

## **La proliferación de los números de teléfono de urgencia y la coordinación de servicios urgentes**

JOSE JULIAN ISTURITZ. MIKEL BAGUESERRIONDO

(Publicado en la revista de la Sociedad Española de Medicina de Emergencias [SEMES]. Volumen 1, número 9, Noviembre-diciembre 1989, Pg.: 9)

### **1. Introducción.**

La necesidad de un teléfono de urgencias para dar respuesta a la demanda sanitaria urgente, así como para otro tipo de asistencias consideradas como urgentes, ha sido ya expuesta en varias ocasiones y reclamada desde hace años en nuestro País.

No hay Jornada, Reunión o Congreso relacionado con el área de las urgencias y la Protección Civil en la que se deje de insistir sobre esta necesidad y se reincida sobre los beneficios que ello comportaría a la asistencia prehospitalaria.

Cabe precisar "a priori", que el motivo de la existencia de un número de teléfono de urgencias, es el de facilitar a la población, un medio para que pueda de forma fácil informar de un incidente acaecido, tanto de carácter sanitario, policial, incendio, etc., cuyo fin último va a ser disminuir en lo posible el daño físico producido o potencialmente producible.

El dato curioso ante este hecho, es que, pese a nuestro interés en reducir el daño humano, son las Organizaciones de carácter Sanitario, las que en menor medida disponen de números de teléfono de urgencia fácilmente reconocibles y memorizables, preferiblemente de tres cifras.

### **2. Sobre el conocimiento del teléfono de urgencias.**

Ante el problema del desconocimiento por parte de la población del número de teléfono al que deberían llamar en caso de urgencia, efectuamos en Agosto y Setiembre de 1987, una encuesta a fin de conocer sucintamente la magnitud del problema.

Así se efectuó una encuesta telefónica anónima, de entre 10 provincias del Estado Español. La pregunta hacía referencia al conocimiento del encuestado del número de teléfono al que llamaría en caso de necesitar un servicio urgente, sanitario, policial o bomberos.

El 51 %, desconocía el número donde solicitaría una asistencia sanitaria.

Preguntamos por el lugar donde buscarían el número y nos encontramos con los siguientes datos:

- 60'6% en la Guía Telefónica.
- 21'3 % en su propia lista particular.
- 9'9% no sabe.
- 4'9% en la prensa escrita.
- 3'3% en información telefónica.

Vemos claramente, que la mayoría desconoce el número de teléfono donde solicitarían una asistencia sanitaria urgente y de éstos el 60% lo buscaría en la Guía Telefónica.

Acudimos a la Guía Telefónica y, nos encontramos que en un 85% de los casos, los números de teléfono hacen referencia a diferentes organizaciones interrelacionadas en sus servicios, no destacando de forma clara un servicio sanitario con número de teléfono actualizado y operativo, lo que lleva al requirente, a una dinámica difícil de salir.

Similares resultados fueron obtenidos para los servicios policiales, mientras que los más decepcionantes fueron los correspondientes a los servicios de bomberos, donde el 80,3% de los encuestados desconocían el número de los bomberos, dándose la circunstancia, de que en una Capital concreta un 43% facilitó un número de teléfono de bomberos inexistente en esa localidad.

### **3. Características de los teléfonos de urgencia.**

Como características principales de los teléfonos de urgencia, podemos citar:

- Número de fácil memorización.
- Diseñado con un número suficiente de líneas de salto para evitar que en condiciones habituales pueda dar señal de "ocupado".
- Ubicación y dependencia operativa de un único Centro de Coordinación con capacidad de respuesta ante las distintas situaciones previsibles así como área operativa geográfica provincial.
- Utilización diaria, permanente y habitual, lo que lo hará efectivo para emergencias.

### **4. Fundamento del teléfono de urgencias.**

El teléfono de urgencias se soporta en la Red de Telefonía Conmutada (R.T.C.), que es actualmente la más extendida y en la Red Telefónica de Servicios Integrados, que es la más moderna siendo la vía de recepción de urgencias más usada por la población.

La finalidad de disponer de un teléfono de urgencias, no es otra que la de facilitar al ciudadano un medio adecuado y fácil donde recurrir en caso de catástrofe. Para estos últimos casos, el número y el servicio debe ser utilizado habitualmente, lo que nos garantizará un funcionamiento y capacidad de respuesta adecuados.

#### **5. La Coordinación como fin del teléfono de urgencias.**

La Coordinación como optimización lógica de los recursos intervinientes en una acción, tiene el propósito de conseguir una asistencia organizada de los servicios urgentes.

