



XUNTA
DE GALICIA

VICEPRESIDENCIA PRIMEIRA E
CONSELLERÍA DE PRESIDENCIA,
XUSTIZA E TURISMO



GUÍA DE USUARIO para o acceso de persoas con DISCAPACIDADE AUDITIVA ao número de emerxencias 112 Galicia

EDICIÓN ANUAL



Xacobeo 21-22

Centro Integrado de Atención ás Emerxencias 112 Galicia
Edificio CIAE. Avenida da Cultura s/n
CP 36680 A Estrada Pontevedra
112galicia@xunta.es
www.axega112.gal



CONTIDO

1. ASPECTOS IMPORTANTES QUE DEBE COÑECER.....	2
2. QUEN PODE UTILIZAR ESTE TIPO DE ACCESO?.....	2
3. COMUNICAR CO 112.....	2
4. LIMITACIÓNS TÉCNICAS.....	4
5. USANDO A VOZ.....	4
6. DARSE DE ALTA.....	5

Benvido/a ao Servizo Integrado de Atención ás Emerxencias 112 Galicia.

As novas tecnoloxías están permitindo a eliminación da barreira que impedía o acceso directo das persoas con discapacidade auditiva a servizos esenciais como o 112.

A través desta sinxela guía, orientarémolo sobre a forma na que pode obter resposta urxente do servizo 112 de Galicia.

1. ASPECTOS IMPORTANTES QUE DEBE COÑECER

O teléfono de emerxencia 112 está dispoñible en toda a Unión Europea pero, polo momento, só admite chamadas de voz.

En España, a atención do 112 corresponde ás Comunidades Autónomas e a comunicación de emerxencias a través de mensaxes de texto (SMS) que se describe nesta guía opera exclusivamente na Comunidade Autónoma de Galicia.

2. QUEN PODE UTILIZAR ESTE TIPO DE ACCESO?

O acceso ao Servizo 112 Galicia a través de mensaxes de texto (SMS) non está dispoñible para todas as persoas. Tan só as persoas con discapacidade auditiva poden facer uso desta facilidade e previamente deben darse de alta neste Servizo.

3. COMUNICAR CO 112

Unha vez que teña a confirmación de que foi dado de alta, xa poderá comunicar co Servizo de Emerxencias 112 cada vez que o necesite. Para iso:

- 1) Faga unha chamada normal de voz ao 112. O operador de emerxencias que o atenda saberá que vostede é unha persoa xorda e responderalle mediante un SMS co que lle preguntará onde está e cal é a emerxencia.
- 2) En canto reciba esa mensaxe pode colgar a chamada. A comunicación seguirá aberta para o intercambio de SMS e seralle máis doado manexar o teléfono.
- 3) Responda a esa mensaxe (opción "responder" do seu teléfono móbil) cun SMS no que diga **onde sucede a emerxencia** e **que tipo de emerxencia** quere comunicar.
- 4) Poña especial atención nos datos sobre a localización da emerxencia. Deles dependen a policía, os bombeiros e os sanitarios para que as súas unidades acudan rapidamente a auxiliálo.
- 5) Se o operador de emerxencias necesita máis información pedírala con novas mensaxes.
- 6) Permaneza atento ao seu teléfono móbil ata que reciba unha última mensaxe na que se lle indique o fin da comunicación, a partir do cal non recibirá máis SMS sobre esa emerxencia.

IMPORTANTE

- É preciso que o teléfono móbil estea activado co PIN correcto para que a chamada ao 112 permita un intercambio de SMS. En caso contrario, a chamada de emerxencia chegará ao 112 pero non poderá ser atendida mediante mensaxes.
- Este método de acceso ao 112 só admite mensaxes de texto (SMS). Non intente utilizar outro tipo de mensaxes que lle pode ofrecer o seu teléfono móbil (multimedia MMS, correo móbil, etc.).
- O número de teléfono que se dea de alta neste servizo será considerado sempre como pertencente a unha persoa xorda. Téñao en conta se o seu teléfono é compartido con persoas oíntes ou se a súa porcentaxe de discapacidade auditiva é moi baixa, xa que unha vez dado de alta, a comunicación co 112 realizarase sempre por mensaxes de texto.
- Pola súa seguridade, saiba que todas as mensaxes que lle envíe 112 Galicia virán encabezados polos números **648 084 854** ou **608 185 338**. Se recibise unha mensaxe en nome do 112 encabezado por outro número, considere que pode tratarse dunha fraude: Non o responda nin siga as súas instrucións e comuníqueo ao 112.
- Á hora de adquirir un novo terminal de teléfono móbil, comprobe as características que lle ofrece cada modelo en canto á visibilidade dos textos, a notificación das mensaxes entrantes, a facilidade para responder ou enviar mensaxes saíntes, etc.

