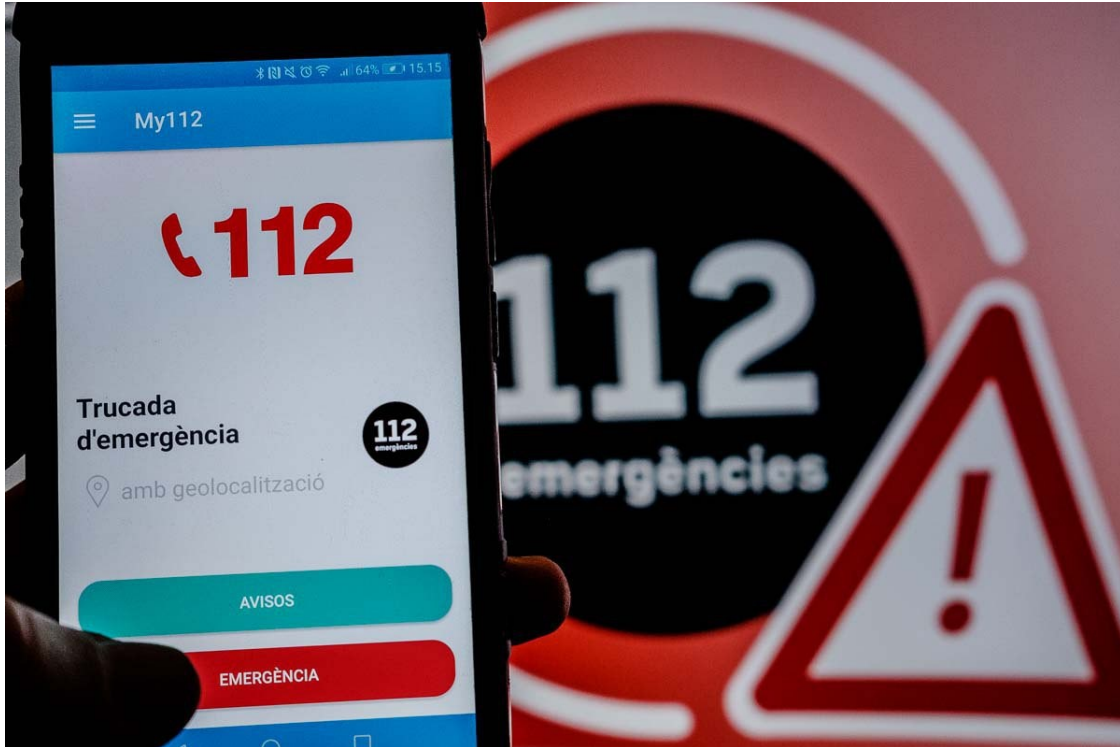


Així funciona el 112, el telèfon que salva vides

Els mesos d'estiu és quan el número d'emergències rep més trucades



El telèfon d'emergències 112 | Adrià Costa

El sistema d'emergències i seguretat de Catalunya té una porta d'entrada comuna: el telèfon d'emergències 112 de Catalunya (<http://112.gencat.cat/ca/inici>), que l'any passat va atendre més de 2,8 milions de trucades corresponents a més 1,7 milions d'incidents que requerien la presència d'un o més dels cossos d'emergències i seguretat: Policia, Bombers, SEM, Agents Rurals o Protecció Civil. Cal tenir en compte que un mateix incident (incendi, accident de trànsit, etc.) pot haver-hi diverses trucades de diferents ciutadans. Això vol dir que els operadors i operadores del 112 van atendre més de 7.000 trucades diàries. L'activitat del 112 va augmentar un 7,4% respecte a l'any anterior.

[nointext]

Quan algú truca al 112 es posa en marxa tot el sistema d'emergències, un mecanisme robust i complex. Les preguntes que se li fan al ciutadà són les que han indicat els bombers, la policia, els professionals del SEM i altres cossos d'emergències i seguretat en funció de l'emergència que es tracti. La informació que proporciona el ciutadà es transmet de forma instantània i online a tots els cossos d'emergències que hagin d'intervenir, que poden ser Policia Local, Mossos d'Esquadra, Bombers de la Generalitat, Bombers de Barcelona, SEM, Agents Rurals, Protecció Civil o altres com Salvament Marítim.