Así la estrategia utilizada será la instalación de un Centro de Coordinación Provincial único y con facilidad de acceso para la población, mediante el denominado "teléfono de urgencia".

La formación y no sólo información de los operadores y responsables del Centro, va a ser crucial a la hora de operativizar el mismo, una vez dotado de los medios materiales adecuados (radiotelefonía, informática, telefonía, telemática, bibliografía, tácticas operativas, estadísticas, etc.).

Así, debemos identificar al teléfono de urgencias, como un medio material para la consecución de un fin más general, como es la Coordinación.

#### **6. La dinámica de la proliferación de los números de urgencia.**

Se vive en los últimos años una rápida proliferación de los números de teléfono, que en muchas publicaciones se denominan "de urgencia".

La sociedad mercantil en la que nos vemos inmersos, hace que las empresas privadas con servicios más o menos públicos proliferen los mismos, mediante campañas publicitarias entre las que se encuentra el número de teléfono,

Hemos de distinguir y no por ello menospreciar, a unos de otros, lo que podemos denominar teléfono de urgencias con

interés social general, con el resto.

En todas estas líneas nos referimos a los servicios normalmente dependientes de organismos y/o administraciones públicas que persiguen un interés de la colectividad sin ánimo de lucro.

Sucede que la lentitud de acción de estas organizaciones las retrasa del empresario privado que por intereses económicos las aplica mas rápidamente.

#### **7. Los números de tres cifras.**

La entonces llamada Compañía Telefónica Nacional de España, hoy Telefónica, concibió unos números de teléfono como servicio de la propia Compañía asignándoles tres dígitos con el fin de diferenciarlos con el resto y . hacerlos más fácilmente memorizables (ej. 003, 093, 094, etc.)

Posteriormente nació la necesidad de utilizar un número de tres cifras para los servicios policiales, asignándose el 091 para la Policía Nacional y el 092 para la Policía Municipal.

A medida que los servicios de bomberos iban cobrando importancia se implantaba el número 080.

Existían por tanto tres números considerados como urgentes, el 091, 092 Y 080, bien entendido que el único que tenía carácter nacional (en las capitales y no en zonas rurales) era el 091 mientras que el 092 y 080 al depender de administraciones locales y ser costeadas por éstos, iban apareciendo mucho más lentamente y a iniciativa del

Ayuntamiento respectivo previo pago del importe correspondiente a la adaptación de las centrales telefónicas.

Estos últimos números eran por tanto operativos en las grandes ciudades y no en todas, dándose además la circunstancia de que al no coincidir obligatoriamente el área geográfica municipal con el área telefónica, estos números estaban en funcionamiento en Municipios en donde no eran operativos ya que pertenecía a otro Ayuntamiento limítrofe.

En definitiva, ya en origen, partimos de que si bien el número de tres cifras tiene por objeto simplificar el mercado y la memorización, esto se ve contrarrestado por la diversidad de servicios existentes con números distintos así como la limitación de áreas geográficas a que

corresponden.

Con el fin de recibir las diversas llamadas de emergencia en un único número se inaugura en Tarragona (1983) el teléfono 006 destinado a emergencias y perteneciente a la Dirección General de Protección Civil, habiendo sido posteriormente implantado en otras provincias, como: Zaragoza, Valencia, Asturias, Cantabria.

En 1986-1987 han sido inaugurados nuevos números de teléfono de tres cifras, concretamente el 088 perteneciente a las Comunidades Autónomas del País Vasco (SOS Deiak) y Navarra (SOS Navarra), así como el 085 para el servicio provincial de bomberos (Madrid).

Independientemente de todos los anteriores existe una larga lista de números también de tres cifras, no considerados de urgencia, por lo que la relación de los dos grupos queda como sigue:

Ante esta proliferación de números entre los que SEIS son de urgencia, la situación del ciudadano necesitado de ayuda urgente no es la más adecuada.

001 Uso interno Telefónica (Servicio Téc.)  
002 Averías telefónicas  
003 Información provincial  
004 Oficinas telefónica  
005 Información diversa  
\* 006 Protección Civil  
007 Radioconferencias  
008 Información diversa  
009 Conferencias  
010 Información municipal  
\* 080 Bomberos municipales  
\* 085 Bomberos provinciales  
\* 088 SOS Comunidad Autónoma  
\* 091 Policía Nacional  
\* 092 Policía Local  
093 Información horario  
094 Información meteorológica  
095 Noticiario, R.N.E.  
096 Despertador  
097 Información deportiva  
098 Información diversa

(los indicados mediante \*son de urgencia)

#### **8. El número de tres cifras de los Servicios Sanitarios.**

Obsérvese en la relación anterior, que existen números

asignados tanto para la Policía como para Bomberos, incluso en el primer caso diferenciadas sus dependencias y en el segundo su área geográfica, pero no existe actualmente implantado un número exclusivo asignado al servicio sanitario.

