

A2.11.1 Llamada de emergencia al 112



Cuando llamas al **ciento doce**, un **operador** atiende tu llamada en pocos segundos. Primero te pide *dónde estás* por seguridad y, al mismo tiempo, avisa a los **servicios de emergencia**. Aunque sea un momento difícil, es importante seguir las indicaciones. En algunos casos, te pueden pasar con un médico u otro profesional. Tus datos son confidenciales y la llamada se guarda durante cinco años.

1. ¿Qué información te piden primero para tu seguridad al llamar?
 - a. El nombre del hospital más cercano
 - b. Tu número de pasaporte
 - c. Dónde estás
 - d. La causa exacta del accidente
2. ¿Qué hace el servicio mientras atienden tu llamada?
 - a. Avisan a los servicios de emergencia
 - b. Te piden que llames a tu seguro
 - c. Te envían una factura
 - d. Te ponen música durante cinco minutos
3. ¿Quién es la primera persona que te atiende cuando llamas al ciento doce?
 - a. Un bombero
 - b. Un policía
 - c. Un médico
 - d. Un operador
4. ¿Qué debes hacer si la situación cambia después de la primera llamada?
 - a. Esperar en silencio
 - b. Ir directamente al ayuntamiento
 - c. Llamar de nuevo
 - d. Enviar un correo electrónico

1-c 2-a 3-d 4-c

2. Lee el diálogo y responde a las preguntas.

Operador: Emergencias Madrid 112, ¿en qué puedo ayudarle?

Emma: Hola, buenas tardes. Ha habido un accidente de tráfico en la carretera.

Operador: ¿En qué carretera está?

Emma: En la M-40, dirección a la carretera de Extremadura.

Operador: ¿A la altura de qué kilómetro, por favor?

Emma: En el kilómetro 41, cerca de los túneles de El Pardo.

Operador: De acuerdo. Déjeme su número de teléfono por si se corta la llamada.

Emma: Sí, claro. Es el 678 123 456.

Operador: Perfecto. ¿Hay personas heridas dentro del coche?

Emma: Sí, hay dos personas atrapadas.

Operador: Enviamos los servicios de emergencia. La ambulancia y los bomberos ya están de camino.

1. ¿Dónde ocurre el accidente?
 - a. En el centro de Madrid, cerca de una sala de urgencias.
 - b. En la M-40, en el kilómetro 41, cerca de los túneles de El Pardo.
 - c. En la carretera de Valencia, en el kilómetro 14.
 - d. En la M-30, dirección a la Cruz Roja.
2. ¿Qué servicios anuncia el operador que ya van de camino?
 - a. La Cruz Roja y el botiquín de emergencia.
 - b. La ambulancia y los bomberos.
 - c. La policía y una paramédica.
 - d. La Seguridad Social y la protección civil.

1-b 2-b

3. Vas en coche por España y ves un accidente de tráfico; necesitas saber cómo actuar.

Task: Escribe 5 acciones del método P.A.S. y explica a qué número llamas y qué información das.

URL: Cruz Roja

Use in your answer: proteger la zona / avisar al 112 / socorrer / heridos / luces de emergencia / triángulos de señalización