.1 Conclusiones.....	80
5.2 Recomendaciones.....	81
VI. Referencias bibliográficas.....	82

Índice de tablas y figuras

Tablas

Tabla 1. Gastos de salud de los gobiernos suramericanos en dólares.....	36
---	----

Figuras

Figura 1. Reportaje multimedia.....	25
Figura 2. Cadena de mando del cuerpo de Bomberos del Distrito Capital.....	32
Figura 3. Gastos de salud de los gobiernos suramericanos en dólares.....	37
Figura 4. Mapa de conexiones del sitio web.....	52
Figura 5. Cabera del sitio web.....	57
Figura 6. Menú del sitio web.....	64
Figura 7. Título del reportaje en el sitio web.....	65
Figura 8. Botones de la página de inicio.....	65
Figura 9. Plantilla de las páginas internas.....	66
Figura 10. Menú de la sección Bomberos del Distrito Capital.....	67
Figura 11. Botones del menú de la sección de Bomberos del Distrito Capital.....	68
Figura 12. Título del menú de la sección de Bomberos del Distrito Capital.....	68
Figura 13. Botones del menú de la sección de Bomberos del Distrito Capital.....	68
Figura 14. Página: “Cementerio de ambulancias”.....	69
Figura 15. Página: “Los gobiernos prefieren policías que bomberos”.....	70
Figura 16. Página: “Estamos acostumbrados, tenemos que resolver”.....	70
Figura 17. Página: “Divisiones políticas trazan líneas geográficas”.....	71
Figura 18. Página: “Anda, anda, piérdete de aquí”.....	71
Figura 19. Página de sobre sección Bomberos Voluntarios.....	72
Figura 20. Menú de la sección Protección Civil.....	73
Figura 21. Botones del menú de la sección Protección Civil.....	74
Figura 22. Título del menú de la sección Protección Civil.....	74
Figura 23. Botones del menú de la sección Protección Civil.....	75
Figura 24. Página: “A puñito con los hospitales”.....	75

Figura 25. Página: “Se pueden salvar muchas vidas”	76
Figura 26. Página: “Paramédicos en listas de heridos”	76
Figura 27. Página: “Sistema prehospitalario en dos ruedas”	77
Figura 28. Página de la sección sobre las vías de comunicación.....	77
Figura 29. Página sobre la sección del sistema 171	78
Figura 30. Página sobre la sección del sistema hospitalario.....	79

INTRODUCCIÓN

Los técnicos de emergencias médicas prehospitalarias se enfrentan diariamente a retos inherentes a su profesión que logran progresivamente disminuir su bienestar emocional y su condición física. Un llamado de servicio implica, en la teoría, pensar y solucionar rápidamente la emergencia de otro, enfrentarse a condiciones adversas en el sitio y lograr comunicarse efectivamente con los demás engranajes del sistema de salud.

En Caracas, hay obstáculos que la teoría no incluye entre sus líneas. Para que quienes trabajan dentro del sistema de atención prehospitalaria puedan prestar un servicio rápido deben enfrentarse al millón de vehículos particulares que ruedan en la ciudad y a un servicio sanitario que desangra a sus pacientes en largas colas de espera; además, se mueven entre la desordenada distribución geográfica de urbanizaciones y calles con la inseguridad ciudadana incrustada en ellas.

Para el 81% de los viajes que realizan a diario los caraqueños utilizan las vías expresas de comunicación, bien sea dentro de un vehículo particular o de unidades de transporte público superficial, congestionando la ciudad entre monóxido de carbono y metal. El retraso de las ambulancias del sistema público para desplazarse dentro del caos es un alarmante factor. El tráfico y el estado de las vías en el Distrito Capital provocan también constantes accidentes de motocicletas y automóviles que congestionan aún más el sistema de atención prehospitalaria.

Si un técnico en emergencia prehospitalaria logra culminar satisfactoriamente el recorrido entre la estación en donde esté la ambulancia hasta el lugar del incidente y de ahí a una sala de emergencias, los trabajadores del sistema de atención prehospitalaria encontrarán otra clase de congestión en las salas de emergencia de los hospitales.

Las ambulancias en el Distrito Capital deben esperar por largas horas estacionados fuera de los hospitales sin poder ser utilizadas, hasta que el personal de emergencia no regrese a los paramédicos sus camillas no pueden retirarse a atender otra llamada.

Entre los trabajadores del sistema de atención prehospitalaria, quienes logren superar e interiorizar el desgaste que exige su profesión, tendrán que enfrentarse a sueldos deficientes y a condiciones desfavorables dentro de la institución.

Las deficiencias de un sistema que atiende a todo aquel que llame al 171 son, entonces, interesantes y llamativas para el público objetivo. La realidad que el reportaje muestra es poco conocida por una sociedad que necesita saberla para poder cambiarla, denunciarla o tomar medidas que les permitan evitar ser víctimas de ella.

Los problemas estructurales que presenta el sistema público de atención de emergencias prehospitalarias en el Distrito Capital y el efecto negativo en la calidad de vida de quienes prestan el servicio y quienes lo reciben son los puntos a los que se refiere la hipótesis que guía al reportaje que, siguiendo la definición utilizada para dicho género, explica el porqué de estas deficiencias y cómo se manifiestan en la sociedad, al mismo tiempo que lo sitúa en la realidad política, demográfica y social de la capital venezolana.

La búsqueda del material que construye el reportaje se realizó tomando en cuenta las herramientas periodísticas que menciona Ulibarri (2003). Desde la crónica para narrar las vivencias y anécdotas de los paramédicos, la entrevista como género para las figuras de autoridad, análisis y contextualización de los datos que se encontraron, hilados de forma no tradicional mediante el reportaje multimedia.

Se busca que sean los integrantes del sistema de atención prehospitalaria quienes ejemplifican con sus vivencias los obstáculos de su trabajo, los coordinadores quienes desentrañen las redes de atención oficiales que existen en Caracas. Además, de contextualizar sus denuncias con información pertinente sobre la ciudad.

También, es objetivo de este trabajo exponer una presentación diferente que sigue todavía joven en la faena periodística: el reportaje multimedia y la web como expansión de las formas de la labor del periodista, que finalmente se resume en lograr informar al público utilizando herramientas contemporáneas.

I. MARCO CONCEPTUAL

1.1 Ciberperiodismo

Con el paso de los años, esta mediación encontró su forma de expresión en distintos géneros. Desde la noticia hasta formas complejas como el reportaje y la crónica, el periodismo se convirtió en una profesión titulada en casas de estudios y las labores que asumen diariamente los periodistas se multiplicaron con los años.

Las bases del periodismo están edificadas sobre la capacidad que este tiene para mediar “entre la multiplicidad de situaciones, procesos, hechos, personajes, lugares, objetos, ambientes y relaciones, y el conjunto de personas que, deseosas o necesitadas de conocerlos, no pueden informarse directamente” (Ulibarri, 2003, p. 7).

El siglo XX dejó a su paso dos aportes tecnológicos que condicionan la transmisión de información y retan al periodismo. La primera nace de la necesidad de comunicarse de manera más sencilla; la segunda, de hacerlo con más personas.

La aparición de una red rudimentaria de comunicación entre universidades estadounidenses se convirtió en el primer paso hacia la publicación de un sistema que en 1991 ya sería un recipiente ilimitado de información, ya no exclusivo para datos científicos o académicos, sino disponible a todo individuo que pudiera conectarse a una computadora. “El Arpanet original se convirtió en internet. Internet se basó en la idea de múltiples redes independientes con un diseño arbitrario” (Cerf et al, 2012).

De esta forma, se comprende internet como “una red global de computadoras que se interconectan por cables. Esta red brinda intercambio electrónico y transmisión de información entre las máquinas” (Dorogovtsev, Mendes, 2004, p. 34). Esta posibilidad de interconexión en redes permitió avanzar en servicios que utilizan internet como medio: el correo electrónico y, especialmente, la *World Wide Web* (WWW). Como la definen Dorogovtsev y Mendes: “La WWW es un conjunto de documentos (páginas) conectados por hipertexto (...) los documentos web son accesibles mediante internet” (2004, p. 35).

Aunque, la aparición del correo electrónico es el primer avance tecnológico a tomar en cuenta para analizar uno de los retos que hicieron del periodismo digital lo que es hoy: transmisión casi inmediata de información.

Y la creación de la *Word Wide Web* deriva en la segunda consecuencia que define al ciberperiodismo: el esquema sobre el que se transmite la información deja de ser el tradicional. Las líneas que dividían a emisor y receptor ya no están definidas, la retroalimentación es un proceso inmediato que condicionará la fabricación de contenido.

El periodismo digital surge con las distintas posibilidades que ofrece internet para desarrollar y exhibir una idea. Así, el periodismo sigue buscando mediar entre la realidad y los espectadores, pero lo logra desde varias perspectivas. La posibilidad de presenciar acontecimientos de forma exclusiva ha desaparecido.

Así, aunque el periodista aún “produce mensajes y se relaciona con las fuentes y la audiencia a través de canales intermediarios y masivos. En la red, sin embargo, los procesos comunicativos se entrecruzan y convergen y el periodista maneja otros códigos de referencia” (García, Pou, 2003, p. 50). Benavides y Quintero (2004) enumeran estos nuevos códigos así: interconexión, interactividad con el lector, inmediatez y multimedia.

-Interconexión

El periodista ya no escribe exclusivamente para que su texto quede marcado al día siguiente en papel y tinta, inamovible. Es necesario conectar los textos dentro de un mismo medio o más allá de él para que el usuario forme su contexto de forma dinámica. Así, “desaparece el relato lineal de la redacción periodística tradicional” (Benavides y Quintero, 2004, p. 293).

-Interactividad con el lector

El lector no se limita a escribir una carta a la redacción, ahora comenta en vivo, escoge qué ver en ese momento o más tarde, arma sus propios encabezados, puede interactuar con el medio.

-Inmediatez

La conexión en línea puede realizarse en cualquier momento y desde cualquier parte del mundo. Los medios cambian sus redacciones para estar 24 horas al día atentos a la noticia.

Ahora, se crean redacciones generales, conscientes de su presencia global y los distintos husos horarios que esto conlleva (Pellicer, Franco, 2012).

-Multimedia

Con audio, video, fotografía, infografía, animaciones, videogalerías, audiovideogalerías, entre otros. Los recursos de la web permiten diversificar el producto informativo que se ofrece a los consumidores (Red de Periodistas Internacionales [IJN], 2011).

1.2 Cibermedios

Como todo desarrollo tecnológico, vivió, y vive, un proceso de cambio y adaptación por parte de los medios, como explican Benavidez y Quintero (2004), antes de crearse el periodismo con la plataforma web, ya se comenzaba a utilizar medios electrónicos para la labor.

El formato electrónico no era desconocido en las redacciones de los periódicos antes de la aparición de la WWW: algunos analistas consideran como primer periódico electrónico el llamado Viewtel 202, un servicio complementario del Birmingham Post and Mail que sus televisores recibían en el televisor en forma de teletexto (Benavides y Quintero, 2004, p. 282).

Para 1990, con el añadido de la nueva telaraña electrónica, los periódicos comenzaron a formar su espacio como un complemento de lo que escribían en el papel. Una computadora con conexión a internet era un accesorio que no resultaba representativo en el mercado editorial pero permitía diversificar su propuesta comercial.

Periódicos como *The Chicago Tribune* “toma la iniciativa de difundir a través de internet alojando en el *site* de *América On Line*, su edición impresa. Ésta fue vaciada de forma idéntica al papel” (Luna, 2007, p. 35). De esta forma, el desarrollo se mantuvo durante los últimos 20 años bajo un esquema similar de traslado. Es decir, la información se reproducía de un producto a otro.

Sin embargo, lentamente el esquema se ha dejado a un lado y se ha comenzado a conceptualizar un nuevo tipo de medio que permite la plataforma electrónica: medio digital o cibermedio. “El medio digital se apoya en el uso de herramientas multimedia, hipertextuales, con una nueva estructura que supera la linealidad, un nuevo lenguaje, comunicación interactiva e instantánea, difusión ilimitada en el espacio, con enorme capacidad de almacenamiento” (Luna, 2007, p. 37).

Pablo Boczkowski, en un estudio publicado en 2006, hizo un análisis sobre el viaje al que los diarios impresos se vieron arrastrados debido a los avances tecnológicos que comenzaban a asomar posibilidades diferentes de comunicación entre las personas.

Haciendo una investigación exhaustiva a tres periódicos estadounidenses pioneros en la materia del periodismo digital, llegó a concluir que algunos de los cambios que enfrentó en periodismo tradicional fueron:

La interpenetración de prácticas del medio impreso, audiovisual y de los sistemas informáticos en la creación de productos multimedia, la desreificación (sic.) de las opciones mediáticas que ocurre cuando los actores involucrados pueden elegir entre usar texto, audio, video o animación para contar una historia, el desafío a las identidades ocupacionales establecidas (Boczkowski, 2006, p. 233)

Boczkowski (2006) acota, al igual que González (2007), que los medios impresos frente a los avances tecnológicos tomaron una actitud defensiva; se centraron en “proteger la franquicia del medio impreso” (Boczkowski, 2006, p.225) en lugar de apostar por desarrollar maneras de comunicación innovadoras y que aprovecharan las nuevas posibilidades que arrastraban las nacientes tecnologías.

Paradójicamente, la resistencia de los medios impresos al medio digital permitió que se edificara un medio distinto: “un tipo de periódico que, si bien presenta conexiones con su antecesor de papel, también difiere cualitativamente de él en lo que respecta a su infraestructura material, sus prácticas editoriales y sus rutinas de producción” (Boczkowski, 2006, p. 245)

De esta forma, el medio digital de hoy logró evolucionar desde el simple formato electrónico, que se limitaba a pasar a la pantalla información diseñada para el papel, hasta la conexión en red y la utilización de herramientas que permiten diversificar la presentación de los géneros clásicos del periodismo, repotenciarlos, traducirlos y elaborarlos con y para internet. “El verdadero periodismo digital sería el periodismo en red, ya que éste rompe con la comunicación lineal y unidireccional e implica una serie de cambios fundamentales respecto a las rutinas del periodismo tradicional” (Quim Gill, 1999; c.p., Luna, 2007, p. 39).

Entonces, se hace vital llegar a un concepto propio de los cibermedios que los diferencie de los medios tradicionales y permita el estudio del nuevo panorama comunicacional que internet plantea para el periodismo, distinto al que pueda imponerle a la literatura o el entretenimiento.

Los cibermedios constituyen [...] aquellos sitios web que cumplen en internet el papel de los medios de comunicación social. Sus características diferenciales serían, fundamentalmente: a) la primacía del contenido propiamente periodístico [...], b) la subyunción a la actualidad y su temática; y c) el empleo de criterios periodísticos y profesionales en la generación de contenidos (López, 2005; cp. Alonso, López, Palacios, 2007, p. 21).

