

Rollán comprueba el funcionamiento del nuevo protocolo de intervención en la Sala de Operaciones del 112

La Comunidad, pionera al implantar un sistema de revisión de llamadas ‘con silencios’ al 112 para verificar si son emergencias

- Permite dar una “segunda oportunidad” a los avisos en los que no se detecta la voz de la persona que llama al teléfono único de emergencias 112
- La mitad de las más de 12.000 llamadas diarias que se reciben en el 112 son relativas a urgencias sanitarias

7 de noviembre de 2018.- La Comunidad de Madrid es la primera región de España en incorporar un sistema automatizado que revisa llamadas al 112 en las que no se detecta la voz de quien llama, con el objetivo de comprobar si se trata de una emergencia.

Desde hoy, en vez de cerrarse la incidencia, este nuevo asistente automatizado se hace cargo de las llamadas ‘sin audio’ que se reciben en la Sala de Operaciones del 112 para, mediante un cuestionario tipo, confirmar si la alerta corresponde a una persona en situación de emergencia. Si el sistema detecta algún sonido, traslada de nuevo la llamada a un operador de Madrid 112 que reinicia el proceso de atención personal.

El vicepresidente, consejero de Presidencia y portavoz del Gobierno regional, Pedro Rollán, ha asistido en la sala del 112 a una demostración del nuevo servicio del Sistema de Respuesta Vocal Interactiva (IVR).

Tras comprobar su funcionamiento, Rollán ha destacado la importancia de contar con este innovador protocolo de actuación que “permite ganar tiempo al dar una segunda oportunidad a esas llamadas en las que quien llama al 112 no consigue hablar con el operador, bien por la propia situación de emergencia, por impacto emocional o por cualquier otra circunstancia”. El año pasado se produjeron en torno a 44.000 llamadas ‘con silencio’ que, a partir de ahora, serán revisadas para poder atender la urgencia, si la hubiera.

El teléfono único de emergencias 112 recibe una media de 12.200 llamadas cada día; de ellas, alrededor del 50 % se refieren a urgencias sanitarias. Para que los profesionales gestionen los avisos en el menor tiempo posible “es muy importante –ha insistido Rollán– responder a todas las preguntas que realiza el

operador mientras activa los recursos necesarios, bien sean sanitarios, bomberos, policía, etc. Mientras se responde, ya van de camino al lugar de la emergencia los recursos más adecuados”.

Este Sistema de Respuesta Vocal Interactiva (IVR) de Madrid 112 ofrece otros servicios, como el de avisos masivos que permite enviar mensajes simultáneos tanto a los organismos de emergencia como a la población.

“Se utiliza habitualmente para el reporte de la información meteorológica diaria, avisos por fenómenos meteorológicos adversos o situaciones similares”, ha explicado Rollán, y en casos extraordinarios se utiliza para avisar a la población mediante mensajes de voz a teléfonos fijos o mensajes a móviles mediante la aplicación My112.