

ANIVERSARIO DEL 31 DE MARZO 2002 ► EL CENTRO 112

“El servicio de emergencias 112 de Canarias figura entre los cinco mejores de Europa”

OLIVIER PAUL MORANDINI ► PRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN EUROPEA DE TELÉFONOS DE EMERGENCIAS

Hace exactamente dos años, la capital tinerfeña se vio afectada por una riada que la inundó no sólo de agua, sino también de miedo y dolor. Ocho personas perdieron la vida, algunas el hogar y otras tantas el coche. En estas circunstancias, servicios como el número de emergencias 112 son fundamentales. Sin embargo, precisamente por la tromba de agua que cayó, las instalaciones de esta prestación a la sociedad terminaron bajo el agua, circunstancia por la cual no funcionaban los aparatos y no se pudo asistir a las víctimas que llamaban. Muchas críticas cayeron sobre el servicio por ello en ese momento. Sin embargo ahora, una entrevista con el presidente de la Asociación Europea de Teléfonos de Emergencia, Olivier Paul Morandini, refleja que este servicio es de los más ejemplares del continente. Afectado gravemente por el atentado del 11 de marzo en Madrid, Paul Morandini aseguró hace casi dos semanas que vino a Tenerife para conocer el 112 canario por lo bien que se le ha hablado de su funcionamiento.

- Durante su visita a Tenerife ha manifestado el carácter ejemplar del servicio 112 de Canarias ¿Qué lo convierte en una prestación tan buena, a su juicio?

“Debe ser que las personas que vienen a Canarias ya tienen el reflejo interiorizado de marcar el 112 cuando hace falta. Se trata de personas que vienen del norte, como los ingleses, los alemanes y un poco los escandinavos. Esta gente está acostumbrada a usar el servicio, porque en sus países el 112 ha sido adoptado como número único. Se han eliminado todos los otros números de ayuda. Entonces, ante estas circunstancias, el 112 de Canarias reconoció la necesidad de atender a 12 millones de turistas al año, además de la población local de 1,8 millones. Ante una demanda tan grande, hay que ofrecer un servicio de emergencias que funcione. Es bueno poder ofrecer un cielo azul y playas soleadas a los visitantes, pero estos foráneos también pueden encontrarse en una emergencia y sólo si saben que existe una buena organización para casos de urgencias tendrán confianza en su destino. Este aspecto turístico, sin duda, es una de las razones para el avance que refleja el 112 local”.

- ¿Y cuáles más existen?

“En realidad, no me interesa tanto buscar las razones primordiales para el buen funcionamiento. Lo que interesa es que sea así. He encontrado que el servicio es muy bueno y eficaz. Quizás el accidente de avión de finales de los setenta tuvo algo que ver en desarrollarlo, pero no lo sé. Pueden existir muchos motivos”.

- Quizás la misma tormenta del 2002 haya vuelto a realzar la importancia del servicio 112.

“Es probable, y la inundación de las instalaciones durante la riada



VALOR TURÍSTICO

Es bueno ofrecer sol y playa, pero también se debe tener un servicio 112 eficaz

da será la razón por la cual los aparatos se encuentran ahora en la quinta planta del edificio”.

- En cualquier caso, usted considera que el servicio canario

CONOCER EL SERVICIO

En Europa, tan sólo una de cada cinco personas conoce la posibilidad de llamar al servicio 112

se encuentra entre los cinco mejores de Europa.

“Sí, el servicio canario está entre los Top 5, sin duda. Están también en este grupo el Reino Unido,

ATENTADO TERRORISTA

En un caso como el triste acontecimiento de Madrid una buena red de comunicación salva vidas

Dinamarca, Luxemburgo, la región de Navarra y el País Vasco”.

