

GOBIERNO DE NAVARRA

DESARROLLO ECONÓMICO

DERECHOS SOCIALES

HACIENDA Y POLÍTICA FINANCIERA

**PRESIDENCIA, FUNCIÓN PÚBLICA,
 INTERIOR Y JUSTICIA**

RELACIONES CIUDADANAS E
 INSTITUCIONALES

EDUCACIÓN

SALUD

CULTURA, DEPORTE Y JUVENTUD

DESARROLLO RURAL, MEDIO
 AMBIENTE Y ADMINISTRACIÓN LOCAL

SEGURIDAD Y EMERGENCIAS

El 112-SOS Navarra atendió un millón de llamadas en 2017

Desde el servicio de emergencias de Navarra se recuerda la importancia de realizar un uso correcto del 112 y responder adecuadamente a las preguntas que planteen los operadores

Viernes, 09 de febrero de 2018

El teléfono de emergencias de Navarra, 112-SOS Navarra atendió una media de 2.672 llamadas al día a lo largo de 2017. El año finalizó con la recepción de un total de 975.479 llamadas, un 8,32% menos que las recibidas en 2016, según los datos presentados por la Directora de Protección Civil del Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia del Gobierno de Navarra.



Alrededor de 50 operadoras y operadores, 7 jefas de sala y 25 médicos coordinadores, además de un responsable del Servicio de Bomberos atienden el teléfono 112.

Un equipo de alrededor de 50 operadoras y operadores, 7 jefas de sala y 25 médicos coordinadores, además de un responsable del Servicio de Bomberos trabajan tras el teléfono 112 atendiendo durante las 24 horas del día todas las emergencias que surjan. Además, el Centro de Mando y Control de Policía Foral está también conectado a la Sala 112 a través del Sistema Gestor de Emergencias. Las urgencias de tipo sanitario, incluyendo el transporte sanitario urgente, atención médica en centros de salud o domicilio, así como consultas telefónicas suponen alrededor del 75% de los incidentes gestionados. El resto se distribuye principalmente entre accidentes, tanto viales como laborales u otros, incendios forestales y urbanos, asistencias técnicas, atención a farmacias, policía etc.

La Sala de SOS Navarra ha gestionado un total de 342.881 incidentes a lo largo de 2017, mientras que se han producido 193.273 movilizaciones de recursos de los diferentes servicios de emergencia. Desde el Servicio de Protección Civil se recuerda a la ciudadanía la importancia de mantener la calma para poder responder adecuadamente a las preguntas que se planteen: datos de contacto, localización, situación de la emergencia así como el contexto. Aportar estos datos es de vital importancia de cara a poder movilizar cuanto antes los recursos que sean necesarios e incluso detectar en el caso de llamadas de urgencia

sanitaria si se trata de un ictus o un accidente cardiovascular, casos en los que la detección temprana resulta vital.

Tipo de llamadas

De las 975.479 llamadas atendidas por SOS-Navarra, 826.393 corresponden a llamadas directas al teléfono de emergencia 112, mientras que 110.101 llamadas fueron derivadas por la Policía Foral y otras 38.985 se recibieron a través del sistema de tele-alarma o medallón del que disponen las personas mayores. El mayor número de llamadas se recibió en el mes de enero con un total de 87.668, seguido de julio con 86.690 y junio con 84.131 llamadas

atendidas. En relación a los horarios, cabe destacar que la mayoría de llamadas se produce en horario vespertino.

En cuanto a los recursos, SOS-Navarra movilizó en 2017 a equipos sanitarios de atención primaria en 111.854 ocasiones, una ambulancia de soporte vital básico en 36.184, una patrulla de la Policía Foral en 24.372, una dotación de Bomberos en 11.361, una ambulancia medicalizada en 7.495, un medio aéreo en 580 y otro tipo de recursos en 598.

Del total de llamadas atendidas, el 36,63% corresponden a llamadas operativas o asociadas a los incidentes. Cabe destacar además que el 13,11% resultaron ser llamadas huecas (al descolgar no se recibe ninguna respuesta), el 7,32% informativas y un total del 2,78% resultaron ser llamadas maliciosas.

Campaña “Utilízalo bien. Es vital”

La Sala de SOS Navarra canaliza todas las llamadas recibidas en el teléfono 112-SOS Navarra y moviliza los recursos que resulten necesarios para atender cada emergencia.

Aproximadamente en un 25% de los casos, los operadores de SOS-Navarra tuvieron que atender llamadas huecas o falsas, llamadas que restaron recursos para atender los casos urgentes.

Con el objetivo de promover un uso correcto del teléfono de emergencia, el Departamento de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia del Gobierno de Navarra puso en marcha en noviembre de 2017 [una campaña de sensibilización](#) bajo el lema “112. Utilízalo bien. Es vital”. A través de esta campaña se han dado a conocer los números de teléfonos de información, como pueden ser de farmacias de guardia, consejo sanitario o estado de las carreteras, a los que la ciudadanía puede acudir en caso de necesidad de información. De hecho, en el último año se ha constatado el descenso de las llamadas al 112 con solicitud de urgencias farmacéuticas, con la recepción de 19.681 llamadas en 2017, 3.000 menos que el año anterior.

La Dirección de Protección Civil ha recordado los teléfonos disponibles para solicitar información relativa a:

- Servicio de Atención Ciudadana (012 o 948012012)
- Información sobre carreteras: 848 423 500 / carreteras.navarra.es.
- Consultas de información y consejo sanitario: 948290290
- Farmacias de guardia: 948226000
- Quema de rastrojos: 848426040 / autorizacionquemas.navarra.es
- Información meteorológica: meteo.navarra.es

Servicio de emergencias



A lo largo del año 2017 se ha procedido a la modificación de espacios y oficinas en prácticamente todo el Servicio de Protección Civil. De este modo se han modificado la distribución y organización de los puestos de operadores y jefes de sala y se ha habilitado una nueva sala de formación en la segunda planta. A su vez se ha procedido a la modernización de los equipos y se espera que en los próximos meses se ponga en marcha la nueva matriz de comunicaciones del Sistema Gestor de Emergencias.