Otro de los elementos que también se recoge del movimiento multimedia de hoy es la necesidad de inversión monetaria y el uso de personal de distintas áreas del saber. El periodista digital necesita, entonces, no sólo de nuevas capacidades, también de un nuevo equipo de trabajo que acompañe emprendimientos como los multimedia.

1.3 Ciberperiodista o Periodista digital

En el libro *Ciberperiodismo: Métodos de investigación* se habla de un concepto de convergencia profesional aplicado al periodismo digital según el cual los periodistas deben asumir un mayor nivel de polivalencia que les permita producir, generar y coordinar información para distintos soportes (García et al, 2007).

García et al (2007) especifican que “la convergencia se concibe como el uso de recursos en distintas plataformas para trabajar conjuntamente y distribuir información de modo coordinado” (p. 104).

Entonces, no se plantea que el periodista deba ser ahora también programador o desarrollador web, sino que se apunta a la necesidad de que tenga la capacidad de trabajar en un equipo multidisciplinario, para lo que necesita entender técnicas y metodologías que no eran propias del perfil de un periodista clásico.

El ciberperiodista debe estar en la capacidad de organizar y etiquetar contenido para luego producir piezas periodísticas que lo representen y mostrarlo al usuario en el cibermedio en el formato que mejor se adapte al tipo de información, conectando su producto a otros que puedan complementarlo y permitiendo al usuario profundizar en determinado tema tanto como desee.

El nuevo perfil del periodista exige a los estudiantes y profesionales de la comunicación desarrollar capacidades relacionadas a los tres pilares de la generación de contenido periodístico para y desde la web: arquitectura y diseño de la información e hipertextualidad.

-Periodista y arquitecto de información

La arquitectura de la información se refiere a todos los procesos de análisis e investigación para organizar, estructurar y clasificar información que permita ser fácilmente encontrada, usada y comprendida por quien lo necesite (Vivas, 2011).

Barbosa et al (2007) hacen un recorrido por la necesidad, luego de la aparición de la Word Wide Web, de organizar la creciente cantidad de información que iba acumulándose y que, sin ser debidamente etiquetada, no podría ser utilizada en el futuro. Señalan como imprescindible un nuevo perfil del periodista como arquitecto de la información, “que combina las metodologías propias de los documentalistas, de los periodistas e incluso las metodologías de desarrollo de gestores de sistemas informáticos” (Díaz, Salaverría, 2003; cp. Barbosa et al, 2007, p. 37)

-Periodista y diseñador

El diseño siempre ha sido un elemento periodístico, con o sin internet. La elaboración de una imagen y diagramación que correspondieran a las necesidades y gustos de la audiencia son hoy y han sido siempre elementos elementales a la hora de presentar cualquier trabajo periodístico.

El periodismo se ha basado desde su fundación en la creación de productos estandarizados que ahorran tiempo en producción a cada uno de sus ciclos y, por lo tanto, con una capacidad de innovaciones formales siempre reducida y limitada a un corpus más o menos cerrado. (Gago, 2007, p.103)

El profesor de la Universidad de Santiago de Compostela, Manuel Gago Mariño, señala cómo el diseño periodístico para la web amplía fronteras y rompe con limitaciones características del diseño para medios tradicionales: “en internet existió desde el principio la sensación colonizadora de una *nueva frontera*. Un espacio que conquistar en el que todo parecía que debía ser inventado y construido desde el principio, y las formas de expresión, también” (Gago, 2007, p. 103).

El ciberperiodista tiene la libertad y el desafío de diseñar cada pieza periodística, con pocas opciones para la utilización de plantillas que puedan limitar el desarrollo de la información.

Debe, entonces, poseer la capacidad de idear mapas de navegación funcionales y elaborar una maqueta clara y basada en criterios objetivos, o preferiblemente en un manual de estilo, para ser programada por un especialista o, muchas veces, por sí mismo.

-Periodista y editor

La hipertextualidad se relaciona con un fenómeno que nace con el internet: la participación del receptor del mensaje en la elaboración del mismo.

Bowman y Willis (2003) defienden la intervención de las audiencias en el proceso de producción de la información:

Hay tres maneras de ver cómo es informada una sociedad. La primera es que las personas son crédulas y leerán, escucharán o verán casi todo. La segunda es que la mayoría de las personas requieren un intermediario para decirles qué es bueno, importante o significativo. La tercera es que las personas son inteligentes. Dados los medios pueden organizar las cosas por sí mismas y encontrar su propia versión de la verdad.

Para la elaboración de este trabajo de grado, se toma la tercera manera de ver a la audiencia planteada por los dos autores estadounidenses anteriormente citados como cierta.

A través de la hipertextualidad y la manera en la que el reportaje multimedia está diseñado el usuario podrá armar su propia versión de lo real, tomando en sus manos tareas que el periodismo tradicional limita a editores y dueños de medios: jerarquizar la información, ordenarla y armar por sí mismos un producto personalizado.

De esta forma, para hacer posible el reportaje multimedia, Proyecto171, fue necesario aplicar las destrezas de arquitecto, diseñador y editor que el ciberperiodismo reclama a los periodistas del siglo XXI. Todo el material fue estructurado, ideado, producido y editado por las autoras del reportaje.

1.4 El rey reportaje

Atrás quedaron los días de la objetividad como piedra angular del periodismo. El Nuevo Periodismo llevó la investigación y la interpretación de la información a otro campo para el disfrute de sus consumidores. Como dice Larrondo: “La consolidación de esta fórmula interpretativa obtuvo reflejo en los primeros manuales de redacción estadounidenses que pusieron fin a la etapa de esplendor vivida hasta entonces por la filosofía objetivista” (2009, p. 64).

Mientras ocurría esta transformación, se comenzó a gestar un nuevo género. Explica Del Río (1978) que durante y después de las dos grandes guerras del siglo XX, los lectores buscaban saber más que las clásicas preguntas de qué, quién, cuándo, cómo y dónde, ahora también el por qué y el para qué.

Aunque Del Río (1978) señala la dificultad de englobar en un concepto las distintas aproximaciones al reportaje, salva de su proceso histórico las características que acompañan siempre al género y que lo hacen, al mismo tiempo, difícil de definir: investigación y el uso de técnicas que podrán variar dependiendo de la mirada teórica.

Así distintos autores añaden otras características, dice Grijelmo: “El reportaje es un texto informativo que incluye elementos noticiosos, declaraciones de diversos personajes, ambiente, color, y que, fundamentalmente tiene carácter descriptivo” (2008, p. 58).

Mucho más que la noticia, entre los géneros periodísticos brilla por sus características descriptivas que le permiten al lector sumergirse en la narración. A pesar de que habla de un elemento noticioso, para Grijelmo la actualidad no es una condición imperativa: “también pueden darse reportajes intemporales sobre hechos o costumbres que, sin ser noticia, forman parte de la vida” (2008, p 58).

También permite establecer una mezcla de las herramientas de la profesión periodística, así explica lo Ulibarri:

Tiene algo de noticia cuando produce revelaciones; de crónica cuando emprende el relato de un fenómeno; de entrevista cuando transcribe con amplitud opiniones de las fuentes o fragmentos de diálogos con ellas. Se hermana con el análisis en sus afanes de interpretar hechos, y coquetea con el editorial, el artículo y la crítica cuando el autor sucumbe a la tentación de dar sus juicios sobre aquello que cuenta o explica (2003, p. 23).

Entre la noticia, el artículo, la crónica y el editorial, el reportaje es el género periodístico que permitió desarrollar y presentar la investigación planteada. Benavides y Quintero (2004) brindan una definición del reportaje adaptada al presente trabajo:

Un género periodístico interpretativo que aborda el porqué y el cómo de un asunto, acontecimiento o fenómeno de interés general con el propósito de situarlo en un contexto simbólico-social amplio, brindándole al lector de un modo instructivo y ameno antecedentes, comparaciones y consecuencias relevantes que lo ayuden a entenderlo (2004, p. 173)

1.5 Reportaje Multimedia

Así como en los años setenta el periodismo interpretativo era aún tema de las más encarecidas discusiones y visto con suspicacia en muchas esferas, el reportaje multimedia es hoy un género debatido, no completamente delimitado.

Para fines de esta investigación, el reportaje multimedia es tomado como una “tipología específica del mensaje periodístico, resultado de la práctica del periodismo para y con Internet, que incorpora los rasgos esenciales de la comunicación en red – hipertextualidad, multimedialidad e interactividad...” (Marrero, 2008, p. 347).

Para el año 2011, el premio mundial de fotografía *World Press Photo* inauguró una sección multimedia de su concurso dedicado a trabajos publicados en la web. Las categorías: documentales interactivos y vídeos cortos. Esta última fue llamada, en un inicio, producciones lineales, hoy se divide en *online features* y cortos en línea; ambas ramificaciones incentivan la producción audiovisual para contar una historia desde una plataforma web.

Las características que poseen las producciones merecedoras del *World Press Photo* bien pueden ser consideradas como un paso más en unir herramientas interactivas para exponer un trabajo periodístico. Especialmente en el caso de los cortos en línea, donde el trabajo periodístico es requisito fundamental para la evaluación del jurado (*World Press Photo*, 2013).

Sin embargo, las características que presentan los trabajos de “documental interactivo” son también las que aspiran lograr los reportajes multimedia en los medios tradicionales de hoy, como la producción francesa ganadora del premio 2013, *Alma: hija de violencia*, documental interactivo que reflejó la vida de las pandillas en Ciudad de Guatemala.

Pero *Alma: hija de la violencia* involucró una cantidad extraordinaria de recursos y personal. Costó alrededor de 450 mil euros y contó con la participación de un fotoperiodista y una periodista como los creadores de la historia, productores, director de arte, camarógrafo, musicalizador, entre otros (Vivar, 2012). Todavía, la producción periodística

web implica recursos que los medios no están dispuestos a invertir para trabajos tan especializados.

En Venezuela también se probó un formato similar para la exposición de un reportaje sobre las minas antipersonales en el sitio web de El Universal (2010). El producto de Joseph Poliszuk fue parte de su trabajo para la especialización de Periodismo Digital (Pérez, 2010). En Últimas Noticias la experiencia comenzó en el 2011, pero terminó un año después, para mayo de 2012 ya no publican una nueva edición en su página web.

Alejándose de la creación de un sitio web encadenado con la herramienta de animación Flash para lograr desarrollar la pieza periodística, otros medios optaron por un camino más tradicional como es el caso de *The New York Times. Snow Fall The Avalanche at Tunnel Creek* (2012) del periódico estadounidense, se creó como un reportaje que utilizó herramientas multimedia como fotografías y vídeos para exaltar la experiencia del consumidor. La simplicidad de *The New York Times* logró ser un éxito entre su público con miles de comentarios y numerosas recomendaciones en las redes sociales.

Al evaluar las propuestas de información, es evidente que los medios tradicionales barajan distintos formatos de presentación para sus productos periodísticos y que la esencia del reportaje tradicional se consigue en diversos trabajos que tal vez no estén dentro de esa categoría en sus medios y los clasifiquen con nombres como audiofotogalerías o “documentales interactivos”; sin embargo, proporcionan los elementos primordiales de este género.

Y aunque todavía se mantiene un movimiento tradicional que espera un texto extensivo para promover el apelativo de reportaje, los elementos multimedia, como infografías interactivas, vídeos y galerías características de los productos mencionados anteriormente, demuestran que son elementos perfectamente compatibles con el reportaje.

El siguiente esquema compara el punto de partida, las herramientas, los objetivos y los consumidores del reportaje tradicional con los del reportaje multimedia.

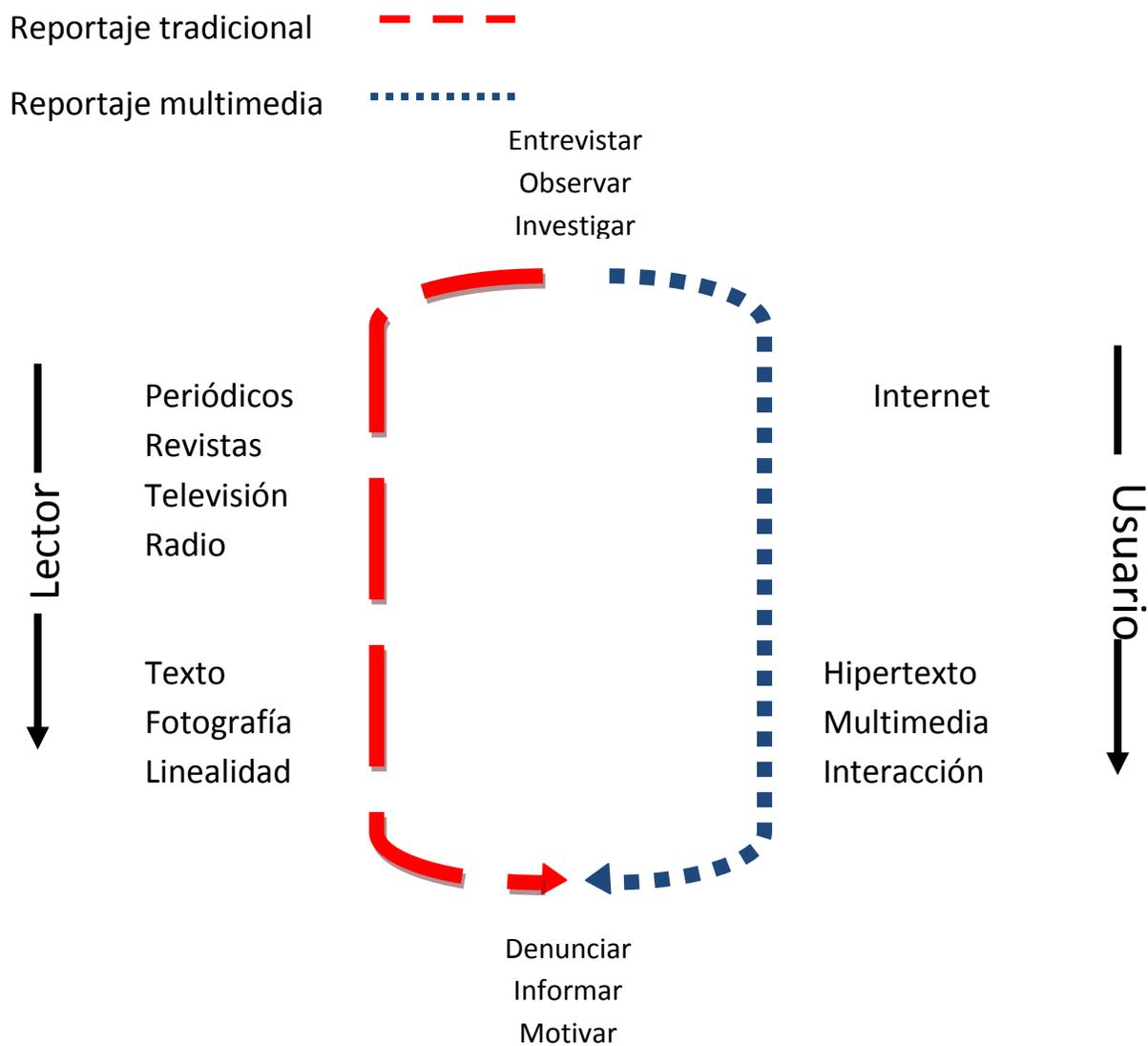


Figura 1. Reportaje multimedia.