Existe el proyecto del Ministerio de Sanidad de poner durante los próximos años el número 040 para cubrir las urgencias sanitarias pero actualmente no se encuentra en uso.

Añádase un número más a la relación citada, que en este caso llega tarde, si no debía haber sido el primero.

#### **9. Los números de urgencia de seis o siete cifras.**

Aunque no vamos a profundizar excesivamente en este aspecto, no conviene dejar de tener presente la variedad de números de teléfono de líneas de abonado normales (6 o 7 cifras), especialmente escogidas para su fácil memorización (Ej. 666666), por parte de Organizaciones con o sin fines de lucro que en algunos casos pueden considerarse de urgencias, tales como ambulancias privadas y públicas, bomberos locales, etc.

Por otra parte conviene diferenciar claramente los teléfonos de urgencia con los teléfonos de interés. Entre estos últimos podremos contar con los servicios de: radiotaxis, estaciones autobuses, información municipal, etc. Por lo que sí está claro que los teléfonos de urgencia son de interés pero no viceversa.

#### **10. Los Modelos de servicios telefónicos de urgencia.**

Existen fundamentalmente los siguientes modelos conceptualmente diferentes de operativizar un teléfono de urgencias:

Modelo I:

En un único Centro de Coordinación con un único número de teléfono se reciben todas las llamadas de urgencia, y allí son atendidas. En este Centro confluyen físicamente los diversos Centros operativos de cada servicio actuante, de tal forma que se encuentran físicamente unidos y bajo la responsabilidad de un mando común a todos ellos.

Modelo II:

En un único Centro con un único número de teléfono se reciben las llamadas de urgencia dirigidas a este, el cual transfiere las mismas al servicio de que se trate.

Conceptualmente se concibe como un "servicio telefónico" y no como un Centro de Coordinación de Urgencias, ya que además del número de este Centro cada servicio mantiene el suyo propio.

Modelo III:

Cada organización dispone de su propia central de recepción de avisos y de su propio número telefónico de urgencias, de tres, seis o siete cifras, sin gran interconexión entre servicios. Vemos por tanto que de acuerdo al modelo que se implante, el sistema de teléfono de urgencias va a variar considerablemente.

### **11. La situación en otros países.**

En otros Países, si bien la situación, es también variada, la proliferación de teléfonos de urgencias no ha sido tan llamativa, existiendo como máximo tres números distintos para cada País.

Detallamos en el siguiente cuadro los distintos números para varios Países: CEE; URSS; USA y obsérvese la existencia de dos modelos claramente diferenciados.

- Un único número para todos los servicios (Emergencias)
- Distintos número para cada servicio

<b>NUMEROS DE TELEFONO DE URGENCIAS (CEE - USA - URSS)</b> (datos Oct. 87)			
<b>País</b>	<b>Policía</b>	<b>Bomberos</b>	<b>Ambulancias</b>
<b>C.E.E.:</b>			
Alemania Federal	110	112	1150 0
España	09 1/09 2	0 80/0 85	N
Francia	17	18	15
Grecia	100	199	166
Holanda	N	N	N
Suiza	117	118	144
Bélgica		901	
Dinamarca		000	
Inglaterra		999	
Irlanda		999	
Italia		13	
Luxemburgo		012	
Portugal		115	
Suecia		90000	
USA	911		
URSS	01	02	03

N: Número de teléfono normal (6 o 7 cifras)

## **12. Discriminación de la urgencia.**

Como deducimos del apartado anterior, en los casos de Alemania, Suiza, Francia, Holanda, Grecia, España y U.R.S.S. es el propio afectado quien discrimina el servicio donde debe llamar, mientras que en Portugal, Italia, Inglaterra, Bélgica, Suecia, Irlanda, Dinamarca, Luxemburgo y U.S.A. existe un único número para todos los servicios denominados "de emergencia".

Queda por tanto en algunos países a criterio del ciudadano la discriminación de la clase de urgencia de que se trate, y, por lo tanto del servicio donde debe dirigirse para informar del hecho.

Existen casos en los que la actuación específica de un solo servicio urgente, Policía, Bomberos o Sanitario va a estar más o menos clara pero en la gran mayoría de las ocasiones y sobretodo en incidentes públicos, va a ser necesaria la presencia de dos e incluso los tres servicios distintos.

