

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 Gobierno promueve una campaña de sensibilización para el buen uso del teléfono de emergencias 112

El 30% de las llamadas recibidas son inadecuadas para este número y suponen 5.000 horas anuales de trabajo que restan recursos para atender emergencias reales

Viernes, 17 de noviembre de 2017

El Gobierno de Navarra va a desarrollar una campaña de sensibilización para el buen uso del teléfono de emergencias 112-SOS Navarra, tras constatar a lo largo de los años que alrededor de un 30% de las llamadas efectuadas suponen un uso incorrecto de este número. Esta mala práctica ocupa a los operadores del centro coordinador entre 4.000 y 5.000 horas al año, restando así recursos para atender los casos verdaderamente urgentes.

La iniciativa ha sido presentada esta mañana, en rueda de prensa, por la consejera de Presidencia, Función Pública, Interior y Justicia, María José Beaumont; el consejero de Salud, Fernando Domínguez, y la directora del Servicio de Protección Civil, Isabel Anaut.

La campaña

La campaña, con el lema “112. Utilízalo bien. Es vital”, tiene como principal objetivo reducir ese 30% de llamadas, así como transmitir que el mal uso de este recurso tiene un coste económico real y repercute negativamente en la eficacia del servicio ante emergencias reales. Finalmente, el material informará también a la ciudadanía de los recursos existentes para la atención ciudadana que no es una emergencia.

La creatividad publicitaria fundamenta su imagen central en personajes animados en diferentes situaciones, que ejemplifican cuáles



Cartel de la campaña de sensibilización del uso del teléfono 112.

son los usos adecuados o inadecuados del teléfono. Entre los primeros figuran accidentes, urgencias médicas, incendios y catástrofes, robos y agresiones y rescates y búsquedas en la montaña. Entre los inadecuados, se reflejan, por su frecuencia, las llamadas solicitando información sobre las farmacias de guardia, las previsiones meteorológicas y la quema de rastrojos.

La acción publicitaria se desarrollará hasta Navidad y comprende anuncios en prensa (diarios y revistas locales), cuñas de radio, [spots](#) para su difusión en televisión y cines, así como marquesinas en la Comarca de Pamplona y en Tudela y Estella.

Además, se han editado 30.000 folletos informativos y 1.300 carteles, que se distribuirán en centros de salud, farmacias, centros educativos y locales públicos: bibliotecas, ayuntamientos, etc.

Las llamadas improcedentes

El 112-SOS Navarra atendió el pasado año 1.064.013 llamadas, de las que un 28,8% fueron de las denominadas improcedentes. Estas se agrupan en tres grandes grupos:

1. Llamadas con preguntas de información general, que pueden ser atendidas por los siguientes recursos:

-Servicio de Atención Ciudadana (teléfonos 012, 948 012 012).

-Información sobre carreteras 848 423500 web: carreteras.navarra.es.

- Información meteorológica web: meteo.navarra.es.

-Quema de rastrojos 848 42 60 40, web: autorizacionquemmas.navarra.es

2. Llamadas de información sanitaria que no son de urgencia, que disponen de teléfonos alternativos de atención.

-Consultas de información y consejo sanitario: 948 290290, web: telefonodeconsejosanitario.navarra.es

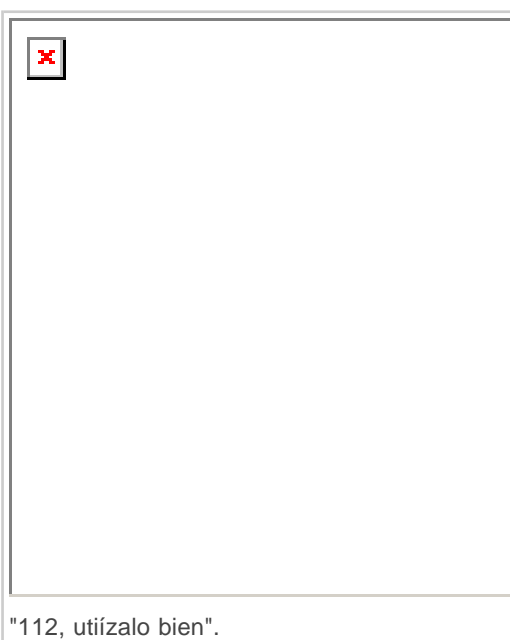
-Farmacias de guardia, que se pueden conocer en el 948 226000 web: farmaciasdeguardia.com

3. Llamadas maliciosas. Realizadas de forma malintencionada, que dan falsos avisos a modo de broma. Concienciar a la población sobre lo perjudicial de estas llamadas es muy importante, ya que originan la movilización de recursos, restándoselos a los casos que sí son emergencias reales.

El 112-SOS Navarra

SOS Navarra es el centro de gestión de emergencias único e integrado para toda Navarra. Su principal función consiste en recibir, las 24 horas todos los días del año, las llamadas de los ciudadanos que se encuentran en situaciones de emergencia y, ante esta demanda, activar y coordinar todos los recursos necesarios para resolver la emergencia correspondiente.

Todo el proceso, desde que una persona llama al 112 y es atendida hasta que se ha solucionado el problema o se han puesto los medios necesarios para su resolución, está dirigido por un equipo de profesionales que operan en el Centro de Coordinación. Este equipo atiende todo tipo de emergencias desde accidentes graves, incendios, salvamento y rescate hasta sucesos de violencia de género, atención médica urgente, accidentes laborales...



El centro dispone de medio centenar de operadores y operadoras, coordinados por ocho jefas de sala. Trabajan además acompañados por un equipo de unos 30 médicos y médicas y responsables del Servicio de Bomberos, y están conectados con el Centro de Mando y Control de Policía Foral y con el Centro de Control de Obras Públicas a través del sistema gestor de emergencias del 112.

Distribución de las llamadas

Como ya se ha indicado, el teléfono de emergencias 112-SOS Navarra atendió el pasado año 1.064.013 llamadas, un 2,5% más que en 2015, con una media de 2.900 al día. Julio, agosto y diciembre son los meses con más llamadas registradas.

El número 112 fue empleado en 919.116 llamadas desde el exterior. El resto de llamadas atendidas por SOS Navarra se recibieron a través del servicio de telearma (medallón) para personas mayores, un total de 41.067, y de la Policía Foral, que derivó 103.830 llamadas de ciudadanos y ciudadanas que habían marcado su número de teléfono.

Del total de llamadas atendidas, una de cada tres (el 32,5%) estaba relacionada directamente con una emergencia, además de otro 17,45% adicional que fueron llamadas realizadas por otras personas sobre los mismos incidentes por los que habían alertado antes otros ciudadanos o ciudadanas. Otro 28,8% correspondió a las ya comentadas llamadas improcedentes y, el 21,1% restante, fueron llamadas realizadas por los propios recursos movilizados para coordinarse, informar o solicitar refuerzos.

Entre los recursos y el personal movilizados con mayor frecuencia para atender las emergencias destacan los equipos sanitarios de atención primaria (que fueron necesarios en 105.617 intervenciones durante 2016), las ambulancias convencionales (36.892), las unidades de la Policía Foral (15.314), los bomberos (10.978) y los servicios de ambulancia medicalizada (7.962). En 649 de las intervenciones fue necesario el uso de medios aéreos y en 14.588 otro tipo de recursos.