4. LIMITACIÓNS TÉCNICAS

Todos os sistemas de comunicacións móbiles teñen as súas limitacións técnicas e este non podía ser unha excepción. Pola súa seguridade, é importante que as coñeza:

- Inicialmente, este sistema de acceso ao 112 foi deseñado para telefonía móbil. A comunicación por SMS dende teléfonos fixos ou teléfonos públicos que dispoñan desa facilidade non está garantida.
- Este sistema de acceso ao 112 por SMS estará dispoñible só para a Comunidade Autónoma de Galicia.
- En condicións de falta de cobertura da rede á que pertenza o contrato ou a tarxeta do seu teléfono móbil, pode que a chamada ao 112 chegue ao Centro de Emerxencias (por Lei, as chamadas ao 112 son transmitidas por calquera rede que as reciba) pero non haxa posibilidade de intercambiar mensaxes SMS. Na medida do posible, busque unha zona con cobertura antes de facer a súa chamada de emerxencia

- As redes de telefonía móbil poden chegar a saturarse en momentos puntuais, demorando as comunicacións de voz e o envío de mensaxes de texto. Se non obtén ningunha mensaxe de resposta á súa chamada de emerxencia **pasados tres minutos**, intente obter auxilio por outros medios.
- En ocasións, pode haber problemas técnicos alleos ao 112 que provoquen que as mensaxes cheguen todas xuntas ou desordeadas. Se nalgún momento ten dúbidas sobre os SMS recibidos con relación a unha emerxencia, contacte co 112 como se indica no punto 3 e solicite aclaración.

5. USANDO A VOZ

Moitas persoas con discapacidade auditiva teñen a capacidade de falar. Iso pode permitir que na chamada de emerxencia se faga uso tanto da voz coma dos SMS, axilizando un pouco o proceso. A forma de comunicar co 112 baixo este formato mixto é a seguinte:

- 1) Faga unha chamada normal de voz ao 112. O operador de emerxencias que lle atenda saberá que vostede é unha persoa xorda e responderalle mediante un SMS co que lle preguntará onde está e cal é a emerxencia.
- 2) En canto reciba esa mensaxe pode colgar a chamada. A comunicación seguirá aberta para o intercambio de SMS e seralle máis doado manexar o teléfono.
- 3) Responda a esa mensaxe (opción "responder" do seu teléfono móbil) cun SMS no que diga **que pode falar pero non oír**.
- 4) En breves instantes recibirá unha chamada de voz do operador de emerxencias (Recoméndase ter activada a vibración do teléfono). Descolgue e diga **dúas veces onde acontece a emerxencia e que tipo de emerxencia** quere comunicar. Fale amodo.
- 5) A continuación pode colgar. O operador confirmaralle a recepción da información por SMS e se fose necesario pediralle ampliación da información.

6. DARSE DE ALTA

O procedemento para darse de alta neste servizo é sinxelo, pode facerse de dúas formas:

- **Web:** Pode rexistrarse directamente a través da páxina web <http://www.axega112.gal/gl/content/solicitud-de-alta> cubrindo os seus datos.
- **Correo postal:** Pode descargar o formulario en PDF desde a páxina web e envíalo cuberto a:

**Axencia Galega de Emerxencias,
Avenida da Cultura S/N
36680 (A Estrada-Pontevedra)**

Espere a recibir a confirmación da alta por parte de 112 Galicia. Ademais, recibirá un exemplar da Guía de Usuario e propoñeráselle unha data para realizar unha proba de acceso ao servizo de mensaxes de texto do 112.

Una vez superada a proba de acceso estará dado de alta no servizo e poderá utilizalo cando o precise.

Calquera cambio nos datos facilitados (cambio de número de teléfono, cambio de domicilio, etc.) deberá ser comunicado por carta ao enderezo indicado anteriormente.

Se nalgún momento desexa darse de baixa, envíe igualmente una carta á Axencia Galega de Emerxencias.