

El telèfon d'emergències 112 va rebre més de 5 milions de trucades.

Catalunya | 11-02-2011 | 12:16



Avui, dia 11 de febrer, es celebra el Dia Europeu del 112 (coincidint amb el dia 11 del mes 2), amb l'objectiu de promoure el coneixement i el bon ús del 112 entre la ciutadania, i recordar-li que és el número únic d'emergències europeu des del 1991, i que es pot utilitzar de forma gratuïta a tot Europa des de telèfons fixos i mòbils, les 24 hores del dia cada dia de l'any. El 2009, el Parlament Europeu, la Comissió Europea i el Consell Europeu van establir aquest dia com el Dia Europeu del telèfon d'emergències 112.

El telèfon és una eina bàsica del sistema de seguretat i emergències, i a Catalunya funciona en dos centres d'atenció i gestió de trucades, que són a l'Hospitalet i a Reus. Ambdós centres són redundants, és a dir, tenen la capacitat de fer de "back up" l'un de l'altre i d'absorbir el 100% de les trucades en cas que alguna incidència ho fes necessari.

El Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència (CAGTU) 112 de Catalunya va rebre l'any 2010 un total de 5.058.094 trucades, una xifra que ha anat en evolució des del 2007, quan se'n van atendre 4.385.825. L'increment és resultat del major coneixement del telèfon 112 com a telèfon únic d'emergències per part de la ciutadania i per la integració de l'antic telèfon dels Mossos d'Esquadra (088) al 112 l'any 2009.

Les estadístiques indiquen que les hores en què es concentra major nombre de trucades són a la tarda-vespre: entre les 18.00 i les 20.00 hores es superen les 900 trucades rebudes de mitjana. En canvi, el període en què menys trucades es reben de mitjana és entre les 03.00 de la matinada i les 07.00 del matí, en què se'n reben menys de 200. A partir de les 08.00 del matí la corba de trucades rebudes és creixent, amb una petita davallada entre les 14.00 i les 16.00 hores.

El 2010, es van superar les 400.000 trucades al 112 tots els mesos, excepte el febrer, el novembre i el desembre, i els mesos en què es van rebre més trucades van ser el juliol i l'agost, quan es van superar les 460.000 trucades mensuals. Aquest augment del nombre de trucades el tercer trimestre de l'any va molt lligat a la meteorologia, ja que a l'estiu hi ha més activitat al carrer i més moviment de vehicles i persones, fruit del turisme.

Respecte a la procedència geogràfica de les trucades, les estadístiques indiquen que el 69,7% té

origen a les comarques de Barcelona, el 12,5% a les comarques gironines, el 12,4% a les comarques tarragonines, i el 5,5% a la demarcació de Lleida.

El telèfon d'emergències 112 disposa a Catalunya d'un sistema de geolocalització que permet localitzar geogràficament i de forma automàtica moltes de les trucades rebudes, però no totes. En el cas de les trucades fetes des d'un telèfon fix, un programa cartogràfic en situa l'origen a l'adreça que el titular de la línia hagi facilitat a la companyia telefònica. En el cas de trucades fetes des de telèfons mòbils, el sistema de geolocalització situa la trucada en una zona aproximada del territori, que serà més precisa en funció del nombre de repetidors que en captin el senyal i permetin triangular la posició.

Del total de trucades que rep el 112, el 22,4%, que correspon a 1.131.000 trucades, són operatives, és a dir, referides a emergències o situacions d'urgència, i que normalment generen l'activació d'algun cos operatiu. El 98,86% del total de les trucades rebudes són ateses abans dels 10 segons.

El volum de trucades no procedents, és a dir, de bromes o avisos d'emergències inexistents, van representar el 2010 el 12,2% del total, amb 616.726 trucades. Les trucades no procedents per bromes s'estan reduint gràcies a la posada en marxa d'un sistema que les archiva per a la seva anàlisi i la possible incoació d'un expedient sancionador a les persones que en siguin responsables.

A aquesta xifra també s'ha de sumar un percentatge molt elevat de trucades buides, un 58,9%, (el 2009 van ser un 65%), les quals es generen per trucades que els operadors del 112 han intentat atendre però no hi han trobat una resposta humana, i que estan causades per trucades automàtiques de centraletes, faxos, etc. Tot i que pot semblar una xifra molt elevada, està dins els marges del que és habitual en els serveis 112 de la resta de l'Estat espanyol i d'Europa. Amb tot, el volum d'aquestes trucades s'està reduint amb l'aplicació de mecanismes que permeten prioritzar les trucades en què se sap que hi ha un interlocutor a l'altra banda del telèfon.

