

## Cơ Quan Viễn Thông Dịch Vụ Khẩn Cấp (ESTA) là gì?

ESTA là dịch vụ ba số không của Victoria và cung cấp liên kết quan trọng giữa cộng đồng người dân Victoria và các cơ quan dịch vụ khẩn cấp của tiểu bang. Cơ quan cung cấp các dịch vụ nhận cuộc gọi 24 giờ ở Victoria và gửi thông tin khẩn cấp cho cảnh sát, cứu hỏa, cứu thương và VICSES.

### Khi nào nên gọi ba số không

Trường hợp khẩn cấp là một tình huống nghiêm trọng, bất ngờ và thường nguy hiểm đòi hỏi phải có hành động ngay lập tức. Trường hợp khẩn cấp bao gồm nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe và/hoặc tài sản. