

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,  
INTERIOR Y JUSTICIARELACIONES CIUDADANAS E  
INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO  
AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

## 112, en el corazón de las emergencias en Navarra

*Mañana jueves se conmemora el Día europeo del teléfono en el que SOS Navarra atendió más de un millón de llamadas el año pasado*

Miércoles, 10 de febrero de 2016

Pasan unos minutos de la medianoche y suena por primera vez el teléfono del 112. “SOS-Navarra, buenas noches”, responde Verónica. Al otro lado de la línea está una mujer de 59 años con vértigos, necesita la atención de un equipo médico. A esta llamada le sucederán a lo largo de la jornada otras 2.900 de personas que precisan el envío de una ambulancia, el auxilio de una patrulla de policía o una intervención de bomberos, según cual sea su emergencia.

Medio centenar de operadores, coordinados por ocho jefas de sala, atienden las 24 horas y durante todos los días del año el teléfono de emergencias 112-SOS Navarra. No solo responden a

las llamadas, también movilizan los recursos necesarios y siguen el desarrollo de la emergencia hasta que se soluciona.

Estos profesionales, que trabajan acompañados por un equipo de unos 30 médicos, son el primer eslabón de la larga cadena de recursos que el Gobierno de Navarra llega a movilizar para atender una emergencia. Permanecen siempre en segundo plano, frente al ruido de las sirenas, el atractivo del helicóptero o la vistosidad del grupo de rescate acuático. Una labor en equipo para ganar segundos al cronómetro, porque detrás de cada llamada está una petición de auxilio, una situación de maltrato o un accidente de tráfico.

Mañana jueves, 11 de febrero o, dicho de otro modo, 11 del 2, se conmemora el Día europeo del 112, un teléfono en el que SOS-Navarra recibió el año pasado 1.071.631 llamadas, que conllevaron la atención de



Uno de los helicópteros del 112-SOS Navarra.

330.926 emergencias. La diferencia entre una cifra y otra se debe a que una sola emergencia, un incendio urbano, por ejemplo, provoca que sean varios los ciudadanos que alertan al 112.

Además, el 30% de las llamadas que se reciben anualmente en este teléfono no se corresponden con una emergencia sino con preguntas más propias del servicio de atención ciudadana del Gobierno de Navarra (teléfonos 012 o 948 012 012) o con bromas de personas que realizan un uso inconsciente de este recurso. A pesar de que este porcentaje de llamadas improcedentes es inferior al de otras regiones, desde SOS-Navarra insisten en la responsabilidad de la ciudadanía para hacer un buen uso del teléfono 112 y no dificultar que la verdadera emergencia sea rápidamente atendida.

### **Más de 330.000 emergencias, en su mayoría médicas**

Como se ha indicado, el personal de SOS-Navarra atendió el año pasado 330.926 emergencias, casi un 7% más que en 2014, cuando fueron 309.841. De ellas, seis de cada diez (el 61%) eran urgencias médicas. Les siguen, a distancia, los asuntos policiales (el 14% del total), las urgencias farmacéuticas (el 7%), las urgencias de ambulancias (3%), los temas genéricos de protección civil (3%) y los accidentes de tráfico (3%).

En cuanto a los recursos movilizados, SOS-Navarra movilizó a un equipo médico en 101.391 ocasiones, una ambulancia convencional en 37.526, una patrulla de la Policía Foral en 31.011, una dotación de bomberos en 12.814, una ambulancia medicalizada en 7.874 y un medio aéreo en 596.

### **El funcionamiento del 112-SOS Navarra**

El Centro de Gestión de Emergencias canaliza todas las llamadas recibidas en el teléfono 112-SOS Navarra y moviliza los recursos sanitarios, de emergencia o policiales que sean necesarios.

Cuenta con diez puestos para operadores, tres para el personal médico, dos para coordinación y uno de gestión. En ellos se maneja un sistema informático para la gestión de las emergencias del que destacan tres pantallas. La primera está destinada a la recepción de las llamadas, la segunda al control de los recursos movilizados y la tercera contiene un mapa que informa al operador de la procedencia de la llamada (de modo exacto si se realiza desde un teléfono fijo o aproximado si es desde móvil), y de la localización de las ambulancias, vehículos de bomberos o medios aéreos desplazados.

Este sistema de información geográfica también permite la consulta de, por ejemplo en el caso de un incendio forestal, los caminos rurales o tendidos eléctricos existentes; averiguar el recorrido más rápido para que los recursos de emergencia lleguen en el menor tiempo posible; o realizar llamadas a los teléfonos fijos de todos los vecinos de un edificio que tuviera que ser desalojado

### **En servicio desde 1986**

En el año 1986 el Gobierno de Navarra puso en marcha el embrión del actual SOS-Navarra en el entorno del Complejo Hospitalario de Navarra. En él trabajaban policías forales, personal de ambulancias y voluntarios de Cruz Roja. Contaban con un teléfono y unas radios modernas para esa época con las que coordinaban los recursos disponibles en ese momento.

Dos años más tarde entró en funcionamiento el teléfono de emergencias 088, que en 1997 fue sustituido por el actual 112, un único número de emergencias para toda la Unión Europea. Este teléfono también asumió las llamadas del 061, destinado a la atención sanitaria de urgencias.

El equipo humano de SOS-Navarra crecía, con operadores y médicos, conforme se avanzaba en una atención coordinada e integral de las emergencias. En 1991 se trasladó a la tercera planta del Palacio de Navarra, desde donde migró a las actuales instalaciones de la calle Aoiz de Pamplona en junio de 2007.

Además de nuevo personal y nuevas instalaciones, a lo largo de este tiempo SOS-Navarra también ha conocido varios sistemas informáticos para gestionar las emergencias de modo coordinado, uno de ellos sueco y otro canadiense. En la actualidad se emplea un programa que es propiedad del Gobierno de Navarra y que permite el trabajo simultáneo de varias personas en una misma emergencia para evitar

demoras en la atención.