Els percentatges es completen amb les trucades que demanen informació i que haurien d'anar dirigides a un telèfon d'informació ciutadana (4,8%), i del servei Seqtaxi del sistema de seguretat instal·lat als taxis, que permet conèixer la posició del taxi en tot moment i escoltar què passa a l'interior del vehicle (1,5%).

El 2010, arran de les trucades rebudes al 112, es van gestionar fins a 898.585 expedients d'actuació dels cossos operatius, que equivalen a incidents en què poden participar policia, serveis sanitaris, bombers, agents rurals, etc. Un expedient pot correspondre a diverses trucades de ciutadans que alerten sobre un mateix fet.

D'aquests expedients, a grans trets, una mica més de la meitat corresponen a incidents de seguretat ciutadana o policials (494.000); seguits dels incidents relacionats amb temes de trànsit (146.900), amb problemes de salut (131.600), i diferents tipus d'emergències en les quals habitualment intervenen els Bombers (110.000).

112, el telèfon únic d'emergències

Al 112 es centralitzen totes les trucades d'urgència i s'hi dona resposta immediata les 24 hores del dia els 365 dies de l'any. Aquest servei és gratuït i cobreix tot el territori català. A través d'aquest número qualsevol persona pot demanar assistència urgent davant qualsevol tipus d'emergència. Actualment, els antics telèfons dels Bombers (085) i dels Mossos d'Esquadra (088) ja estan redirigits automàticament al 112, de forma que la trucada arriba directament als operadors del 112.

En el futur, el telèfon d'emergències mèdiques 061 serà redirigit també cap al 112.

Les persones que porten a terme aquest servei s'ocupen de:

- * Rebre i atendre les trucades d'urgència.
- * Identificar, tractar i avaluar les trucades rebudes, segons la urgència i el tipus d'accident.
- * Transmetre el requeriment d'assistència als serveis operatius implicats que reben la informació de forma simultània.
- * Fer un seguiment de cadascuna de les respostes a les emergències perquè els sectors implicats puguin conèixer les iniciatives que s'han dut a terme per solucionar-les.
- * Rebre i tractar la informació dels òrgans que intervenen en cada emergència

Les trucades al 112 Catalunya poden ser ateses en català, castellà, anglès, francès i alemany. El 112 també disposa de sistemes de comunicació especials per atendre les peticions d'assistència de persones amb discapacitats i les emergències en taxis.

Les persones sordes poden contactar amb el 112 mitjançant un sistema de recepció de missatges curts SMS o bé un servei directe de fax.

Els taxis compten amb el sistema Seqtaxi, una plataforma tecnològica que els connecta directament amb la policia en cas de patir una agressió.

Què cal saber

Quan un ciutadà truca al 112 per avisar d'un accident, un problema de seguretat ciutadana, un incendi, etc., l'operador li pregunta qüestions bàsiques que la policia, els bombers o personal sanitari necessita saber: de quin tipus d'emergència es tracta, on és el ciutadà que fa la trucada, si és ell o algú altre qui necessita ajuda, o si hi ha ferits. Aquest qüestionari és necessari per determinar amb la màxima rapidesa davant quin tipus d'urgència es troba, enviar-hi els recursos d'emergències més propers i més adients i obtenir el màxim d'informació per si es talla la comunicació. Convé, doncs, mantenir la calma i no penjar fins que l'operador comuniqui a la persona que truca que ja ho pot fer.

Recorregut històric

La Decisió 91/396/CEE del Consell de les Comunitats Europees, de 29 de juliol, relativa a la creació d'un número de trucades d'urgència únic europeu, determina l'obligació d'introduir el número telefònic 112 a les xarxes telefòniques respectives dels estats membres de la Unió Europea.

La Llei 9/2007, de 30 de juliol, del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya estableix com a competència exclusiva de la Generalitat la implantació definitiva i la regulació del servei públic d'atenció a les trucades d'urgència a Catalunya.

Aquest servei pretén aconseguir com a prestació bàsica una resposta ràpida, senzilla, eficaç i coordinada a les peticions urgents d'assistència de la ciutadania i es presta a través del Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya, adscrit al Departament d'Interior.

Fuente: Redacció

Autor: Redacció