- ¿Cuáles son los requisitos que su asociación pide a los 112?
“Hay cuatro parámetros funda-

mentales para salvar vidas. En primer lugar está la importancia de dar a conocer la existencia del 112. En Europa, tan sólo 1 de cada 5 personas conoce la posibilidad de llamar a este número. En segundo lugar está la localización de las víctimas. Una rápida localización de personas en peligro puede salvar unas 5.000 personas al año y unos cinco mil millones de euros. Son cifras oficiales de la Comisión Europea. Además, la rápida localización de las víctimas obviamente siempre permitirá una ayuda más ágil, un ahorro de ambulancias y de tiempo. Estos puntos ya están establecidos como obligación de los estados”.

- ¿Y los cumplen?

“No todos. Hemos puesto una queja jurídica contra los que no lo hacen. Hemos contactado con el servicio jurídico de la Comisión Europea y sabemos que la queja afectará a esos estados, a los que pertenece España por la negligencia en algunas regiones del país”.

- ¿Qué se les reprocha?

“Sobre todo el que sus servicios no estén previstos con los operadores necesarios para garantizar una buena localización”.

- ¿Y los otros dos parámetros fundamentales que exigen?

“Los otros dos puntos importantes, pero no obligatorios, para los centros son el multilingüismo y la reducción del tiempo en el que se llega a socorrer a una víctima. Algunos países ya han dado respuesta a estos requisitos, pero en otros lugares, como en Bruselas, las leyes no exigen el segundo de ellos, es decir, el requisito de prestar una rápida atención a la víctima en peligro. En esta ciudad los socorristas pueden tardar hasta una hora y media en llegar al lugar del problema”.

- Mencionaba el multilingüismo. ¿En qué idiomas se atiende a los que llaman en Canarias?

“En Santa Cruz, por ejemplo, aún sin tener la obligación, se ha logrado cubrir las lenguas del 80 por ciento de los turistas que vienen a las Islas, como el inglés, el alemán, el francés y el italiano”.

- Y en casos como el triste acontecimiento del 11 de marzo en Madrid, ¿cómo puede intervenir un servicio como el 112?

“En casos como ese acontecimiento tan reciente, por ejemplo, si yo soy pasajero en un tren y soy testigo de algo que me parece sospechoso, es muy importante tener un número al que pueda llamar. Puede tratarse de un acto terrorista o de un peligro cualquiera, da igual. Además, durante las horas después de un atentado como el que ocurrió en Madrid el pasado 11 de marzo, una buena coordinación es fundamental. Una red eficiente que permite la comunicación entre servicios tan distintos como los bomberos, las ambulancias, la policía local y nacional, puede salvar más vidas”.

proyecto

El próximo congreso europeo de los 112 podría ser en las Islas

El presidente de la Asociación Europea de Teléfonos de Emergencias, tras haberse llevado una impresión tan buena del servicio local de las Islas, expresó igualmente su interés en organizar en Canarias el próximo congreso europeo de los centros 112. “Si las autoridades locales tienen inquietud por que se celebre en el Archipiélago, estaría interesado en comunicarme con ellas y hablar sobre las posibilidades”, aseguró. Insistió en la necesidad de una voluntad real por parte de las instituciones, ya que, como dijo, “este tipo de eventos siempre requiere una organización considerable, de forma que sería necesario poder contar con el apoyo logístico de la región”.

A este encuentro asistirían representantes no sólo de los centros 112 de distintos países, sino también los de otros servicios de urgencia europeos, de asociaciones de consumidores y de víctimas. “El año pasado se celebró en Bruselas y tuvimos una representación de 22 países, además de contar con la presencia del primer ministro para la inauguración, con la del director de las Telecomunicaciones de la Comisión Europea, con la del director de Protección Civil de la Comisión Europea y con la de miembros del Parlamento Europeo”, relató Paul Morandini. Así, concluyó que “si hay interés y una respuesta positiva por parte de las autoridades, con gusto organizaré el congreso en las Islas” ●

Texto: **Monika Borer**
Foto: **DA**