Según Benavides y Quintero (2004) el reportaje es una suma de géneros. El reportaje multimedia, ante todo, sigue siendo la adición de varios y variados recursos. Aún así, como vemos en la imagen anterior, parten del mismo punto.

Es necesario realizar una investigación extensa tanto antes como durante la realización de ambos tipos de reportaje. Ambos requieren de la realización de un gran número de entrevistas.

Aún así, explica Marrero, el reportaje multimedia trae cambios a la hora de expresar lo investigado: “si bien el reportaje multimedia puede mantener rasgos formales y de contenido del reportaje tradicional, el nuevo lenguaje periodístico supone la reconfiguración de algunos de estos rasgos y la introducción de otros elementos de carácter novedoso en su tratamiento” (Marrero, 2008, p. 347).

El medio a través del cual se transmiten los reportajes que están siendo comparados es precisamente el punto de inflexión entre ambos. Como apunta Marrero, el internet permite que el reportaje multimedia se valga de herramientas expresivas incompatibles con periódicos, revistas, emisoras de radio o programas de televisión.

La hipertextualidad, definida por Nielsen como “piezas de texto o de otro tipo de presentación de la información ligadas de manera no-secuencial” y citado por Luis Albornoz en su libro *Periodismo Digital* (2006), es una propiedad posible únicamente en medios digitales con conexión en red.

El elemento de multimedialidad del reportaje multimedia, valiéndose de la redundancia, se refiere a la capacidad de presentar la información en distintos formatos. El reportaje tradicional puede valerse solo de textos e imágenes fijas para transmitir información. Los videos, audios o infografías interactivas, entrelazadas permitiendo al usuario escoger entre varias rutas, son herramientas exclusivas del reportaje multimedia.

Estas características del reportaje multimedia producen otro lugar de divergencia entre reportaje tradicional y multimedia. El consumidor del primero tiene sólo la posibilidad de leer de manera lineal y obtener una información elaborada para alcanzar determinado objetivo.

Para Marín (2003) el reportaje tradicional, en su totalidad, debe ser escrito siguiendo la estructura de entrada, desarrollo y remate que tan estrictamente ha regido a los escritos periodísticos.

Larrondo (2009) afirma que aunque el reportaje multimedia “admite dos de los criterios fundamentales empleados por la teoría tradicional para caracterizar al género y sus

tipologías, como son la técnica de realización y el grado de profundidad”, su narración no es secuencial.

El lector del reportaje multimedia es también su usuario. No se limita a decodificar la información que se le coloca enfrente sino que a su vez codifica el total del producto que consumirá al elegir tal o cual camino. Cada usuario recibe información siguiendo el orden que mejor le parezca, una acción que va mucho más allá de pasar hojas y cambiar de un capítulo del reportaje a otro desplazando las páginas con la mano.

Como explica Janet Murray con una metáfora interesante, el periodista no deja de ser el autor del reportaje sino que suma a sus funciones hasta convertirse en algo más:

Un coreógrafo que proporciona los ritmos, el contexto, y los pasos que se pueden bailar, [mientras que] el usuario [...] simplemente utiliza este repertorio de pasos y ritmos posibles para improvisar un baile particular entre las muchas posibilidades que el autor le ha preparado (Murray, cp. Larrondo, 2009, p. 72).

Es importante revisar la metáfora de Murray con detenimiento: la interacción, hipertextualidad y multimedialidad de este tipo de reportaje no implica total libertad del usuario sobre la investigación, el periodista es quien traza las posibilidades, quien establece de antemano un número determinado de versiones personalizadas de un mismo producto.

Las separadas líneas que recorren el reportaje multimedia y el tradicional al momento de considerar las herramientas utilizadas para su presentación, se unen al analizar sus objetivos finales. Para Carlos Marín (2003) “los reportajes amplían, complementan y profundizan la noticia” (p. 66). Da igual que las herramientas utilizadas para lograr este fin sean diferentes.

II. MARCO CONTEXTUAL

Haciendo uso de estas herramientas es posible exponer al usuario temas con aristas que se perderían si la única posibilidad para exponerlas fuera escribirlas. Imagen, audio, intertextualidad, en fin, los elementos propios del ciberperiodismo agregan una capa más a la profundización que un reportaje debe hacer sobre determinado tema, más aún cuando este involucra elementos importantes de emoción difícilmente describibles o datos muy complicados para ser expuestos entre párrafos consecutivos.

Por ejemplo, en el Distrito Capital conviven casi dos millones de personas en las 22 parroquias que conforman al Municipio Libertador. Para que sea posible la convivencia existen una serie de sistemas públicos y privados que operan con el fin de satisfacer las necesidades de los habitantes de la capital.

Estos sistemas presentan problemas y retrasos cuyas causas y consecuencias forman algo más parecido a una complicada red que a un esquema lineal. Para empezar, las personas que viven en el Municipio Libertador se llaman entre sí caraqueños, también lo hacen los que viven en Baruta o El Hatillo, municipios pertenecientes a otro estado, las instituciones que deben brindarles los servicios básicos a unos y a los otros son diferentes en ciertos casos, las mismas en otros.

Caracas no es un lugar que pueda encerrarse dentro de un círculo que lo aisle del resto del país, en los últimos 10 años ha sufrido tantos cambios que no queda claro dónde comienza y en dónde termina.

Los problemas que únicamente este hecho involucra son muchos y producen mayores consecuencias en los servicios básicos. Que un ciudadano no tenga claro quién es responsable por la seguridad de su familia es alarmante. Lo que puede pasar, y pasa, cuando los ciudadanos no saben a quién exigir un mejor servicio de ambulancias es perder el impulso de la denuncia.

En esta investigación se indaga en el funcionamiento de un servicio público que funciona sobre la fina línea que separa a una persona de la muerte, comienza a funcionar

precisamente en el instante en el que la vida del ciudadano se encuentra en explícita amenaza y no está cerca de aquellos que tienen la posibilidad de salvarlo.

El sistema público de atención médica prehospitalaria es el tema que desmantela este reportaje multimedia.

2.1 Sistema prehospitalario

Según el artículo 42 de Ley de Bomberos y Bomberas y Administración de emergencias de Carácter Civil del Distrito Capital la atención de emergencia prehospitalaria es “la realización de actos encaminados a proteger y garantizar la vida humana, mediante la atención y estabilización del paciente enfermo o enferma, lesionada o lesionado en el sitio del accidente o incidente, trasladándolo hacia un centro de salud” (Gaceta 6.017, 2010).

La definición del doctor Víctor Rodríguez (2009) agrega una consideración que la legislación venezolana no pone por escrito: la calidad de vida que el paciente lleve en el futuro también está en juego a la hora de recibir atención prehospitalaria.

Este mismo autor clasifica cuatro aspectos que definen a la atención médica prehospitalaria y que la hacen especialmente susceptible de desarrollar problemas y tener dificultades para ser aplicada adecuadamente: diversidad de trastornos clínicos que debe atender, imprevisibilidad del número de pacientes que pueden presentarse en cada llamado de emergencia, variedad de escenarios de trabajo y las cambiantes condiciones ambientales a las que el personal debe acoplarse.

Estas características son intrínsecas a la atención prehospitalaria, se presentan en cualquier lugar del mundo en donde exista el sistema y hacen que esta rama de la medicina sea especialmente crítica, inestable. Su existencia implica la resolución de una serie de problemas no estandarizados.

En esta investigación, las dificultades planteadas por Rodríguez (2009) no pueden ser analizadas sin considerar los agravantes que le suma a cualquier organismo de atención prehospitalaria el tener que desenvolverse en Caracas y depender, además, de la administración pública de un área geográfica que no está claramente definida.

En esta investigación, se entiende que el Área Metropolitana de Caracas está comprendida por el municipio Libertador del Distrito Capital los municipios El Hatillo, Baruta, Chacao y Sucre del estado Miranda.

Las emergencias personales de índole médica, de seguridad ciudadana, rescate, entre otros que tengan lugar en Caracas son atendidas a través del número de emergencia 171, servicio gratuito y manejado por el gobierno venezolano. Esta red de atención utiliza a dos organismos principales para la cobertura de emergencias prehospitalarias: Bomberos de Distrito Capital y Protección Civil.

Es necesario acotar que dentro de las responsabilidades de Protección Civil no está la de prestar un servicio cotidiano a la ciudadanía. Sus obligaciones están vinculadas a la prevención y atención de situaciones de desastres. Son los Bomberos del Distrito Capital son el organismo de primera respuesta ante emergencias médicas prehospitalarias.

El cuerpo de Bomberos del Distrito Capital es la respuesta inmediata cuando una emergencia se transmite por los canales establecidos mediante el servicio de emergencias 171.

Este ente presta la respuesta primordial ante las emergencias que ocurren dentro del Área Metropolitana de Caracas. La existencia de otros servicios públicos municipales, o incluso bomberos voluntarios universitarios, se encuentran relegados a tareas específicas de sus cuerpos.

Sin embargo, el área de atención prehospitalaria de Protección Civil Distrito Capital fue creado hace cinco años, para cubrir una necesidad que los bomberos no estaban en capacidad de satisfacer, según palabras de la directora de Protección Civil Distrito Capital, Bárbara Rubio (comunicación personal, julio, 2013).

Tanto los bomberos como Protección Civil del Distrito Capital deben regirse por la Ley de Bomberos y Bomberas y Administración de emergencias de Carácter Civil del Distrito Capital, promulgada en 2010, Gaceta Oficial N° 6.017

Ambos organismos exigen a sus funcionarios, a través de sus reglamentos, el fomento y respeto por un principio que llaman *ética socialista* y que no está definida en ninguna de las legislaciones de manera específica.

Entre el año 2000 y 2009, los Bomberos del Distrito Capital estaban a cargo de la Alcaldía Metropolitana, creada en el año 2000 para ser un ente regulador de las cinco alcaldías correspondientes a los cinco municipios que conforman al Área Metropolitana de Caracas.

Una de las consecuencias de la creación de la Alcaldía Metropolitana fue la adhesión de los Bomberos del Este, quienes se ocupaban de cubrir las emergencias suscitadas en los cuatro municipios del este del Área Metropolitana de Caracas, al cuerpo de Bomberos Metropolitanos, hoy Bomberos del Distrito Capital.

Después de las elecciones regionales realizadas en noviembre de 2008, donde el candidato por Alianza Bravo Pueblo (ABP), Antonio Ledezma, venció al candidato Aristóbulo Istúriz del Partido Socialista Unido de Venezuela (PSUV), se anuncia un movimiento estructural en la delimitación geográfica de la capital venezolana con apoyo de los diputados de la Asamblea Nacional:

El 7 de abril de 2009 es aprobada la Ley Especial sobre la Organización y Régimen del Distrito Capital por la Asamblea Nacional, y promulgada por el Presidente el 13 de abril de 2009 (Gaceta Oficial 6.663). La Ley comprende dos disposiciones transitorias, dos disposiciones derogatorias y dos finales. Con la disposición derogatoria queda revocada la Ley de Transición del Distrito Federal al Distrito Metropolitano de Caracas (Gobierno del Distrito Capital, s.f.).

Entonces, según lo establecido en la ley, el Distrito Capital comprende sólo el municipio Libertador, pero, de los 23 cuarteles de bomberos del Distrito Capital que existen, siete están ubicados entre los otros cuatro municipios que conforman al Área Metropolitana, dependientes ahora del Estado Miranda. Al igual que Protección Civil Distrito Capital, se encuentran adscritos administrativamente al Gobierno de Distrito Capital.

En 2009 la Jefa de Gobierno de Distrito Capital, Jacqueline Faría, anunció que las siete estaciones que se encuentran ubicadas en los municipios de Miranda del Área Metropolitana de Caracas pasarían a ser comandadas por Protección Civil Nacional y adscritos al Ministerio para Relaciones Interiores y Justicia.

Este cambio organizacional no se ha hecho efectivo y todas las estaciones del cuerpo de Bomberos del Distrito Capital responden al llamado de un primer comandante, hoy en día Comandante General (B) William Martínez.

Cadena de Mando:



Comandante Supremo
Hugo Rafael Chávez Frías



Nicolás Maduro Moros
Presidente de la República Bolivariana de Venezuela



Ing. Jacqueline Faría
Jefa de Gobierno del Distrito Capital



Cdmte. Gral. (B) Ángel William Martínez Q.
Primer Comandante de la Institución

Figura 2. Cadena de mando del cuerpo de Bomberos del Distrito Capital (de Bomberos del Distrito Capital, 2013).

Aunado a lo anterior, la atención prehospitalaria en el Distrito Capital presenta ciertos elementos internos y externos que influyen en la correcta prestación del servicio.

El sistema hospitalario, la seguridad ciudadana y el tránsito diario no competen administrativamente al sistema prehospitalario; sin embargo, en la cotidianidad se

convierten en factores que desmejoran la calidad del servicio y afectan la vida de los pacientes.

También, es necesario adentrarse en la principal trabaja que enfrentan los trabajadores del sistema prehospitalario: los equipos. El número ambulancias que prestan servicio en el Distrito Capital, y su relación con la población, se traduce en una fluidez lenta en el sistema.

2.1.1 Sistema hospitalario

“Uno se ve de manos atadas cuando observa cómo en el hospital mueren las personas” (comunicación personal, junio, 2013), las palabras del técnico de emergencias médicas de Protección Civil Distrito Capital Jaime Castro, ejemplifican los comentarios que se repiten una y otra vez entre los distintos entes de atención prehospitalaria y su personal: la situación hospitalaria actual dificulta la conclusión de la atención prehospitalaria

A pesar de que el Área Metropolitana de Caracas cuenta con más hospitales que la mayor parte del país, las quejas sobre el servicio persisten:

El servicio de hospitalización del Área Metropolitana de Caracas es especializado en comparación con otras ciudades del país, y atiende la demanda de los cinco municipios que componen la ciudad, además de la población de la región metropolitana y del interior del país... La capacidad hospitalaria del Área Metropolitana está representada por 33 hospitales, de los cuales 27 se localizan en el municipio Libertador, y los otros 6 entre los municipios Sucre, Baruta y Chacao (Alcaldía del área Metropolitana de Caracas, 2012, p. 109)

Hay indicadores que permiten comprender el funcionamiento del sistema hospitalario y diagnostican los posibles problemas. Se evaluaron los datos que la Organización Mundial de la Salud (OMS) expone sobre Venezuela en cuanto al número de camas hospitalarias por cada 10 mil habitantes, número de médicos por cada 10 mil habitantes y el gasto del gobierno en salud per cápita.

Estas tres categorías ayudan a ejemplificar la disponibilidad de atención en equipos y personal (por ser estas dos las principales quejas del personal prehospitalario entrevistado), y el dinero que el Estado invierte en salud.

