



# GUÍA DE USUARIO

para el acceso al

# 112

por personas con  
**DISCAPACIDAD AUDITIVA**



# ÍNDICE

	página
1- ASPECTOS IMPORTANTES QUE DEBE SABER:	3
2 - ¿QUIÉN PUEDE UTILIZAR ESTE TIPO DE ACCESO?	3
3 - COMUNICAR CON EL 112:	4
4 - LIMITACIONES TÉCNICAS:	6
5 - USANDO LA VOZ:	7
6 - MODIFICACIÓN DE SUS DATOS:	8

**Bienvenido/a al Servicio de Emergencias Madrid 112.**

**Las nuevas tecnologías están permitiendo la eliminación de la barrera que impedía el acceso directo de las personas con discapacidad auditiva a servicios esenciales como el 112.**

**A través de esta sencilla guía, le orientaremos sobre la forma en que puede obtener respuesta urgente de los servicios de Seguridad y Emergencia pública que intervienen en la Comunidad de Madrid.**



# 1

## ASPECTOS IMPORTANTES QUE DEBE SABER:

- El teléfono de emergencia 112 está disponible en toda la Unión Europea pero, por el momento, sólo admite llamadas de voz.
- En España, la atención del 112 corresponde a las Comunidades Autónomas y la comunicación de emergencias a través de mensajes de texto (SMS) que se describe en esta guía opera exclusivamente en la Comunidad de Madrid.

# 2

## ¿QUIÉN PUEDE UTILIZAR ESTE TIPO DE ACCESO?

- El acceso al Servicio 112 de la Comunidad de Madrid a través de mensajes de texto (SMS) no está disponible para todas las personas: Tan sólo las personas con discapacidad auditiva o bien aquellas con dificultades de fonación pueden hacer uso de esta facilidad, dándose de alta previamente en ese Servicio.

# 3

## COMUNICAR CON EL 112:

- Una vez que tenga la confirmación de que ha sido dado de alta, ya podrá comunicar con el Servicio de Emergencias 112 cada vez que lo necesite. Para ello:
  - 1) Haga una llamada normal de voz al 112 (utilizar otro número telefónico o enviar SMS conllevará anomalías funcionales y operativas parciales o totales). El operador de emergencias que le atienda sabrá que Ud. es una persona sorda y le responderá mediante un SMS con el que le preguntará dónde y qué le está ocurriendo.
  - 2) En cuanto reciba ese mensaje puede colgar la llamada si no la ha colgado el operador de emergencias. La comunicación seguirá abierta para el intercambio de SMS y le será más fácil manejar el teléfono.
  - 3) Responda a ese mensaje (opción “responder” de su teléfono móvil) con un SMS en el que diga dónde ocurre la emergencia y qué tipo de emergencia quiere comunicar.
  - 4) Ponga especial atención con los datos sobre la localización de la emergencia: De ellos dependen la policía, los bomberos y los sanitarios para que sus unidades acudan rápidamente a auxiliarle.
  - 5) Si el operador de emergencias necesita más información se la pedirá con nuevos mensajes.
  - 6) Permanezca atento a su teléfono móvil hasta que reciba un último mensaje en el que se le indique el fin de la comunicación, a partir del cual no recibirá más SMS sobre esa emergencia.

# IMPORTANTE:

- Es preciso que el teléfono móvil haya sido activado con el PIN correcto para que la llamada al 112 permita un intercambio de SMS. En caso contrario, la llamada de emergencia llegará al 112 pero no podrá ser atendida mediante mensajes.
- Este método de acceso al 112 sólo admite mensajes de texto (SMS). No intente utilizar otro tipo de mensajes que puede ofrecerle su teléfono móvil (Multimedia MMS, Correo móvil, etc).
- El número de teléfono que se dé de alta en este servicio será considerado siempre como perteneciente a persona sorda. Téngalo en cuenta si su teléfono es compartido con personas oyentes o si su porcentaje de discapacidad auditiva es muy bajo, ya que una vez dado de alta la comunicación con el 112 se realizará siempre por mensajes de texto.
- Por su seguridad, sepa que Madrid 112 sólo contactará con Ud. como respuesta a su llamada de emergencia al número 112, aunque excepcionalmente podría realizar alguna prueba de conexión. Si recibiera un mensaje en nombre del 112 que le resulte extraño, considere que pudiera tratarse de un fraude: No lo responda ni siga sus instrucciones y comuníquelo al 112.
- A la hora de adquirir un nuevo terminal de teléfono móvil, compruebe las características que le ofrece cada modelo en cuanto a la visibilidad de los textos, la notificación de los mensajes entrantes, la facilidad para responder o enviar mensajes salientes, etc