Veamos algún ejemplo: En una explosión en la vía pública la presencia de los tres servicios va a ser crucial; también en el caso de un incendio o de un accidente de tráfico con pacientes atrapados; por otro lado en una asistencia a un drogodependiente agresivo se va a precisar a los servicios médicos y policiales.

Por lo tanto si ya es difícil discriminar para los propios profesionales de la urgencia "a priori" qué tipo de servicio/s deben actuar coordinadamente en un incidente, esto es aún más difícil a un profano, máxime en momentos especiales de stress.

No obstante, y pese a la existencia de un único número para todas las emergencias (Ejemplo: 006 de Protección Civil en España) esto si bien es importante, no deja de ser mas que la portada de un servicio cuya importancia va a ser operatividad de este Centro de Coordinación, debiendo establecerse tácticas y protocolos operativos para cada caso de emergencia con el fin de responder adecuadamente.

En cualquier caso la valoración de la urgencia médica estará efectuada bajo la responsabilidad de un profesional sanitario

## **13. El teléfono de urgencias en los Servicios Médicos.**

La situación existente actualmente en nuestro País es de

absoluta descoordinación en los aspectos relacionados con la asistencia prehospitalaria.

Así pueden existir desde capitales de provincia en donde el tiempo que tarda un servicio sanitario en llegar hasta el accidente es tal, que los propios transeúntes trasladan a los accidentados sin ningún tipo de asistencia hasta el centro sanitario más próximo, hasta en otras, en las que en menos de tres minutos acude una ambulancia medicalizada en auxilio del paciente e incluso dos al mismo accidente.

La asistencia prehospitalaria está por tanto relegada a un segundo plano, fruto de la no salida del hospital al ciudadano.

La necesidad de un teléfono de urgencia para los servicios sanitarios es tan importante, por no decir más, que para otros servicios; sin embargo se da la circunstancia de que éste no existe en nuestro País.

Vistos los antecedentes expuestos estamos en el momento de poder dar al ciudadano un servicio integral de emergencias y como tal abarcar la urgencia sanitaria y coordinar ésta con el resto de los servicios.

En cuanto al modelo de Centro de Coordinación, este aspecto sería para tratar más detenidamente. No obstante muy someramente indicaremos que es preferible la existencia de un único número para todos los servicios y una vez la llamada en poder del Centro, "coordinarla" adecuadamente, mediante soporte médico en el mismo que pueda valorar el tipo de urgencia sanitaria, el envío de los recursos acordes con la situación y el apoyo técnico de los recursos enviados al lugar como el uso y modificación de los protocolos de actuación elaborados en las tácticas operativas.

#### **14. Los expertos en el Centro de Coordinación:**

La presencia de personal debidamente formado en las Tácticas de Coordinación es punto clave ante la eficacia del sistema, y así dispondremos siempre de un responsable del Centro, común para todos los servicios, cuya función sea la de coordinar las acciones conjuntas de los distintos servicios intervenientes en un incidente relacionado con el área de la Protección Civil.

Por otra parte, ha sido muy discutida la necesidad o no de disponer permanentemente en el Centro de expertos específicos en áreas concretas, lo cual se desestima siempre que podamos disponer de la información técnica

necesaria de forma puntual sobre temas concretos, las cuales habrán sido previamente elaboradas por ellos, efectuando programas informáticos de sistemas expertos para ayuda a la decisión.

### **15. La formación específica del personal.**

Sin extendemos en exceso, las áreas generales del conocimiento del personal del Centro, serán:

- Técnicas Sanitarias de Urgencia
- Prevención y protección contra incendios
- Defensa atómica
- Informática
- Radiocomunicaciones
- Telemática
- Telefonía
- Transporte materias peligrosas
- Meteorología
- Geografía
- Psicología
- Derecho
- Dirección de personal
- Tácticas operativas
- Estadística.

Todo ello, tanto a nivel de cursos de ingreso como reciclaje.

### **16. Conclusiones.**

Independientemente del modelo de Centro de Coordinación que se acuerde, decisión que en algunos casos sobrepasa los aspectos técnicos, parece deducirse de la situación expuesta anteriormente, que hemos pasado en nuestro

País, de un estado de falta de coordinación y de conocimiento del ciudadano del lugar donde debe dirigirse, al estado actual con una amplia proliferación de teléfonos de urgencia de tres y de más cifras donde la coordinación existente sigue siendo la misma que antaño.

Por todo ello, se deben poner soluciones urgentes o de lo contrario vamos al mismo desconcierto del número que se ha de marcar, que antes de existir los de tres cifras.