

112, buenos días

Cada año se producen en nuestro país más de 25 millones de llamadas al 112, el teléfono europeo de emergencias. El 60% son falsas alarmas, pero el 40% restante ponen en marcha un procedimiento de atención de urgencia. Todo el proceso, desde que una persona es atendida hasta que se ha solucionado el problema o se han puesto los medios para su resolución, está dirigido por el equipo que opera en el Centro de Coordinación. Este equipo, integrado en Protección Civil o en un Centro de Atención de Emergencias -según las Comunidades- atiende las grandes emergencias (incendios, catástrofes o accidentes graves) pero también las más cotidianas, que también precisan de atención urgente.



▲ Recepción de la llamada

Al otro lado de la línea de un 112, un funcionario, formado expresamente para este servicio, atiende la llamada. La llamada queda grabada y archivada, y una de las tres pantallas de ordenador del puesto de trabajo indica en un mapa desde qué punto se está realizando la conexión. Cuando el aviso es pertinente -se trata efectivamente de una urgencia- el operador abre un expediente y activa el protocolo.



Activación de protocolo

Guiado por el sistema informático y por la persona que ha llamado, el operador perfila los recursos necesarios. Cuando un mismo suceso genera numerosas llamadas, el sistema alerta de que se recibe repetidamente el mismo código de expediente. En la pantalla se muestra el estado de las llamadas atendidas en las últimas dos horas: rojo, en espera; amarillo, resolviéndose, y verde, en curso. Si se produce una catástrofe o una situación de emergencia grave, la acción pasa a ser dirigida por el puesto de mando avanzado.



Los bomberos

Junto con el equipo de ambulancias y de la Policía, el de bomberos es el grupo que más avisos recibe del 112. Su labor es muy diversa: apagan pequeños incendios, atienden accidentes viales o laborales, ejercen de cerrajeros, efectúan rescates de montaña o acuáticos, colaboran en siniestros, inundaciones... Los parques de bomberos están conectados por radio con Protección Civil, aunque su actuación es autónoma.



Ambulancia

La mitad de las llamadas validadas requieren de atención sanitaria (ambulancias, médicos de guardia o servicio farmacológico). Los centros de coordinación cuentan entre su equipo con médicos. Cuando una emergencia precisa de asesoramiento telefónico, el facultativo atiende la llamada. Mientras, la ambulancia se dirige al lugar del suceso. La dotación se mantiene en constante contacto radiofónico hasta conocer su naturaleza. Si es necesario, el 112 avisa del incidente a médicos, farmacias de guardia y hospitales, que reciben datos concretos sobre su alcance.



Teleasistencia

El medallón o la pulsera es un dispositivo conectado a la red telefónica que permite la comunicación 'manos libres' desde el domicilio con la central 112. Sus propietarios son personas mayores que pueden residir solas, pero necesitan de una cobertura especial para cubrir sus necesidades. Reciben una respuesta inmediata en momentos de soledad, caídas o emergencias sanitarias con sólo accionar el dispositivo.



Policías, el equipo canino y otros operativos

Policía local, autonómica, nacional y Guardia Civil. Todos estos cuerpos están integrados en el operativo del 112. Cuando se produce una urgencia, es avisado de inmediato el cuerpo al que corresponde solucionarla. Cuentan con unidades caninas especializadas en localizar a personas. En tareas de rescate los perros son increíblemente eficientes: capaces de superar a 20 hombres realizando el mismo trabajo. El 112 integra también en su red con psicólogos, médicos forenses, jueces, personal de obras públicas, asistentes sociales y funerarias. ★