El volum més gran d'activitat del 112 ve motivat per emergències vinculades a la seguretat ciutadana: aproximadament el 50% de les trucades són per temes de seguretat i trànsit, mentre que el 30% són per emergències mèdiques.

L'estadística de l'any passat també mostra altres dades interessants

(http://112.gencat.cat/web/.content/home/que_som/comptes_anuals/Memoria_2018_112.pdf) :

Els mesos del període estival, principalment juliol i agost, són en els que el 112 rep més trucades, en part pel gran augment de persones que es troben a Catalunya fent turisme. En el dia a dia, les franges horàries en què hi ha més trucades són entre les 18 i les 20 hores, seguides de la franja que va de les 11 a les 13 hores.

Memòria telèfon 112 (2018) (https://www.scribd.com/document/418713322/Memoria-telefon-112-2018#from_embed) by naciodigital

(https://www.scribd.com/user/304645350/naciodigital#from_embed) on Scribd

El telèfon d'emergències 112 de Catalunya, que depèn del Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya, dona resposta immediata les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. S'hi pot trucar des de qualsevol telèfon fix o mòbil (en aquest cas sempre que hi hagi cobertura d'alguna operadora telefònica), i la trucada és gratuïta. També s'hi pot contactar mitjançant aplicacions desenvolupades pel 112 per a col·lectius com les persones sordes (<http://112.gencat.cat/ca/que-fem/apps-per-dispositius-mobils/>), que disposen d'una app que, mitjançant dibuixos que descriuen les emergències més comunes, poden contactar amb el 112 i sol·licitar ajuda.

En aquest sentit, és molt recomanable tenir al telèfon mòbil l'aplicació gratuïta MY112 (<http://112.gencat.cat/ca/que-fem/apps-per-dispositius-mobils/>), que es pot descarregar gratuïtament tant per a telèfons amb sistema operatiu Android com per als d'iOS. Si algú necessita trucar al 112, i ho fa mitjançant l'app, els operadors i operadores del 112 rebran de forma automàtica la seva localització geogràfica. Això és especialment útil quan un no sap on és i necessita ajuda.

Catalunya és un país molt turístic. És per això que el telèfon 112 s'ha adaptat a aquesta realitat. Els operadors del 112 poden atendre les trucades en català, castellà, anglès, francès i alemany. A banda, hi ha un sistema que permet que un intèrpret tradueixi la conversa en cas necessari en 45 altres llengües. La major part de vegades que ha calgut utilitzar aquest sistema ha estat perquè el ciutadà parlava rus.



Un treballador del telèfon 112. Foto: Departament d'Interior

[despiece]Els ciutadans valoren positivament el servei

La missió del Telèfon 112 és servir a la ciutadania que pateix una situació d'emergència. Els ciutadans que l'han hagut d'utilitzar valoren l'atenció rebuda de forma positiva. Gairebé 9 de cada 10 persones que l'han hagut d'utilitzar valoren "bé" o "molt bé" l'atenció rebuda segons les dades de l'enquesta Òmnibus 2018 de la Generalitat de Catalunya (<http://upceo.ceo.gencat.cat/wsceop/6948/Taules%20estad%C3%ADstiques%20-913.pdf>) .

El Telèfon d'emergències 112 de Catalunya CAT112 opera des de dos centres de treball interconnectats, situats a Barcelona i Reus. Cadascun atén cada any aproximadament la meitat aproximada de les trucades d'emergència de tot Catalunya, tot i que en cas de necessitat ambdós tenen la capacitat per atendre el 100% de les trucades. Així es garanteix la continuïtat del servei en les circumstàncies més adverses, fins i tot de grans catàstrofes. Per això, a banda de la norma ISO 9001:2015, de Gestió de la Qualitat, el CAT112 compleix la norma ISO 22301:2012, que assegura la continuïtat d'una activitat en circumstàncies adverses.



Edifici del 112 a Reus. Foto: ACN

[/despiece]