# 4

## LIMITACIONES TÉCNICAS:

**Todos los sistemas de comunicaciones móviles tienen sus limitaciones técnicas y este no podía ser una excepción. Por su seguridad, es importante que las conozca:**

- Inicialmente, este sistema de acceso al 112 ha sido diseñado para telefonía móvil. La comunicación por SMS desde teléfonos fijos o teléfonos públicos que dispongan de esa facilidad no está garantizada.
- Recuerde que el acceso al 112 por SMS sólo está disponible por el momento en la Comunidad de Madrid.
- En condiciones de falta de cobertura de la red a la que pertenezca el contrato o la tarjeta de su teléfono móvil, puede que la llamada al 112 llegue al Centro de Emergencias (por Ley, las llamadas al 112 son transmitidas por cualquier red que las reciba) pero no haya posibilidad de intercambiar mensajes SMS. En la medida de lo posible, busque cobertura suficiente antes de hacer su llamada de emergencia.
- Las redes de telefonía móvil pueden llegar a saturarse en momentos puntuales, demorando las comunicaciones de voz y el envío de mensajes de texto. Si no obtiene ningún mensaje de respuesta a su llamada de emergencia pasados tres minutos, intente obtener auxilio por otros medios.
- En ocasiones, las compañías de telefonía móvil realizan determinados ajustes en sus redes que provocan que los mensajes de texto que pudieran tener almacenados a la espera de ser transmitidos lleguen al usuario todos de golpe e incluso desordenados respecto a un orden de conversación lógico. Si en algún momento tiene dudas sobre los SMS recibidos con relación a una emergencia, contacte con el 112 como se indica en el punto 3 y solicite aclaración.

# 5

## USANDO LA VOZ:

Muchas personas con discapacidad auditiva tienen la capacidad de hablar.

Eso puede permitir que en la llamada de emergencia se haga uso tanto de la voz como de los SMS, agilizando un poco el proceso.

La forma de comunicar con el 112 bajo este formato mixto es la siguiente:

- 1) Haga una llamada normal de voz al 112. El operador de emergencias que le atienda sabrá que Ud. es una persona sorda y le responderá mediante un SMS con el que le preguntará dónde y qué le está ocurriendo.
- 2) En cuanto reciba ese mensaje puede colgar la llamada si no la ha colgado el operador de emergencias. La comunicación seguirá abierta para el intercambio de SMS y le será más fácil manejar el teléfono.
- 3) Responda a ese mensaje (opción “responder” de su teléfono móvil) con un SMS en el que diga que puede hablar pero no oír.
- 4) En breves instantes recibirá una llamada de voz del operador de emergencias (Se recomienda tener activada la vibración del teléfono). Descuelgue y diga dos veces dónde ocurre la emergencia y qué tipo de emergencia quiere comunicar. Hable despacio.
- 5) A continuación puede colgar. El operador le confirmará la recepción de la información por SMS y si fuera necesario le pedirá ampliación de la información.

# 6

## **MODIFICACIÓN DE SUS DATOS:**

**Por favor, informe lo antes posible a Madrid 112 si se produce algún cambio en sus datos personales.**

**Esto es especialmente importante si cambia de número de teléfono para que pueda seguir utilizando este servicio.**

**También es preciso que informe si cambia su cuenta de correo electrónico. De ese modo podremos disponer de un medio de contacto alternativo con usted.**

**Si en algún momento desea darse de baja, comuníquelo igualmente a Madrid 112.**