-Número de camas hospitalarias por cada 10 mil habitantes

Para la OMS el número de camas hospitalarias se utiliza para “indicar la disponibilidad para pacientes ingresados”, aunque no existe una estándar internacional para este indicador (OMS, 2012, p. 120). Sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su informe Estadísticas Mundiales de Salud 2013, la región de las Américas reportó un promedio de 24 camas hospitalarias por 10 mil habitantes. Venezuela estaría 15 camas hospitalarias por detrás del promedio de su continente.

Según este mismo informe, Venezuela cuenta con 9 camas de hospital por cada 10 mil habitantes (2013). En un informe realizado por la Oficina de Asesoría Económica y Financiera de la Asamblea Nacional, ya para el año 1996 comenzaba a evidenciarse una reducción en el número de camas disponibles en la atención médica: de aproximadamente 33 camas de hospital por cada 10 mil habitantes en 1964, disminuyó a 15 camas por habitante en 1996 (Asamblea Nacional: Oficina de Asesoría y Planificación, 2002); es decir, el decrecimiento reportado para 1996 continuó.

Para el doctor José Felix Oletta, lo anterior ayuda a crear una idea sobre cuál es el estado de los hospitales en Venezuela y cuál es la capacidad de estos de prestar un servicio óptimo a los pacientes:

Esto responde el por qué del “ruleteo hospitalario”, las largas listas de espera para acceder a una intervención quirúrgica, los relatos de pacientes sobre la atención en pasillos, bancos y sillas; y la disminución del número de admisiones, atención de emergencias y operaciones que evidenciaron las memorias del Ministerio del Poder Popular para la Salud (Oletta, 2012, p. 8-9)

-Número de médicos por cada 10 mil habitantes

Explica la Organización Mundial de la Salud:

Si bien no hay una regla de oro que permita evaluar la cantidad suficiente de personal sanitario, la OMS estima que los países con menos de 23 profesionales de atención de salud (incluidos únicamente médicos, enfermeras y parteras) por cada 10.000 habitantes, probablemente no alcancen las tasas de cobertura adecuadas para las intervenciones clave de atención primaria de salud que son prioritarias en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (2009, p. 95).

Según la OMS, en su informe del año 2011, Venezuela disponía de 19,4 médicos por cada 10 mil habitantes en instancias públicas y privadas. 22,5 es el promedio de la región de las Américas en el mismo indicador.

Aunque el número que reporta la OMS incluya profesionales en el área privada y en la pública, en septiembre de 2012, el doctor Douglas León Natera, presidente de la Federación Médica Venezolana, declaraba lo siguiente en el diario El Universal algunas cifras: “En los cinco últimos años, unos 12.300 médicos han abandonado el sistema público de salud, lo que se traduce en un déficit del 50%”. (Ovalles, 2012). Es decir, al servicio público de atención hospitalaria le faltaría aún más personal para alcanzar la cifra estándar propuesta por lo OMS

-Gastos del gobierno en salud per cápita en dólares internacionales (PPA)

Según el centro de estadísticas de la OMS, la gestión del expresidente Hugo Chávez invirtió más dólares por habitante cada año en el sistema de salud durante su primer período (2000-2006), pero fue disminuyendo el presupuesto para su segundo período (2006-2012). Mientras el resto de Sudamérica invirtió cada vez más en la salud de sus habitantes en la última década, especialmente durante el período 2006-2012, creando una tendencia a la alza, ejemplificado en la tabla 1 y la figura 3.

Países	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Años	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Argentina	352,6	370,7	408,5	483	542,9	637,4	738,4	904,6	850,6	869,4
Brasil	237	234,4	270,8	279,1	319,6	346	368,5	396,2	474,4	477
Bolivia	135,1	113,3	118,8	139,3	134,5	135,8	145,3	177,3	174,7	177,1
Chile	327,7	296,9	312,7	331,2	358,2	405,4	473,6	555	562,3	606,7
Colombia	278,9	314,2	275,2	306,3	354,5	380,9	414	461,9	458,3	462,5
Ecuador	99,4	105,8	121,2	128	159,2	186,3	200,7	237,4	255,5	252,5
Guyana	115,7	112,5	114,8	113	85,8	84,5	170,9	174	154,2	182,3
Paraguay	102,5	87,4	93,3	96,5	111,1	120,5	124,8	163,6	169,5	203
Surinam	173,2	174,8	191,1	212,6	206,4	207,1	198,7	240,7	232,2	287,6
Uruguay	455,5	395,4	365,5	401	457,1	492,4	627,7	683,9	739,5	817,8
Venezuela	177,6	165,1	203,7	232,4	263,4	322	307	308,5	248,9	241,9

Tabla 1. Gastos de salud de los gobiernos suramericanos en dólares (de Observatorio Global de Data de Salud, 2013).

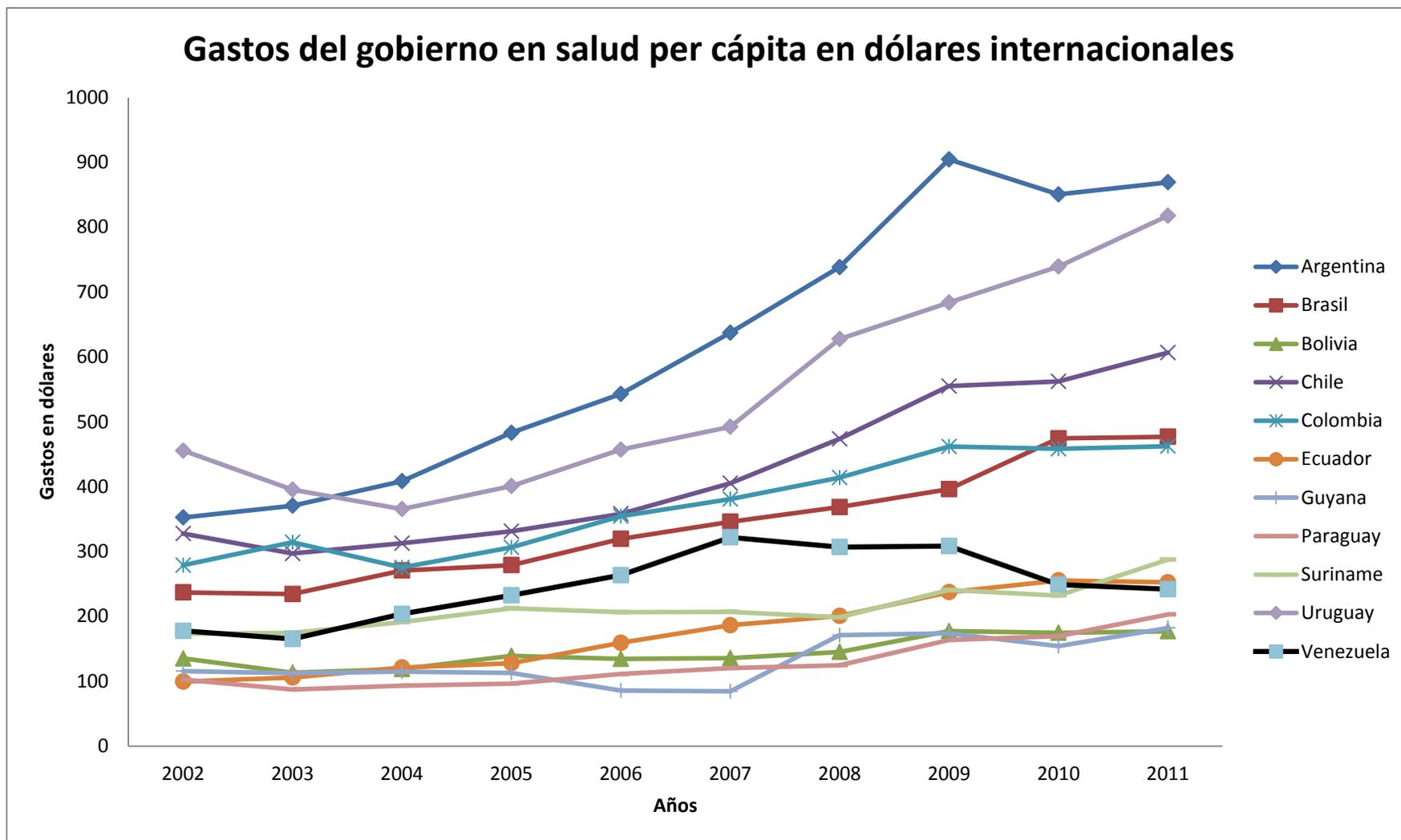


Figura 3. Gastos de salud de los gobiernos suramericanos en dólares (de Observatorio Global de Data de Salud, 2013).

2.1.2 Tránsito

Hay dos elementos propios de ciudades con alta densidad poblacional que influyen directamente sobre su sistema prehospitalario.

El primero es el elevado número de accidentes de tráfico con lesionados y fallecidos que aumenta diariamente el número de pacientes por atender. Según la OMS, cada año se pierden 1.3 millones de vidas a nivel mundial a causa de accidentes en las vías públicas.

Waleiska Asten, Coordinadora de Planificación del 171, dice que entre los tres tipos de llamadas más comunes que reciben a diario están las provenientes de pacientes involucrados en accidentes de tránsito que necesitan ser auxiliados (comunicación personal, julio de 2013).

El fuerte congestionamiento vehicular, las pocas vías transitables, la presencia de motorizados que obstaculizan el despeje de los automóviles, entre otros, representan el segundo elemento determinante a la hora de prestar servicios de atención médica prehospitalaria y son las causas que provocan el retraso que puede presentar una ambulancia trasladarse de un sitio a otro.

La alcaldía metropolitana de Caracas evaluó en su Plan Caracas 2020 aspectos relacionados a la movilización de los habitantes caraqueños. Encontraron los siguientes indicadores (Alcaldía del área Metropolitana de Caracas, 2012, 109):

Existen 1 millón de vehículos residentes en el área metropolitana, además de 150 mil que circulan desde las ciudades satélites. De este total hay 20.738 unidades de transporte público superficial y 60 mil motorizados: 40 mil registrados y 20 mil que se encuentran sin registro. Los vehículos particulares representan 62% del parque automotor y movilizan el 24% de los viajes diarios de la ciudad (Alcaldía del área Metropolitana de Caracas, 2012, p. 95)

“Las vías destinadas a los vehículos (particulares y públicos) ocupan aproximadamente el 10% de la superficie de la ciudad, mientras que en muchas ciudades importantes ese valor es más del doble” (Alcaldía del área Metropolitana de Caracas, 2012, p. 95).

La movilidad de las ambulancias está limitada también por obstáculos estructurales. El Instituto de Estudios Regionales y Urbanos de la Universidad Simón Bolívar (IERU), en el área metropolitana de Caracas estima 2650 Km de vías en total, de las cuales 65,3% se encuentran en un estado regular y 30% en mal estado. Sólo el 7% de estas vías son rápidas.

Otro aspecto que recoge el IERU es que el promedio de un viaje en vehículo en Caracas es de 43 minutos. El manual de atención médica del Departamento General de Enfermería del Grupo Médico Suizo establece lo siguiente:

El paciente con trauma severo debe recibir tratamiento de sus lesiones dentro de la primera hora de trauma (*hora dorada*) ya que de otra manera las posibilidades de recuperación exitosa disminuyen en forma drástica. Más aún, el paciente debe recibir atención de salud en el lugar de la emergencia dentro de los primeros 10 minutos (*minutos dorados*) e iniciar camino a un centro especializado (s.f.).

Aunque la ley establece el paso preferencial de las ambulancias, y el promedio de 43 minutos debería variar en el caso de una emergencia, El conductor de ambulancia Johnni Torrealba manifiesta que el paso preferencial es inexistente o con dificultades (comunicación personal, julio de 2013)

2.1.3 Equipos

Según el antiguo comandante general (B) Rodolfo Briceño cada ciudad debe contar, como mínimo, con una ambulancia por cada 25mil habitantes (conversación personal, noviembre 2012). En el Distrito Capital los servicios de atención de emergencias no poseen ni un 50% de los vehículos necesarios para cumplir con las recomendaciones internacionales, y presenta una deficiencia de 80 ambulancias.

En 1975 los bomberos del entonces Distrito Federal abren el primer servicio de ambulancias con guardia de 24 horas para cubrir el área Metropolitana y el Litoral Central. Contaban con 40 ambulancias operativas (Brito, 1998). Luis Navas, quien es hoy el director del servicio de atención prehospitalaria de los Bomberos del Distrito Capital, declara que cuenta con una flota de 40 ambulancias (comunicación personal, mayo 2013). En treinta y ocho años, la flota varió en cinco unidades.

Protección Civil Distrito Capital utiliza tres ambulancias para las emergencias y servicios que requiera la población. Además, poseen otras dos que se encuentran en permanente guardia en zonas de riesgo.

Estima la Alcaldía Mayor en su Plan 2020 que la población del Área Metropolitana para el 2010 es de 3.220.540 habitantes distribuidos en su mayoría en el municipio Libertador (Alcaldía del área Metropolitana de Caracas, 2012). Aproximadamente, 128 ambulancias sería el número ideal para la atención de emergencias en el área metropolitana.

2.1.4 Seguridad ciudadana

El servicio de emergencia prehospitalaria se realiza en todo el territorio metropolitano, sin importar la hora y la clasificación de seguridad que le adjudiquen los efectivos policiales a las distintas zonas. Y, a pesar de que la mayoría de los servicios que atienden los diferentes cuerpos involucran accidentes de tránsito y traslados hospitalarios, también se vela por los heridos por armas blancas o de fuego.

Según el informe de la organización mexicana, *Seguridad, Justicia y Paz*, para el año 2012 la capital de Venezuela sería la tercera ciudad más peligrosa del mundo con 119 homicidios por cada 100 mil habitantes (Diario Crítico de Venezuela, 2013). El Observatorio Venezolano de Violencia reportó para la misma fecha 121 homicidios por cada 100 mil habitantes en el municipio Libertador. Miranda, estado que posee cuatro municipios dentro del Área Metropolitana de Caracas, contabilizaba 100 por cada 100 mil (García, P.; Iglesias, M., 2012).

Desde Bomberos del Distrito Capital, el teniente coronel (B), Luis Navas, afirma que siempre cumplen con la labor de atender los servicios que reciben (comunicación personal, mayo 2013). Al ser interrogado sobre la seguridad de los paramédicos en algunas zonas responde: “cuando atiendes un herido, no sabes quién es el doliente”, y explica que a esa incertidumbre puede llevar al personal prehospitalario a estar en situaciones peligrosas.

Todos los paramédicos entrevistados en la estación de Bomberos del Distrito Capital (sede San Bernardino) tienen una historia de violencia.

Los casos variaron: secuestros de ambulancias, situación que ocurre cuando antisociales utilizan el vehículo para obligar a los trabajadores a trasladar a algún herido; historias relacionadas a balas perdidas que terminan en el armazón de la ambulancia; muertos que se ven obligados a trasladar, a pesar de que en ese caso lo correcto es esperar unidades del Cuerpo de Investigación Científicas Penales y Criminalísticas (CICPC) para retirar el cadáver; riñas en las calles; o, incluso, servicios que finalmente no pueden ser atendidos porque los paramédicos ven su integridad comprometida.

