

“Ninguna respuesta queda en manos del azar, ningún acontecimiento extraordinario impide su prestación”



Javier Sotorrío

CIO de Be Call Group y ex responsable de la Explotación Operativa 112 Galicia

¿Cómo se gestiona un servicio 1-1-2?

Partimos de la base de que lo que conocemos como el 112 es un servicio público que, a través de un teléfono gratuito, atiende de forma permanente cualquier situación de emergencia en materia sanitaria, de extinción de incendios, seguridad ciudadana y protección civil.

La gestión del 112 comienza por la selección del capital humano. Cada gestor de emergencias es esencial, porque debe generar confianza en el llamante y seguridad de que todo va a salir bien.

Tras el candidato con las cualidades innatas para la realización de este trabajo, se encuentra una formación específica que garantiza, junto a procedimientos internos de gestión, la calidad necesaria en la respuesta de la asistencia requerida.

La operatividad del servicio es otra de las características definitorias de la gestión del mismo, 24 horas, 365 días al año ayudando al ciudadano.

Un servicio 112 está diseñado bajo un criterio multiservicio que permite integrar operativamente a todos los organismos que intervienen en una emergencia, mediante los procedimientos que determinan cuándo y cómo hay que activar cada servicio.

Ninguna respuesta queda en manos del azar, ningún acontecimiento extraordinario impide su prestación. De ahí, la necesidad de un respaldo tecnológico fiable y en constante evolución que avale el servicio.

La combinación de personal, tecnología y procedimientos internos de gestión en constante revisión y actualización, hacen del 112 un servicio altamente valorado por los ciudadanos, que saben que en cualquier momento, en cualquier

lugar, a cualquier hora, siempre tendrán la ayuda necesaria que garantice su seguridad.

¿Cuáles son las principales dificultades en este tipo de llamadas tan diversas?

La dificultad normalmente va asociada a las competencias profesionales, y a sus elementos definitorios -saber, saber hacer y saber estar- de cada uno de los gestores de emergencias.

Las cualidades innatas, junto a la actitud y a una adecuada formación, minimizan hasta lo razonable las posibles dificultades que aparecen en el día a día.

El tiempo es nuestro peor enemigo, es una lucha contra el reloj. El poder obtener información veraz y objetiva que permita una imagen precisa de lo que está ocurriendo en la emergencia es con diferencia el mayor de nuestros problemas. Por ello, es clave la labor de los gestores de emergencias.

¿Cuál es la clave de la calidad en la atención de emergencias?

El ámbito de la gestión de emergencias no es ajeno a un constante ciclo de mejora continua, pero es cierto que tiene sus peculiaridades, entre las que se encuentran la actitud de los profesionales que la llevan a cabo, su experiencia y formación continua.

En eso basamos la calidad, en las personas y en los procedimientos.

¿Cuál es la mayor satisfacción de este trabajo?

No existe mayor satisfacción que la de servir a los demás, sobre todo en aquellas momentos en los que la desesperación, incertidumbre y angustia dibujan en el rostro de la gente un futuro incierto. Y está en nuestras manos, los profesionales de la gestión de emergencias, tornar esa expresión en esperanza y confianza. ●

“En Be Call hablamos y trabajamos desde la experiencia de muchas horas de gestión de incidencias”



Pedro Osorio

Directivo de Be Call Group y ex responsable de la Explotación Operativa 112 Galicia

¿Cuáles son las prestaciones que desde Be Call Group se ofrece para los servicios de emergencias?

Hablamos y trabajamos desde la experiencia. Desde la experiencia de muchas horas de atención, de gestión de incidencias, de mejoras de protocolos, de mejoras tecnológicas y de propuestas de mejora de todo tipo, de movilizaciones de recursos, de formación de personal de emergencias y de haber pasado momentos duros y otros muchos felices, pero de todos hemos aprendido algo.

Somos varias las personas en Be Call Group que tenemos experiencia en la dirección de servicios de esta tipología, emergencias, atención al ciudadano u otros servicios de atención de más o menos criticidad. Todos vemos estos servicios no como un negocio, sino como un servicio que queremos ofrecer al ciudadano aún mejor de lo que se pueda estar haciendo hasta ahora. Y sabemos que lo podemos hacer porque para gestionar eficazmente hemos hecho muchas horas en el terreno, nos hemos empapado de la realidad que se vive fuera de los centros de atención y, por tanto, sabemos de qué hablamos.

¿Cómo se implementa un modelo de atención al 1-1-2 desde Be Call Group?

Como sabes hay varios decretos, reales decretos, normativas sobre las que están sentadas las bases del teléfono único de emergencias, el 112 que todos conocemos.

Lo primero que hacemos es aprender, conocer e informarnos de cómo están trabajando los profesionales que ya están en los servicios que comenzamos a gestionar.

Cada servicio, aunque parezca el mismo, no lo es, los protocolos son distintos, la posibilidad de gestionar unos u otros recursos es distinta, incluso la orografía y la idiosincrasia de los ciudadanos de una comunidad es distinta entre comunidades, esto hace que nuestra obligación primera sea aprender y adaptarnos.

A partir de aquí, volcamos todos los recursos necesarios, bien sean de personal, tecnológicos o los que sean para asegurar que lo que ya se está haciendo en el servicio que vamos a gestionar se siga haciendo con una meta de excelencia. Además de esto y de una manera conjunta con la administración pública proponer mejoras, algunas que conocemos a la perfección y funcionan y otras que diseñamos a la medida de este nuevo servicio que, como hemos hablado, es único.

La formación del personal, ¿qué importancia tiene en una buena atención a los ciudadanos que llaman a este tipo de servicios?

La formación es fundamental, inicial y continua, pero en este servicio es mucho más.

La diferencia entre estar bien formado o no, es que podamos salvar una vida.

Desde su experiencia en el 112 de Galicia, ¿qué momentos son los más complicados de gestionar?

Las incidencias se gestionan con protocolos muy claros, eso ayuda, pero siempre está el factor humano, eso es lo que hace más complicado nuestro trabajo.

En ocasiones las emociones están ahí y hay que mantener la serenidad todo lo mejor que podamos, gestionar una incidencia en la que pueda estar en peligro una persona es duro. Y si además es un niño, mucho más duro. ●