Ce se întâmplă atunci când suni la 112?



Ce se întâmplă după ce apelezi 112? Lanțul intervenției de urgență, pas cu pas

Ai sunat vreodată la 112 sau te-ai întrebat ce se întâmplă în spatele apelului tău? În situații în care fiecare secundă contează, este firesc să vrei să știi cum funcționează lanțul care îți trimite ajutorul. Iată cum funcționează acest mecanism vital în Republica Moldova:

1. Apelul este înregistrat și identificat

Fiecare apel la 112 este automat înregistrat și identificat prin numărul de telefon al apelantului în sistemul informațional automatizat al Serviciului 112. Această procedură ajută la gestionarea corectă a cazurilor și la protecția tuturor părților implicate.

Apelurile sunt păstrate timp de 10 ani în sistem, pentru a putea fi consultate ulterior, dacă este nevoie.

2. Preluarea apelului de către operatorul 112

Apelul este preluat de un operator instruit special pentru gestionarea situațiilor critice. Din primele secunde, operatorul începe o serie de acțiuni esențiale pentru înțelegerea completă a situației:

- ▶Determină natura și tipul cazului;
- ▶Stabilește locul incidentului cât mai precis posibil;
- ▶Identifică circumstanțele urgenței și potențialele riscuri;
- ▶Colectează toate datele relevante despre situație;
- ▶Decide, pe baza discuției cu apelantul, dacă este vorba despre o urgență reală.

În timp ce vorbește cu tine, operatorul procesează și introduce toate informațiile în fișa apelului de urgență.

Un operator 112 poate prelua până la 300 de apeluri într-un singur schimb, ceea ce arată cât de solicitant și responsabil este acest rol.

3. Transmiterea informațiilor către serviciile specializate de urgență

În funcție de natura cazului, fișa apelului de urgență este transmisă către serviciile specializate de urgență corespunzătoare:

- Ambulanță;
- Poliție;
- Pompieri și Salvatori.

Dacă situația necesită intervenția mai multor instituții, fișa este transmisă simultan tuturor serviciilor implicate. În multe cazuri, echipajele sunt mobilizate chiar în timp ce apelantul încă vorbește cu operatorul.

4. Trimiterea echipajelor de intervenție

Serviciile specializate trimit cea mai apropiată autospecială disponibilă pentru a reduce timpul de răspuns. În situațiile grave, pot interveni simultan mai multe servicii.

5. Sprijin până la sosirea ajutorului

Operatorul 112 poate rămâne în legătură cu apelantul pentru a:

- Menține siguranța;
- Actualiza dispeceratele dacă situația se modifică;
- În unele cazuri, face legătura directă între apelant și dispeceratul de urgență.

De aceea este foarte important să oferi informații clare, să răspunzi la întrebări și să rămâi pe fir până ți se spune. Lanțul de intervenție funcționează cel mai eficient atunci când colaborăm împreună.