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 El problema

Una emergencia prehospitalaria comienza en la calle y termina en las puertas de los hospitales. Aún así no se limita al traslado de un paciente acaecido de una dolencia o accidente, también es responsabilidad de los médicos de emergencia médica prehospitalaria su estabilización, en fin, el correcto desenvolvimiento de la primera fase de la medicina de emergencia para alcanzar la supervivencia del paciente (Rodríguez, 2009).

La atención prehospitalaria involucra, entonces, criterios médicos, de rescate, aspectos sociales y políticos, pues funciona conectada a un sistema público de atención de emergencias hospitalarias que funciona como barrera para la fluidez del proceso.

El sistema de atención prehospitalaria debe enfrentar al mismo tiempo al tráfico de la capital venezolana y las carencias del sistema de salud pública en el país. Falta de camas, falta de médicos y falta de insumos fácilmente se traducen en escasas salas de emergencias listas para recibir pacientes.

A estas deficiencias se suman las que el paramédico debe enfrentar en su puesto de trabajo: ambulancias dotadas con exiguos materiales o simplemente no dotadas, poco incentivo laboral (económico y profesional) que provoca la migración de los trabajadores al sector privado, inseguridad en los sitios de trabajo y politización de los organismos.

Así, el sector público de atención prehospitalaria presenta obstáculos en su funcionamiento cotidiano que afectan a sus potenciales usuarios: toda persona que sufre un acontecimiento médico que justifique traslado profesional desde un punto a otro.

La presente investigación indagó sobre el día a día del personal de emergencia, la historia de los usuarios de este servicio, la opinión de expertos y la respuesta de las autoridades. Responde a las interrogantes expuestas mediante un reportaje multimedia.

El reportaje multimedia facilita la trasmisión de información que se obtuvo en la investigación, especialmente la referida a procesos y estadísticas. Los hechos, entrevistas y

anécdotas que componen el reportaje se expresaron con un formato visual adaptado a los tiempos y a la demanda de la actualidad. Además, permite una mayor exposición entre el público que siguiendo la vía del papel.

3.1.1 Objetivos

La estructura y diseño del reportaje multimedia está hecho en función de alcanzar los siguientes objetivos:

- **Objetivo general:** Demostrar a través de un reportaje multimedia que el sistema público de atención prehospitalaria en el Distrito Capital presenta deficiencias graves que inciden directamente sobre la vida de quienes prestan y quienes reciben el servicio.

Objetivos específicos:

-Proporcionar al usuario una impresión completa de la estructura organizacional del sistema público de atención prehospitalaria.

-Presentar de forma narrativa una visión humanizada del personal de ambulancia.

-Exponer los problemas a los que se enfrentan quienes prestan este servicio.

-Relacionar los obstáculos presentes durante la atención de una emergencia prehospitalaria y el número de vidas que podrían haberse salvado o mejorado

3.1.2 Hipótesis

- Los problemas estructurales que presenta el sistema público de atención de emergencias prehospitalarias en el área metropolitana del Distrito Capital afectan negativamente la calidad de vida de quienes prestan el servicio y quienes lo reciben y aumentan el número de víctimas fatales en servicios atendidos por el sector público.

3.1.3 Tipo de investigación

Se utilizó un tipo de investigación periodística para alcanzar los estándares de un trabajo de investigación como lo es un reportaje, en cuanto a profundidad de la información y presentación de la misma.

En la investigación periodística llevada a cabo se registraron escenas del trabajo del personal de emergencia prehospitalaria en su cotidianidad, además de obtener información para la descripción de las condiciones laborales y sus repercusiones en las vidas de quienes se desenvuelven en ese ambiente. Con la información obtenida se buscó también caracterizar los inconvenientes del sistema de atención prehospitalaria.

Las características principales de una investigación de índole periodística las explica Hoyos (2003) al describir las cuatro condiciones para narrar una buena historia. Estas condiciones el periodista las presta de los métodos sociales a la hora de investigar: movilizarse hasta el sitio de la historia, permanecer en él por algún tiempo, observar el desenvolvimiento de los actores, encontrar una historia y encontrar el personaje base de la historia. Como decía Talese, una investigación se resume en “caminar mucho, gastando la suela de los zapatos, pasar muchas horas con el personaje de la historia” (Talese, 1998; cp. Hoyos, 2003, p. 123).

3.1.4 Diseño de la investigación

El estilo de investigación utilizado fue cualitativo, desde la perspectiva social en la que está enmarcado el proyecto:

La investigación cualitativa, y por ende la investigación etnográfica, se propone descubrir lo que está detrás de las acciones sociales basándose en la siguiente concepción (...) la persona actúa ante las cosas según el significado que represente para ella (Denis, Gutiérrez, s.f., p. 3).

De esta forma, los personajes y sus historias ocuparon un rol preponderante en lo narrado por ser ellos quienes podían explicar lo que ocurre a diario en su ambiente de trabajo: “Se asume la relevancia del papel del actor y se insiste en comprender las acciones sociales desde la perspectiva del propio actor” (Denis, Gutiérrez, s.f., p. 3).

Como lo explican Vera y Jaramillo, el método etnográfico “implica más que simple y llanamente ir a terreno; supone un asunto de montaje, de representación, de puntos de vista” (2007, p. 252). Es decir, la experiencia de la investigación y que se plasme en el texto no basta, también la vida de quienes activamente buscaron información y estuvieron presentes en el campo de trabajo.

La investigación periodística se conjuga para la creación de un reportaje donde los autores pudieron asistir presencialmente en la vida laboral de los sujetos retratados, por ser este el tema a tratar. Además, se buscó la cercanía con el objeto de estudio para comprender lo relacionado a la hipótesis de la investigación, pues la etnografía incentiva una visión de compenetración y acercamiento entre autores y objetos de estudio.

-Público meta

El público objetivo del reportaje multimedia está conformado por cualquier usuario de internet interesado en políticas de salud pública del estado o el sistema de atención prehospitalaria en Distrito Capital. El no poseer conocimiento previo sobre las emergencias prehospitalarias no es un impedimento para acceder al sitio.

El público marginal es todo el interesado en el sistema de atención prehospitalaria y su funcionamiento en el área metropolitana de Caracas.

-Técnicas

+Entrevistas estructuradas y no estructuradas: como investigación periodística, se realizaron entrevistas con las características de este quehacer profesional. Es decir, se seleccionaron personajes idóneos para contar las distintas historias que componen el reportaje, después de un proceso de entrevistas no estructuradas que ayudaron a guiar el

destino del trabajo. Se estudiaron y prepararon distintos cuestionarios variaron dependiendo del cargo de los entrevistados y su institución.

+Observación no participante: se practicó también la observación no participante. Es decir, sin involucrarse en la realidad de la investigación se observó el desenvolverse de las personas involucradas en la misma.

-Instrumentos

+Cámara de video y cámara fotográfica: se utilizó una cámara filmadora GoPro Hero 2 que permitió grabar las entrevistas pertinentes para el sitio web. Además, una cámara fotográfica Sony Cyber-shot DSC-WX9 registró los retratos necesarios cuando el vídeo no estaba permitido por razones de la institución o por comodidad de los entrevistados.

+Grabadora de voz: para generar material audiovisual para agregar al reportaje.

+Bitácora: como registro de las distintas decisiones que moldearon el reportaje hasta convertirlo en un producto multimedia.

3.2 Selección de fuentes

Se decidió dividir a los entrevistados en los siguientes grupos:

-Expertos

Los expertos “son aquellos que, gracias a un marco conceptual y de conocimientos, pueden explicar situaciones, explorar su sentido y especular sobre sus consecuencias” (Ulibarri, 2003). Corresponde a las fuentes que, por sus investigaciones y experiencia propia en el ámbito prehospitalario, poseían datos de interés para la investigación.

-Funcionarios y autoridades de los cuerpos de atención de emergencias prehospitalaria

Los sujetos que forman parte de los cuerpos de atención de emergencias prehospitalaria son protagonistas de la realidad investigada para el reportaje, bien sea

como director, jefe, encargado, paramédico, conductor, operadores entre otros, intervienen en la misma y por lo tanto representan un sector del reportaje. Como explica Ulibarri: “Todo el que, gracias a su acción, influencia, oportunidad u otras condiciones produce noticias, afecta el desarrollo de los acontecimientos o se incorpora a ellos, es un protagonista” (2003).

-Trabajadores de hospitales

Médicos, enfermeras, camilleros, personal de limpieza, entre otros trabajadores de los centros hospitalarios que por testigo o protagonista atienden a la conexión entre el sistema hospitalario y prehospitalario.

3.2.1 Mapa de actores

Expertos

- Dr. Rodolfo Briceño – Ex Primer Comandante de Bomberos del Distrito Capital.
- Dr. Víctor Rodríguez – Expresidente de la Sociedad Venezolana de Medicina de Emergencia.
- Victoriano Méndez – paramédico, Bomberos del Distrito Capital
- Teniente Coronel (B) Luis Navas, jefe del área de medicina prehospitalaria, Bomberos del Distrito Capital.

Funcionarios y autoridades de los cuerpos de atención de emergencias prehospitalaria

- David George – paramédico, Bomberos Voluntarios Universitarios UCV.
- Alexandra Alexandré – paramédico, Bomberos Voluntarios Universitarios UCV.
- Cristian Fuentes – paramédico, Bomberos Voluntarios Universitarios UCV.
- Félix Sierralta – paramédico, Bomberos Voluntarios Universitarios USM.
- Luis Rodríguez – bombero, Bomberos Voluntarios Universitarios USM.

- Mayor (B) David Hung – coordinador de ambulancias, Bomberos del Distrito Capital.
- Sargento (B) Yordi Leal – encargado del Departamento de Logística Médica, Bombero del Distrito Capital (San Bernardino).
- Ramsés Marchena – conductor de ambulancias, Bomberos Distrito Capital.
- Cabo (B) Jefree Leal – paramédico, Bomberos del Distrito Capital
- Cabo (B) Mayckol Bolívar – paramédico, Bomberos del Distrito Capital
- Sargento (B) Jamberth Heldewier – paramédico, Bomberos del Distrito Capital
- Eddi Sutil – paramédico, Protección Civil Libertador
- Bárbara Rubio – Directora de Protección Civil Distrito Capital
- Beringer Verenzuela – Coordinador del Área Prehospitalaria de Protección Civil Distrito Capital
- Jhonni Torrealba – conductor de ambulancia, Protección Civil Distrito Capital
- Jaime Castro –paramédico, Protección Civil Distrito Capital
- Luis Martínez –brigada motorizada Protección Civil Distrito Capital

Trabajadores de hospitales

- Dra María Andreina Márquez – dos años de experiencia en el sector público de atención de emergencia hospitalaria
- Dra Dasha López - un año de experiencia en el sector público de atención de emergencia hospitalaria.
- Dra María Gabriela González – Médico de emergencia del hospital Pérez Carreño

3.3 Estructura del reportaje multimedia

3.3.1 Arquitectura de la información

El reportaje multimedia Proyecto171 está dirigido a caraqueños mayores de edad. La investigación periodística fue realizada tomando en cuenta los problemas que afectan a la mayoría de los habitantes del Área Metropolitana de Caracas sin importar su clase social o preferencias políticas.

El sistema de organización y etiquetado de cada una de las páginas que componen al reportaje multimedia –cualquiera que sea el formato en el que esté presentada la información en ella- está pensado para ser fácilmente rastreable por buscadores.

La información está dividida por temática, cada interfaz de la página corresponde a uno o varios de los problemas que fueron localizados dentro del sistema prehospitalario y que se expone en la página de inicio, que es una foto panorámica de la ciudad de Caracas, valiéndose del lugar geográfico en donde se localiza el mejor ejemplo práctico para explicarlo, la fuente que mejor lo ejemplifica.

El reportaje está ideado con el fin de ser una red en sí mismo, cada artículo, video, infografía o fotografía estará unida directamente a otra cuyo tópico sea similar y no lleve al usuario a sitios web fuera del reportaje multimedia a menos que sea necesario. Esto con el fin de que el usuario, sin importar el orden en que lo haga, recorra todo el reportaje.

Los links internos del reportaje multimedia están elaborados cuidando que el producto final refleje los cinco problemas que encontramos dentro del sistema público de emergencia prehospitalaria en Caracas.

- a **Atención de emergencia.** La descripción del manejo de una emergencia en el sistema público de atención mediante el ente coordinador: el número de emergencia 171. Su funcionamiento gráfico también contará con los antecedentes, los desafíos y las trabas que presenta hoy en día la organización ante la comunidad.

- b **Problemas de dotación.** Es el problema que más apareció en las entrevistas realizadas a los distintos funcionarios del sistema público de atención prehospitalaria.

En este grupo se encuentran los Bomberos del Distrito Capital y los Bomberos voluntarios. Estos cuerpos enfrentan problemas de dotación de insumos y equipos que obstaculizan un trabajo que si bien es vital para la comunidad, requiere de un gran esfuerzo y dedicación por parte de un personal que no está siendo remunerado.

El ente Protección Civil también refleja este problema. La organización dividida en los distintos municipios de la capital trabaja en el área de emergencias prehospitalarias como un apoyo a los servicios que se solicitan en el ente coordinador (171). La falta de equipos, materiales de trabajo y ambulancias disminuye la efectividad de su respuesta; además, los paramédicos se enfrentan a pocos incentivos laborales (económica y socialmente).

- c **Hospitales.** La falta de camas en los centro de atención médica pública retrasa y desacelera el sistema de atención prehospitalaria. Sus equipos y su personal están obligados a esperar hasta que el sistema de atención hospitalaria movilice sus propios ejes.
- d **Problemas políticos** Los encargados de cada organismo que presta servicio dentro del sistema público de atención prehospitalaria y la complicada delimitación de la ciudad de Caracas son temas que abundan en esta serie de artículos, infografías, fotografías y videos.

Los paramédicos del sistema de atención prehospitalaria de Bomberos del Distrito Capital (incluyendo a los voluntarios) y Protección Civil sus historias, anécdotas y datos de la institución describen problemas que afectan la relación entre el trabajador y el empleador, que al mismo tiempo influye en el servicio que se presta a la comunidad.

- e **Autopista y urbanismo.** La manera en la que la ciudad está urbanizada es un problema a la hora de que un vehículo del tamaño de una ambulancia acceda a vías sin pavimentar o a barrios caraqueños con relieves montañosos.

El congestionamiento constante de la ciudad hace que cumplir con la regla de los minutos que posee una ambulancia para llegar al sitio de la emergencia se cumpla.

A continuación se presenta el mapa de navegación del sitio y puede visualizarse el entramado de conexiones que lo hace una red en donde el usuario tiene un gran número de rutas que escoger.

