

FUNDACIÓ SALUT EMPORDÀ

Tres xifres que salven vides

► L'11 de febrer se celebra el Dia Europeu del Telèfon d'Emergències 112

REDACCIÓ FIGUERES

■ L'11 de febrer se celebra el Dia Europeu del Telèfon d'Emergències 112 aprofitant la correspondència en les xifres numèriques.

1 Què és el 112?

El telèfon 112 és un servei d'atenció de trucades d'urgència, públic, d'accés universal, gratuït i permanent per a tothom. És la manera més senzilla i ràpida que té la ciutadania d'informar d'una emergència. Amb una única trucada s'alerta a tots els organismes que formen part del sistema de seguretat i emergències de Catalunya.

2 Per què hi ha el mateix número a tot Europa?

L'any 1991 el Consell de la Unió Europea va decidir introduir el 112 perquè totes les persones que es desplacin per Europa en tinguin prou coneixent un número de telèfon d'emergències. Funciona als 27 estats membres de la Unió Europea i en altres països com Israel i en algunes regions de Rússia i Turquia.

3 Qui pot trucar?

Qualsevol persona que es trobi o tingui coneixement d'una situació d'emergència.

4 Té un horari establert?

No. Dona resposta immediata les 24 hores del dia els 365 dies de l'any.

5 En quin idioma us atendran?

A Catalunya, ofereix atenció en 50 idiomes i dona cobertura en català, castellà, anglès, francès i alemany. L'atenció en la resta de llengües es fa mitjançant intèrpret que tradueix el que es diuen l'operador i la persona que truca. També es disposa d'un servei especial per a persones sordes: una aplicació per a dispositius mòbils i un servei per SMS i per fax.

6 Quan heu de trucar?

Quan es produeix una emergència. Una emergència és:

- Incendi
- Empitjorament d'una malaltia
- Accident de trànsit
- Accident de trànsit amb mercaderies perilloses
- Agressió i/o robatori
- Emergència sanitària
- Descàrrega elèctrica
- Caiguda
- Alerta meteorològica

7 Des de quin telèfon podeu trucar?

El 112 es pot marcar des de qualsevol telèfon, sigui fix, mòbil o de cabina. Es pot trucar des del mòbil fins i tot sense el PIN i sense cobertura de la vostra operadora, n'hi ha prou en tenir-ne

d'alguna altra companyia.

8 Què heu de tenir en compte quan truqueu?

- Mantingueu la calma.
- Indiqueu amb la màxima precisió possible on sou. Fixeu-vos en algun punt de referència.
- Sigueu concrets i clars a l'hora d'explicar què està passant. Penseu que mentre parleu per telèfon, l'operador ja està informant els centres coordinadors de la situació i dels recursos necessaris.

► Digueu quantes persones hi ha implicades. Si és possible, l'edat i el sexe.

► Tingueu a mà el telèfon des del qual heu trucat per si el vostre interlocutor necessita tornar a parlar amb vosaltres.

I recordeu que les infraccions per l'ús indegut del 112 poden comportar sancions econòmiques de fins a 60.000 euros.

9 Com funciona el 112?

Quan es rep la trucada d'alerta, es posa en marxa un procés per poder atendre-la amb la màxima eficàcia i velocitat possibles. Es localitza la incidència en un mapa gràcies a una aplicació informàtica, es classifica la trucada segons la classe d'incident i s'avisat el servei més adequat: ambulància per a emergències mèdiques, Mossos d'Esquadra per a seguretat i Bombers per a extinció d'incendis, rescat i protecció civil.

En el cas que sigui necessari, l'operador pot passar la trucada a un professional que doni indicacions a la persona que truca del que ha de fer.

10 Per què se celebra el Dia Europeu del 112?

Se celebra a tots els països de la Unió Europea i es va instaurar el 2009 per part de les administracions europees amb l'objectiu d'augmentar el coneixement de la gent respecte al telèfon d'emergències.

11 Quantes trucades rep cada any?

A tot Europa, el 112 rep, aproximadament, 225 milions de trucades.



Missatges clars i concrets

■ Les metgesses Mercè López i Susanna Vilardell i la infermera Sandra Duran –cap de servei, cap clínic i cap d'infermeria del Servei d'Urgències de l'Hospital de Figueres– posen l'accent en la informació que es dona: «Ens pot semblar que ens fan moltes preguntes i estem perdent el temps. Però hem de tenir en compte que l'operador necessita molta informació, perquè d'això depèn que envii els mitjans més adequats». I és important recordar que «l'operador, mentre parla amb tu, ja ha fet un primer avís de la situació, no s'espera fins que pengem».

Les tres professionals d'Urgències insisteixen a «donar missatges clars i concrets. Per exemple: sóc al carrer Vilafant i hi ha un gat enfilat en un arbre. Soc a la plaça de Pontós i hi ha un senyor estirat a terra que no es mou». I recomanen «dir primer on ens trobem, perquè si per alguna cosa es tallés la trucada, l'operador ja ens haurà situat i podrà enviar algun mitjà». López, Vilardell i Duran insisteixen en la formació en la gent gran i els nens petits: «Són la població més vulnerable. La gent gran es pot enganxar un paper al telèfon de casa amb el número ben visible, perquè amb els nervis de la situació el poden oblidar. I a les criatures se'ls ha d'ensenyar a marcar aquestes tres xifres al telèfon de seguida que aprenguin els números. Un truc pot ser fer servir la seva cara: l'1 d'una boca, l'1 d'un nas i el 2 de dos ulls».



Cardioprotegim
esdeveniments de risc.
Demana'ns desfibril·ladors!

Protegim la teua salut

www.dipsalut.cat

Dipsalut
Organisme de Salut Pública
de la Diputació de Girona