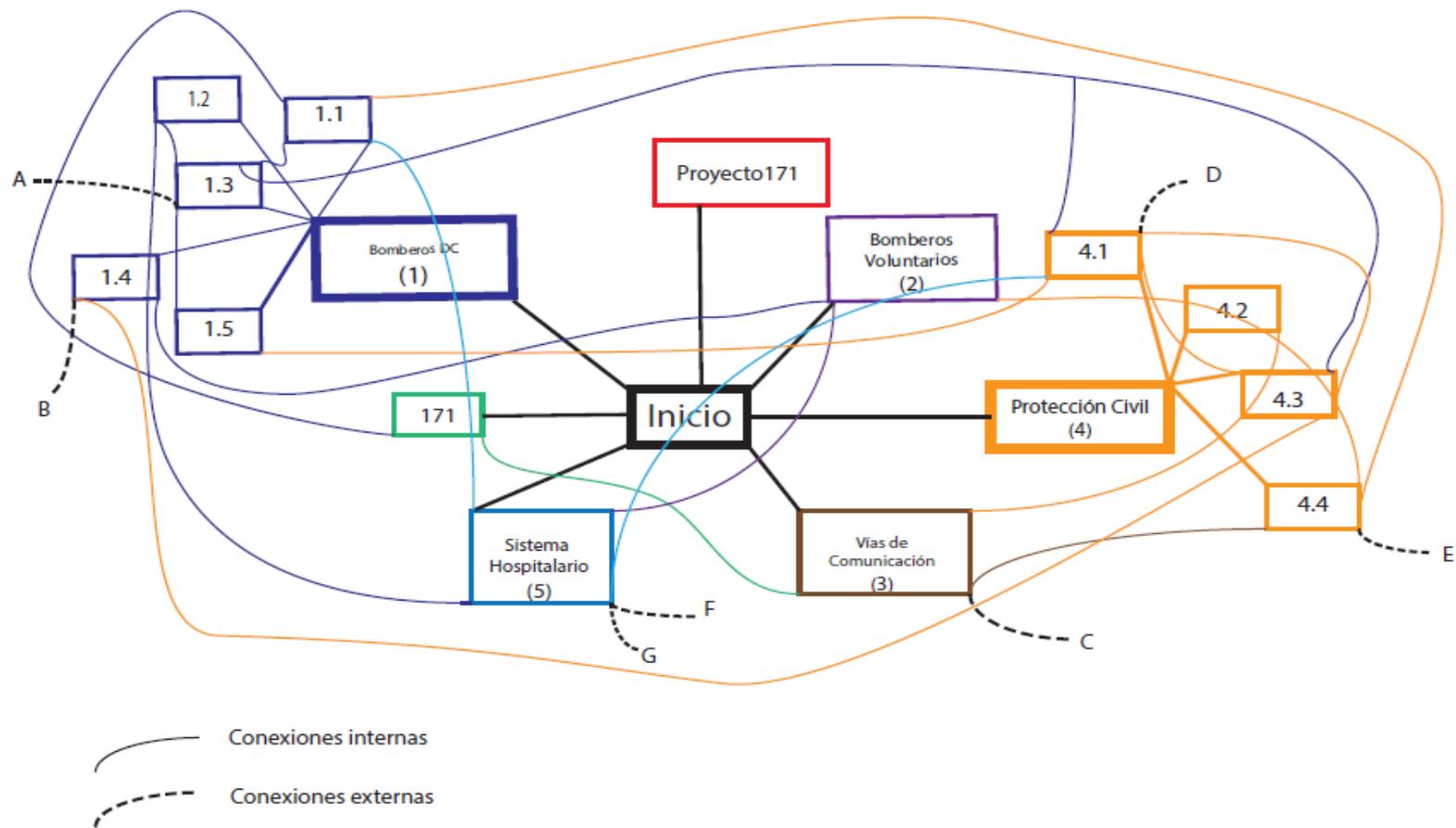


Figura 4. Mapa de conexiones del sitio web.

Leyenda

1. Bomberos del Distrito Capital. Menú de inicio con link a los artículos cuya fuente principal es esta institución:

1.1 Video Coronel (B) Navas, artículo sobre la línea de mando dentro de los Bomberos del Distrito Capital.

- Conexión interna: 171

1.2 Entrevista romanceada sobre carencia de ambulancias, retrato y fotografía Mayor (B) Hung, Coordinador de ambulancias de la institución.

- Conexiones interna: Sistema Hospitalario (5), artículo “Divisiones políticas trazan líneas geográficas” (1.4).

1.3 Entrevista romanceada a Mayckol Bolívar, artículo sobre seguridad del personal

- Conexiones internas: entrevista a Branigan Verenzuela (4.3), entrevista a Jaime Castro (4.1), artículo 1.1, artículo 1.2
- Conexiones externas: informe de la organización mexicana *Seguridad, Justicia y Paz*, para el año 2012 (A)

1.4 Artículo sobre la división de la atención de emergencias en Caracas.

- Conexión interna: artículo sobre los Bomberos Voluntarios UCV (2)
- Conexiones externas: artículo *Un muro de Berlín ideológico divide a la ciudad de Caracas (B)*

1.5 Entrevista romanceada con retrato Sargento (B) Jamberth Heldewier

- Conexión interna: entrevista titulada “*Anda, anda, pérdete de aquí*” (1.3)

2. Bomberos Voluntarios del Distrito Capital

- Conexión interna: Sistema Hospitalario (5)
3. Vías de comunicación. Infografía y artículo sobre los problemas que acarrea el tráfico en Caracas al personal de ambulancia.
- Conexión interna: entrevista a Luis Martínez (4.4)
 - Conexión externa: *Plan Caracas 2020* de la Alcaldía Metropolitana de Caracas (C)
4. Protección Civil Distrito Capital. Menú de inicio con link a los artículos siguientes:
- 4.1 Video de entrevista con Jaime Castro. Artículo sobre el estrés que genera trabajar en el sistema público y la ayuda psicológica que Protección Civil presta a sus trabajadores.
- Conexiones internas: entrevista a Branigan Verenzuela (4.3), entrevista a Sargento (B) Jamberth Heldewier (1.5)
 - Conexiones externas: estudio de la Universidad de Luisiana, estudio de *la British Medical Journal* (D)
- 4.2 Video de entrevista con Jhonni Torrealba. Artículo sobre el parque automotor del Área Metropolitana de Caracas y su relación con la población y vías de comunicación que posee.
- Conexión interna: Vías de comunicación (3)
- 4.3 Video de entrevista con Baringer Verenzuela. Artículo sobre la póliza de seguro que tienen los funcionarios de Protección Civil y los peligros a los que están expuestos.
- Conexión interna: entrevista a Jaime Castro (4.1), artículo “Divisiones políticas trazan líneas geográficas” (1.4).

4.4 Video de entrevista con Luis Eloy Martínez. Artículo sobre la brigada motorizada y la razón de su creación dentro de Protección Civil.

- Conexiones internas: entrevista al Coronel (B) Navas (1.1), artículo 2
- Conexiones externas: estudio sobre la atención de emergencia a motorizados del *American Journal of Medicine* (E)

5. Sistema hospitalario. Artículo con infografías que explican el funcionamiento del sistema hospitalario en el Distrito Capital y cómo este afecta al sistema prehospitolaria.

- Conexiones internas: entrevista a Jaime Castro (4.1), entrevista al Mayor (B) Hung (1.2)
- Conexiones externas: informe de la ONG Convite sobre las muertes sanitarias en Venezuela (F), 2011. Boletín 2012 de la Federación de Médicos de Venezuela (G)

p. Página estática y sin ramificaciones. Contiene información sobre el reportaje y sus autores.

171. Página en donde se explica cómo funciona el sistema de emergencias del 171 y los órganos que están adscritos a él.

- Conexiones internas: Vías de comunicación (3)
- Conexión externa: infografía sobre el 171 realizada por Ciudad Caracas (H)

3.3.2 Diseño de la información

1. Página de inicio:

Se quiere dejar claro que se trata de un reportaje multimedia y no una página web. El diseño de la página de inicio responde a este fin.

La página de inicio contiene tres elementos importantes: una fotografía de Caracas que permite visualizar parte de su división geográfica y la ubicación aproximada de las distintas fuentes del reportaje, un título y un sumario del trabajo. Aunque la fotografía utilizada no permita contemplar la ciudad en su totalidad, sí contiene los lugares que conforman los personajes del proyecto.

El menú corresponde a los bloques informativos y está expresado en botones que atañen a la procedencia geográfica de la información. Los botones se encuentran ubicados sobre la fotografía de Caracas.

Cada botón tiene dos fases: una para cuando el cursor no esté sobre él y la otra para el momento en el que le pase por arriba. Así el usuario podrá diferenciar cuáles son los botones que lo trasladan a otra página del reportaje multimedia.

La paleta de colores utilizados en el inicio es el blanco porque permite crear estabilidad en la página web, el negro y rojo para los títulos por ser llamados de atención y los colores utilizados en sitios de emergencia.

2. Proyecto 171

La palabra *Proyecto171* redirige al usuario a una página de información sin interactividad que contiene la explicación de quiénes están detrás de la escritura del sitio web y el porqué de Proyecto171.

Además, presenta una breve introducción que contextualiza al usuario sobre las emergencias prehospititarias que se encuentren en Caracas. La página tendrá una cabecera y un menú estándar que se repite en el interior del sitio web y permite conectar la información (ver figura 5).



Figura 5. Cabera del sitio web.

3. Bomberos del Distrito Capital

-Página de inicio

Al ser los personajes de Bomberos del Distrito Capital, coordinadores y técnicos de atención médica, los narradores principales de la historia, el inicio está dedicado a los retratos de cada uno de ellos. Estas fotografías sirven como botones para adentrarse en las historias relacionadas con el cuerpo de bomberos.

-Plantillas

Todas las páginas internas de este apartado tienen la cabecera expuesta en el punto anterior: menú e identificación del sitio web (Proyecto171). Dependiendo de los artículos a leer (visibles en el punto sobre el diagrama de navegación), la página mostrará un vídeo o un retrato del personaje y un artículo o entrevista.

Todas estas páginas utilizan el blanco como fondo y la tipografía negra para permitir la lectura sencilla en el monitor del ordenador.

4. Bomberos Voluntarios Universidad Central de Venezuela.

Esta página tiene la cabecera expuesta en el apartado número 2 (Proyecto171, ver Figura 5): menú e identificación del sitio web.

5. Protección Civil Distrito Capital

-Página de inicio

La página de inicio muestra una fotografía con relieve que incluye a los personajes principales del apartado *Protección Civil Distrito Capital*, al recorrer cada persona con el cursor, el botón le permitirá acceder a la historia específica.

-Plantilla

Todas las páginas internas tienen la cabecera expuesta en el apartado número 2 (Proyecto171): menú e identificación del sitio web. Dependiendo del botón (personaje) que se decidió presionar, las páginas internas mostrarán artículos acompañados de cortas entrevistas en vídeos.

Todas estas páginas utilizan el blanco como fondo y la tipografía negra para permitir la lectura sencilla en el monitor de la computadora.

6. Vías de comunicación.

-Plantilla

El botón con el nombre de *Vías de comunicación* del home de la página, lleva al usuario a la plantilla expuesta en el apartado número 2 (Proyecto171); es decir, la página presenta una cabecera distintiva con los botones correspondientes a la navegación del sitio. El usuario encuentra un artículo sobre el tráfico en el Distrito Capital y una infografía que utiliza esos datos para exponer los posibles retrasos que pueden ocurrir en una situación de emergencia.

Todas estas páginas utilizan el blanco como fondo para no distorsionar los colores de la infografía, y una tipografía negra en el texto que permitir la lectura sencilla.

7. Hospitales

-Plantilla

El botón con el nombre de *Hospitales del home* de la página, lleva al usuario a la plantilla expuesta en el apartado número 2 (Proyecto171); el usuario puede leer un artículo destinado a explicar los tres elementos principales que entorpecen la conexión del sistema hospitalario y prehospitario. Además, se encontrará con distintas ilustraciones gráficas que ejemplifican la situación expuesta.

Todas estas páginas utilizan el blanco como fondo para no distorsionar los colores de la infografía, y una tipografía negra en el texto que permite la lectura sencilla.

8. 171

-Plantilla

El apartado *171* dejará al usuario en la plantilla expuesta en el apartado número 2 (Proyecto171); pero en este caso el usuario podrá revisar una infografía dedicada al proceso de llamada, recepción, categorización y atención de la emergencia del operador 171.

Se utiliza el blanco como fondo para no distorsionar los colores de la infografía que se inserta como imagen.

3.4 Limitaciones

El reportaje multimedia es una forma de evidenciar un problema que tiene engranajes dentro del sistema público nacional y que incluye deficiencias salariales e incompetencia a la hora de garantizar la seguridad jurídica de los trabajadores.

El presente trabajo de investigación se inició como un reportaje *transmedia*. Se utilizó una *blog web* (dirección <http://proyecto171.wordpress.com>) para construir una historia a partir de los comentarios y observaciones que los usuarios señalaran sobre el sistema de emergencia prehospitario en Caracas.

Aunque la narrativa *transmedia* se encuentre teóricamente desarrollada en el mundo del entretenimiento, se puede trazar paralelismos con el periodismo. Para Jenkins,

transmedia “representa un proceso donde los elementos integrales de ficción se dispersan sistemáticamente mediante múltiples canales con el propósito de crear una unidad entretenimiento” (Jenkins, 2007).

Jenkins desarrolla algunos principios que permiten al *transmedia* convertirse una experiencia para el espectador que resultan importantes para extrapolar el concepto al periodismo, Moloney (2011) los explica de la siguiente forma: la extensibilidad que permite al espectador involucrarse activamente en la historia y participar en su distribución, incentivar la búsqueda de más información sobre el producto, la coherencia a pesar de las múltiples plataformas, la acción de los fanáticos activamente en la historia, entre otros.

Utilizando las directrices de Jenkins, Moloney (2011) apunta que el *transmedia* en el periodismo “ayudará a que las historias se sigan contando mediante la participación activa del público, una investigación continua y la distribución pública” (p. 106).

Así, el *transmedia* involucra, entre otras cosas, una constante retroalimentación entre autores y seguidores de la historia, además de una constante entrada de información para el consumo del público. En el caso del blog, para direccionar tráfico al sitio e incentivar la lectura, se utilizaron las redes sociales *Twitter* y *Facebook* como medios de promoción. Sin embargo, ante la dificultad de un ritmo de actualizaciones constante, la colaboración de los lectores fue nula y el proyecto debió reformarse.

De esta forma, el reportaje se estableció como *reportaje multimedia*, cuya definición y características se explican en el capítulo anterior. Aunque la construcción de la historia se presenta en su totalidad utilizando elementos interactivos descritos en los apartados posteriores, el usuario puede definir el modo de consumir el producto.

Por tratarse de un reportaje multimedia se utilizaron herramientas audiovisuales como grabadoras de video y audio; sin embargo, al no disponer de equipos especializados, se hizo uso de una metodología planteada por el periodista Bill Gentile llamada *Periodismo de Mochila*.

Este planteamiento defiende la posibilidad de que el periodista sea a la vez creador, camarógrafo, editor, productor, escritor y transmisor del mensaje comunicacional y que para esto no utilice más equipos que aquellos que pueda cargar por sí solo (comunicación personal, abril de 2012)

Además, los autores del proyecto realizaron todas las funciones necesarias de producción, edición y recolección de información y material. Se buscó asesoría para la programación web por escapar de las competencias de un comunicador social.

Para visualizar la página es necesario poseer conexión a internet y alguno de los siguientes exploradores: *Google Chrome* o *Mozilla Firefox*.

3.5 A manera de cierre

Unos padres inconscientes, y unas autoridades ausentes, le entregan las llaves de una motocicleta a un pequeño que logra rodar impune por una avenida caraqueña, aunque finalmente termina cayendo unas cuabras después contra la acera, sin hacerse mayor daño, pero arrastrando en el proceso a una joven transeúnte que prefiere aguantar la embestida protegiendo a su hija que carga en brazos.

La ambulancia de Bomberos del Distrito Capital no tarda más de diez minutos en llegar.

En otra parroquia otro motorizado, esta vez mayor de edad, golpea a un señor y destroza su tibia y peroné. Otra ambulancia del mismo cuerpo no tarda más de 20 minutos en llegar.

El mismo escenario se repite un poco más temprano en el suroeste de la capital.

Ahora estas tres ambulancias de distintas estaciones se encuentran esperando que su servicio culmine, invariablemente quienes la operan se preguntan si ellos no estarían mejor en la calle, si no hará falta su presencia en otro accidente, en otro sitio.

Llega un taxi y otro, un carro particular y otro: un herido que cojea ayudado por el taxista convertido en paramédico o por el amigo que también aprende rápido del tema. La respuesta a sus inquietudes la ven en la entrada de la emergencia de uno de los hospitales caraqueños.

Técnicos de emergencias médicas, paramédicos, bomberos, cabos, distinguidos, subtenientes: aunque algunos prefieren catalogarse de una forma u otra, todos los trabajadores del sistema de atención prehospitalaria, que pertenece a un esquema de salud público, logran tejer una guardia tras otra, invariable e infranqueables durante años, todos los días del calendario, superando así obstáculos que normalmente no deberían existir.

Ellos, los trabajadores, pierden calidad de vida, en su desesperación, resignación y finalmente aceptación; pero más pierde la potencial víctima de una emergencia que lo llevó a utilizar el canal de atención oficial 171.

Exponer esta realidad en un reportaje multimedia implica expandir la palabra escrita, modificar el lineamiento tradicional y teórico para visualizar el producto de la investigación en un portal web.

Incorporar internet en la vida diaria del periodismo ha abierto las puertas a un sinfín de realidades, entre esas, la posibilidad de expandir las fronteras del target a quien se dirige el producto, de hacerlo más atractivo y funcional para una nueva generación de consumidores.

La presentación de material multimedia se vuelve cotidiano para las empresas de comunicación que han dejado atrás el papel y la tinta, y así los géneros complejos como el reportaje o la crónica se unen a esta era.

El vídeo o la infografía se comienzan a utilizar como algo más que accesorios de la palabra entre el periodismo de investigación. Tampoco son una simple herramienta para amenizar la experiencia en la web. Hoy, permiten demostrar y explorar formas de comunicar más allá de lo escrito. La infografía permite sintetizar gráficamente largos

párrafos de texto, el vídeo, en pocos minutos, contará una historia de una entrevista o de lo que vieron los ojos del investigador.

Se comprobó que un proyecto multimedia requiere trabajo interdisciplinario para que el producto pueda presentarse visualmente más limpio y atractivo, utilizando conocimientos de diseño y programación, competencia de otras áreas del saber.

La formación formal de un periodista contemporáneo debe considerar aspectos que son hoy tratados como accesorios dentro de las aulas de clase. La incorporación de la planificación web y del lenguaje multimedia en el perfil del egresado es vital para que el periodista contemporáneo pueda administrar los recursos que posee y visualizar aquellos que le hacen falta con el fin de crear productos a la altura de las posibilidades que hoy permiten los avances tecnológicos

V. Guión técnico

4.1 Inicio

La portada del reportaje multimedia es la primera página con la que el usuario se encuentra. En ella, están desplegadas sobre una foto panorámica de Caracas las secciones que conforman al reportaje. La página está estructurada con el fin de ser de fácil navegación, cada botón cambia al ser tocado por el ratón para que el usuario pueda ver claramente cuáles son los aspectos de la página que lo llevarán a otros sitios del reportaje.

La página trata de emular ciertos aspectos de la estructura de un reportaje tradicional, añadiendo elementos de interactividad y dinamismos propios del reportaje multimedia. El título está colocado arriba y en el centro, su tamaño es mayor al del resto de los elementos. Debajo de él se encuentra un breve subtítulo que da una pista más al usuario sobre lo que encontrará en la pieza periodística.

Cada sección del reportaje tiene un botón que lleva al usuario al contenido relacionado con la misma. Están claramente agrupados en el centro de la página, distribuidos horizontalmente sobre una foto de la ciudad en donde se desarrollan todas las historias y se encuentran todos los datos y estadísticas expuestos en la página (ver figura 6).



Figura 6. Menú del sitio web

Elementos de la página

-Botón Proyecto 171

Es el más grande de todos y encabeza la página. Tiene una fase inactiva en la que las letras están rellenas en escala de grises y una fase activa, visible cuando el usuario pasa el ratón por encima del botón, en donde la palabra *Proyecto* pasa a estar rellena de negro y el número 171, de rojo. Su tamaño y ubicación son un llamado de atención del usuario e implícitamente hace una recomendación tácita sobre el orden de su navegación. Sin embargo, no es necesario que este sea el primer botón que se presione para comprender el reportaje (ver figura 7).



Figura 7. Título del reportaje en el sitio web.

-Botones de sección

Tienen también una fase activa y otra inactiva, si el ratón no está encima del botón, las letras de son negras, al colocarlo por arriba, las letras se tiñen de rojo (ver figura 8).



Figura 8. Botones de la página de inicio.

Gama de colores:



Páginas internas del reportaje multimedia

Las páginas que contienen las piezas periodísticas de cada sección señaladas en el inicio siguen una plantilla que les da uniformidad, y es igual para todo el contenido del reportaje.

En la cabecera se despliega un directorio con todas las secciones del reportaje para que el usuario pueda ir directamente a ellas sin tener que regresar al menú principal.

Tienen un título centrado justo debajo de la cabecera, un sumario escrito en cursivas seguido por el elemento gráfico (fotografía, infografía o video, según sea el caso), seguido por el texto correspondiente (ver figura 9).



Figura 9. Plantilla de las páginas internas.

Esta plantilla encuentra una excepción en los botones de Protección Civil y Bomberos del Distrito Capital, estas secciones contienen más de una pieza periodística y necesitan un directorio interno que ayude al usuario a elegir con facilidad el tema específico sobre el que quiere informarse.

4.2 Página: Bomberos del Distrito Capital

Al presionar el botón, que en la página de inicio está representado con un globo conteniendo el nombre de los Bomberos del Distrito Capital, el usuario se dirigirá a una página en donde se agrupan la serie de historias correspondientes a la fuente.

Cada artículo, video, infografía o entrevista del reportaje que trate sobre el personal de Bomberos del Distrito Capital estará ubicada dentro de esta sección e identificado con una foto representativa de la información más importante que desarrolle.

Los botones están desplegados en el centro de la página en sentido horizontal. El título de la sección se distingue por su tamaño y tipografía (ver figura 10).



Figura 10. Menú de la sección Bomberos del Distrito Capital.

Elementos de la página

-Botones por pieza

Cada uno posee dos fases que siguen el patrón de diseño de la página. Mientras el botón se encuentre inactivo, la tipografía será de color negro, para señalar la presencia del cursor sobre el botón, este se tildará de rojo (ver figura 11).

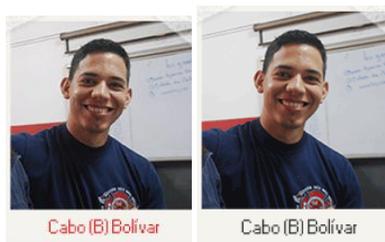


Figura 11. Botones del menú de la sección de Bomberos del Distrito Capital

-Título de la sección

Ubicado debajo de los botones de cada pieza se encuentra el título de la sección. No tiene ningún comportamiento programado para cuando el usuario pase por encima de él, no es un botón (ver figura 12).



Figura 12. Título del menú de la sección de Bomberos del Distrito Capital

-Botón para regresar al Inicio

Es de fácil localización y visible en todo momento, el botón de Inicio permite al usuario regresar al menú principal en donde se encuentran el resto de las secciones. Tiene una faz activa de color rojo y una inactiva de color gris (ver figura 13).



Figura 13. Botones del menú de la sección de Bomberos del Distrito Capital

- a) **Botón Mayor Hung:** dentro de esta sección el usuario encontrará un artículo sobre la capacidad operativa del área prehospitalaria de Bomberos del Distrito Capital.

Además, podrá observar una comparación numérica con tres capitales mundiales con una población cercana a la que hoy vive en Caracas. (ver figura 14).



Figura 14. Página: “Cementerio de ambulancias”.

b) **Botón Sargento Jamberth Helderwiler:** acá el usuario podrá leer sobre los insumos que manejan diariamente los técnicos de emergencia prehospitalaria en Bomberos del Distrito Capital (ver figura 15).



Figura 15. Página: “Los gobiernos prefieren policías que bomberos”.

- c) **Botón Coronel Navas:** utilizando la voz de mando de quien dirige la unidad prehospitalaria en el Bomberos del Distrito Capital, el usuario conocerá sobre los distintos problemas que enfrentan diariamente sus trabajadores (ver figura 16).



Figura 16. Página: “Estamos acostumbrados, tenemos que resolver”.

- d) **Botón Bomberos y Caracas:** en esta sección el usuario leerá sobre la distribución político administrativa de Caracas y los cambios que ocurrieron en la década pasada

y cómo impacta sobre el movimiento interno en Bomberos del Distrito Capital (ver figura 17).

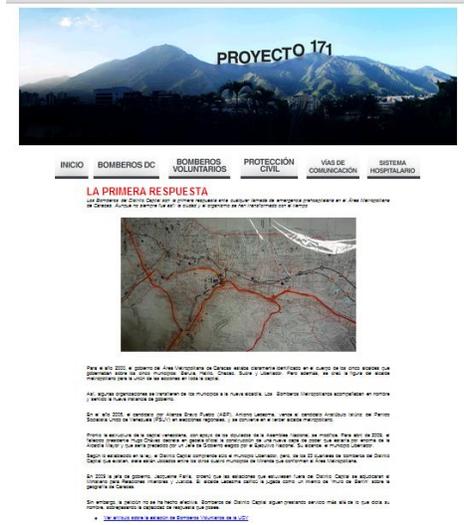


Figura 17. Página: “Divisiones políticas trazan líneas geográficas”.

e) **Botón Cabo Bolívar:** esta página desarrollará historias recogidas sobre la inseguridad ciudadana en Caracas y el impacto en el trabajo prehospitalario (ver figura 18).



Figura 18. Página: “Anda, anda, piérdete de aquí”.

4.3 Página Bomberos: Voluntarios Universitarios Universidad Central de Venezuela

Al acceder a la historia sobre los Bomberos Voluntarios Universitarios Universidad Central de Venezuela, el usuario podrá escuchar sobre las dificultades de pertenecer a la institución y podrá leer una pequeña crónica que ilustra una guardia en el cuartel (ver figura 19).

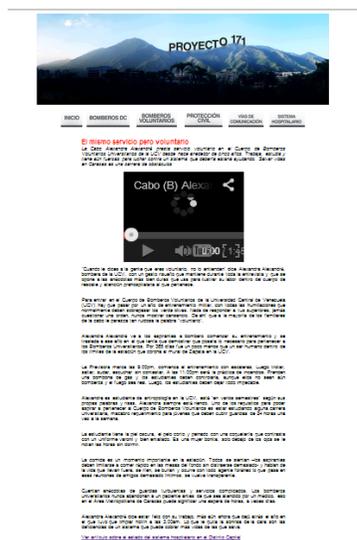


Figura 19. Página de sobre sección Bomberos Voluntarios.

4.4 Página: Protección Civil Distrito Capital

El usuario puede hacer clic sobre el botón de la página de inicio sobre el que se lee Protección Civil, esta acción lo llevará a una página en la que se agrupan los artículos y videos relacionados a la institución que le da su nombre al botón.

Una foto grupal de los entrevistados, dividida por personaje, sirve como directorio del contenido de la sección. El área que ocupa en la fotografía el personaje entrevistado sirve como botón para llevar al usuario al artículo y video que le corresponden (ver figura 20).



Figura 20. Menú de la sección Protección Civil.

Elementos de la página

-Botones por pieza

Hay cuatro videos, con cuatro artículos cada uno, realizados con los datos y entrevistas hechas al personal de Protección Civil. Los botones tienen una faz activa que permite que cuando el ratón se desplace por encima del botón, la parte de la foto que lo comprende cambie a blanco y negro, un recuadro blanco aparece enmarcando el rostro del personaje que es entrevistado en el video y que sirve de medio para canalizar los datos expuestos en el artículo que lo acompaña (ver figura 21).



Figura 21. Botones del menú de la sección Protección Civil.

-Título de la sección

Localizado en la esquina superior izquierda el título identifica a la sección. No es un botón (ver figura 22).

.Protección Civil

Figura 22. Título del menú de la sección Protección Civil.

-Botón para volver al inicio

Ubicado en la esquina superior derecha, es visible al usuario sin necesidad de deslizarse en la página y lo lleva de nuevo al menú principal. Comprende también dos fases en rojo y negro para señalar inactividad y actividad (ver figura 23).



Figura 23. Botones del menú de la sección Protección Civil.

Gama de colores:



- a) **Botón Jaime Castro:** la voz de Jaime Castro narrará los principales problemas que enfrenta como miembro del área prehospitalaria de Protección Civil al trasladar una emergencia al sistema hospitalario. Además, el usuario podrá leer sobre los horarios y el exceso de trabajo que acumula un técnico de emergencias médicas (ver figura 24).



Figura 24. Página: “A puñito con los hospitales”.

- b) **Botón Jhonni Torrealba:** el vídeo y artículo en esta sección acercará al usuario a otro problema que enfrenta un conductor de ambulancias como Torrealba, los motorizados y el sistema hospitalario (ver figura 25).



Figura 25. Página: “Se pueden salvar muchas vidas”.

- c) **Botón Branigan Venezuela:** el coordinador del área prehospitalaria de Protección Civil Distrito Capital habla sobre la creación de una sección exclusivamente dedicada a las emergencias prehospitalarias y los beneficios de un trabajador dentro la institución (ver figura 26).



Figura 26. Página: “Paramédicos en listas de heridos”.

- d) **Botón Luis Martínez:** como miembro de la brigada motorizada de la institución, dentro de este botón el usuario encontrará información relacionada a las motocicletas de emergencia médica (ver figura 27).



Figura 27. Página: “Sistema prehospitalario en dos ruedas”.

4.5 Página: Vías de comunicación

Dentro de la sección vías de comunicación, el usuario encontrará información relevante sobre el tráfico en Caracas: cantidad de vehículos, motocicletas, vías y el estado de las mismas, entre otros. Podrá leer y visualizar una selección del tema (ver figura 28).



Figura 28. Página de la sección sobre las vías de comunicación.

4.6 Página: 171

En esta sección el usuario aprenderá sobre el funcionamiento del sistema de atención de emergencias telefónico 171. Al mismo tiempo leerá sobre los principales retos que enfrenta al prestar servicio a la población (ver figura 29).



Figura 29. Página sobre la sección del sistema 171.

4.7 Página: Sistema hospitalario

En esta sección se explora el tema del sistema hospitalario y el retraso que acarrea al prehospitalario describiendo el por qué, situación repetida entre los distintos técnicos de emergencias médicas entrevistados (ver figura 30).

V. Conclusiones y recomendaciones

5.1 Conclusiones

-Mediante la investigación realizada sobre el sistema de atención prehospitalaria en la ciudad de Caracas y la posterior transformación de los datos obtenidos para el material a un reportaje multimedia, se puede concluir que es viable el uso de las nuevas tecnologías como formas de expresión de las piezas periodísticas enseñadas a lo largo de la formación universitaria. Además, los estudiantes de comunicación social de la Universidad Católica Andrés Bello tienen la capacidad de planificar y producir reportajes multimedia utilizando todos los elementos propios del periodismo digital.

-También, vale destacar la relevancia del reportaje multimedia como un desprendimiento del género tradicional que todavía se encuentra en constante revisión teórica. Sin embargo, la profundización de temas noticiosos integrando elementos audiovisuales en redes diseñadas por el periodista con el fin de crear diversas posibilidades para que el usuario consiga la información deseada, se adapta a las opciones que los avances tecnológicos abren a la carrera periodística.

-Es importante observar que el material que conforma el reportaje se realizó con perspectiva multimedia desde el primer momento. Aunque las cámaras fotográficas y de filmación utilizadas se escapan del rango técnico profesional, permitieron mayor libertad de movimiento tomando en cuenta los lugares geográficos visitados.

-Al entrevistar, indagar y observar el sistema de atención prehospitalaria en el Distrito Capital se constataron las deficiencias descritas. Los equipos no son suficientes para una ciudad que crece a diario; el proceso de llamada y respuesta puede afectar la velocidad con que se atiende a una víctima; los técnicos de emergencia prehospitalaria se adaptan a condiciones de trabajo que también afectan su propia seguridad y salud; el sistema hospitalario desajusta todos los procesos del sistema de atención prehospitalaria; y la respuesta de los entes gubernamentales no logra alcanzar la rapidez que exigen sus trabajadores, además, introduce un factor político que distorsiona las instituciones.

5.2 Recomendaciones

-Explorar la situación del sistema de atención prehospitalaria en el interior del país, pues por revisiones hechas para este trabajo de investigación pero no escritas dentro del reportaje, se conoció una realidad aún más difícil que la retratada en la ciudad de Caracas.

-Se recomienda incluir *reportajes multimedia* dentro de la categoría de trabajos de grado de la Escuela de Comunicación Social, para crear el instructivo que pueda servir de guía a dichos trabajos en la elaboración del material metodológico y su sucesiva evaluación.

-Desarrollar departamentos de estadística que funcionen sistemáticamente dentro de las instituciones que prestan servicios de atención prehospitalaria con el fin de poseer cifras precisas que reflejen la calidad del servicio que ofrecen y les permitan monitorearlo y mejorarlo.

-Investigar los problemas del sistema de atención hospitalaria y las razones por las cuales es un obstáculo y no un fin para el sistema de atención prehospitalaria.

VI. Referencias bibliográficas

-Alcaldía del Área Metropolitana de Caracas. (2012). *Avances del Plan estratégico del Plan 2020: 2008-2012, experiencia de un modo de gestión*. Recuperado mayo 5, 2013: http://www.plancaracas2020.com/plan/AvancesdelPlan2020_web.pdf

-Albornoz, L. (2006). *Periodismo digital: los grandes diarios en línea*. Buenos Aires: La Crujía.

- Alonso, J; López, G; Palacios; M. (2007). *Tipología de Cibermedios*. M. Palacios y J. Díaz. (Eds.) *Ciberperiodismo: métodos de investigación* (p. 15 -22). Recuperado junio 09: 2013, http://www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/libros_gratuitos_en_pdf/Ciencias_Sociales/Ciberperiodismo%20%20Metodos%20de%20investigacion.pdf

-Asamblea Nacional: Oficina de Asesoría y Planificación. (2002). *Sistema de Salud en Venezuela: Una aproximación*. Recuperado mayo 5, 2013: <http://www.eumed.net/oe-vess/lit/sistema%20de%20salud%20en%20venezuela.pdf>

-Barbosa, S; Gago, M; Pereira, X; Ribas, B; Schwingle, C. (2007). *Arquitectura de la información y bases de datos*. M. Palacios y J. Díaz. (Eds.) *Ciberperiodismo: métodos de investigación* (p. 37-49). Recuperado junio 09, 2013: http://www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/libros_gratuitos_en_pdf/Ciencias_Sociales/Ciberperiodismo%20%20Metodos%20de%20investigacion.pdf

-Benavides, J; Quintero, C. (2004). *Escribir en prensa*. Madrid: Pearson Educación.

-Bowman, S., Willis, C. (2003). *We Media: How audiences are shaping the future of news and information [Nosotros, el medio: cómo las audiencias están modelando el futuro de las noticias y la información]*. The Media Center. Recuperado junio 5, 2013: http://www.hypergene.net/wemedia/download/we_media.pdf

-Boczkowski, P. (2006). *Digitalizar las noticias*. Recuperado junio 10, 2013: <http://books.google.co.ve/books?id=v9soIgROifEC&lpg=PA74&ots=RugbQkdKV8&dq=proteger%20la%20franquicia%20Boczkowski%20pablo&pg=PA74#v=onepage&q=antesor&f=false>

-Brito, L. (1998). *Bomberos D.F.* Caracas: Arte.

-Cerf, V; Clark, D; Kahn, R; Kleinrock, L; Leiner, B; Lynch, C; Postel, J; Roberts, L; Wolff, S. (2012). *Brief History of the Internet [Breve historia de internet]*. Recuperado agosto 14, 2013: <http://www.internetsociety.org/internet/what-internet/history-internet/brief-history-internet>

-Denis, L; Gutierrez, L. (s.f.). *La investigación etnográfica: Experiencias de su aplicación en el ámbito educativo*. Recuperado junio 5, 2013: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:4wRremTQXyoJ:www.ives.edu.mx/Alumnos/Antologias/Nuevas/Investigacion%2520Educativa%2520II/9%2520La%2520Investigacion%2520Etnografica,%2520Denis%2520Santana.doc+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=ve>

-Departamento General de Enfermería de Swiss Medical Group. (s.f.) *Concepto de atención prehospitalaria*. Recuperado mayo 4, 2013: http://www.cymsa.com.ar/pdf/urgencias_emergentologia/Manual%20de%20atencion%20Prehospitalaria.pdf

-Diario Crítico de Venezuela. (2013, febrero, 2). *Caracas es la tercera ciudad más violenta del mundo*. Recuperado mayo 4, 2013: <http://venezuela.diariocritico.com/noticias/homicidio/caracas/peligroso/violenta/ciudad-juarez/406160>

-García, E., Pou, M. (2003). Características de la comunicación digital. R. Salaverría. (COMPS.). *Manual del ciberperiodismo* (p. 49-66). Recuperado agosto 13, 2013: http://books.google.es/books?id=oO3I9N4AcO0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gb_s_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Del Río, J. (1978). *Periodismo interpretativo: el reportaje*. Quito: CIESPAL.
- Dorogovtsev,S; Mendes, J. (2004). *Evolution of Networks: From Biological Nets to the Internet and WWW [Evolución de las redes: desde la red biológica hasta el internet y la WWW]*. Recuperado agosto 14, 2013: http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=wGxLHYs6jNwC&oi=fnd&pg=PA1&dq=internet&ots=Mbcyz5eyrX&sig=_XsdMqINXE4e3cBT7AmU0H__FW8#v=onepage&q&f=false
- Gago, M. (2007). Flash 2.0. Tecnología y cibermedios en la nueva web social. A. Larrondo y A. Serrano. (Eds). *Diseño periodístico en internet* (p. 103-129). Recuperado junio 5, 2013, http://www.manuelgago.org/blog/wp-content/uploads/flash_web_social.pdf
- García, J; Masip, P; Portilla, I; Saad, B; Sádaba, C; Salaverría, R. (2007). Convergencia periodística. M. Palacios y J. Díaz. (Eds.) *Ciberperiodismo: métodos de investigación* (p. 103-116). Recuperado junio 09, 2013: http://www.ehu.es/argitalpenak/images/stories/libros_gratuitos_en_pdf/Ciencias_Sociales/Ciberperiodismo%20%20Metodos%20de%20investigacion.pdf
- García, P.; Iglesias, M. (2012, diciembre 28). *Observatorio de Violencia calcula 21 mil asesinatos en 2012*. El Universal. Recuperado mayo 5, 2013: <http://www.eluniversal.com/sucesos/121228/observatorio-de-violencia-calcula-21-mil-asesinatos-en-2012>
- Global Health Observatory Data Repository. (2013). *Region of the Americas: Venezuela (Bolivarian Republic of) statistics summary (2002 – present) [Región de las Américas: Venezuela]*. Recuperado mayo 5, 2013: <http://apps.who.int/gho/data/node.country.country-VEN?lang=en>
- Grijelmo, A. (2008). *El estilo del periodista*. Madrid: Taurus.
- Gobierno del Distrito Capital. (s.f.). *Marco Legal*. Tomado del sitio web: http://www.gdc.gob.ve/content/site/module/pages/op/displaypage/page_id/8/format/html/

- Hoyos, J. (2003). *Escribiendo historias: el arte y el oficio de narrar en el periodismo*. Recuperado agosto 14, 2013, http://books.google.co.ve/books?id=aoI_K-6JsRIC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Jenkins, H. (2007). *Transmedia Storytelling 101 [Narrativa transmedia 101]*. Recuperado noviembre 20 2012: http://henryjenkins.org/2007/03/transmedia_storytelling_101.html#sthash.gShZjh4R.dpuf.
- Larrondo, A. (2009). La metamorfosis del reportaje en el ciberperiodismo: concepto y caracterización de un nuevo modelo narrativo. *Comunicación y sociedad*, vol. 22, (p. 59-88). Recuperado junio 3, 2013: http://www.unav.es/fcom/comunicacionysociedad/es/articulo.php?art_id=317
- Ley del Cuerpo De Bomberos y Bomberas y Administración de Emergencias de Carácter Civil del Distrito Capital. (2010). *Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N° 6.017 (Extraordinario). Diciembre, 30, 2010. Recuperado abril 10, 2013: http://www.minamb.gob.ve/files/leyes-2011/No39584lcbomb_dc.pdf
- Luna, M. (2007). *La información de los diarios digitales: estudio de los recursos usados en la producción de informaciones en la prensa digital venezolana*. Trabajo de grado de licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela.
- Marín, C. (2003). *Manual de estilo*. México: Grijalbo.
- Marrero, L. (2008). El reportaje multimedia como género del periodismo digital actual: acercamiento a sus rasgos formales y de contenido. *Revista Latina de Comunicación Social*, volumen 63, (p. 348-367). Recuperado junio 5, 2013: http://www.revistalatinacs.org/08/29_40_Cuba/Liliam_Marrero.html
- Moloney, K. (2011). *Porting transmedia storytelling to journalism*. [Transportando la narrativa transmedia al periodismo]. Trabajo de grado de licenciatura no publicado. Universidad de Denver. Recuperado agosto 15, 2013 http://www.colorado.edu/journalism/photojournalism/Transmedia_Journalism.pdf

- Organización Mundial de la Salud. (2013). *Estadísticas Mundiales de Salud 2013*. Recuperado julio 202013: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/82218/1/9789243564586_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2012). *Estadísticas Mundiales de Salud 2012*. Recuperado julio 202013: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44858/1/9789243564449_spa.pdf
- Organización Mundial de la Salud. (2009). *Estadísticas Mundiales de Salud 2009*. Recuperado mayo 5, 2013: http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/44858/1/9789243564449_spa.pdf
- Oletta, J. (2012, mayo). Los hospitales públicos en Venezuela. *Visión general. Red de Sociedades Científicas Médicas Venezolanas, nota técnica n° 47*. Recuperado julio 20, 2013: <http://www.anm.org.ve/FTPANM/online/2012/boletines/N46/Seccion%204-%201OLETTA.pdf>
- Ovalles, V. (2012, septiembre 6). *Déficit de médicos alcanza 50%*. El Universal. Recuperado junio 20, 2013: <http://www.eluniversal.com/caracas/120906/deficit-de-medicos-alcanza-50>
- Pellicer, M., Franco, M. (2012). *El camino hacia las nuevas redacciones digitales*. Recuperado junio 2, 2013: <http://miquelpellicer.com/2012/11/23/el-camino-hacia-las-nuevas-redacciones-digitales/>
- Pérez, M. (2010). *Un reportaje multimedia por primera vez en la prensa de Venezuela*. Recuperado julio 25, 2013 <http://infografiayperiodismomultimedia.blogspot.com/2010/04/un-reportaje-multimedia-por-primera-vez.html>
- Red de Periodistas Internacionales. (2011). *Elementos de un buen reportaje multimedia*. Recuperado junio 10, 2013: <http://ijnnet.org/es/stories/elementos-de-un-buen-reportaje--multimedia>

- Rodríguez, V. 2009. *Manual de Medicina Prehospitalaria*. Recuperado octubre 20, 2012: <http://cbuluz.files.wordpress.com/2011/02/manual-de-medicina-prehospitalaria.pdf>
- Ulibarri, E. (2003). *Idea y vida del reportaje*. Florida: Editorial Trillas.
- Vera, J., Jaramillo, J. (2007). Teoría social, métodos cualitativos y etnografía: el problema de la representación y reflexividad en las ciencias sociales. *Universitas Humanística. Volumen 64, número 64*. P. 237-255 Recuperado agosto 14, 2013, <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/univhumanistica/article/view/2202/1454>
- Vivas, N. (2011). *Arquitectura de la información*. Tomado de la página: http://blogs.neo.com.pe/neo/2012/02/dia-de-la-arquitectura-de-la-informacion-2012-colombia.html?utm_source=Newsletter&utm_medium=email&utm_term=WIAD%2B&utm_campaign=Mailing%2B-%2Bmailchimp
- Vivar, M. (2012). *Alma, el mejor documental interactivo de 2012*. Tomado de la página web <http://www.inter-doc.org/tag/upian/>
- World Press Photo. (2013). *Contest categories [Categorías del concurso]*. Tomado de la página web: <http://www.worldpressphoto.org/2013-multimedia-contest-categories>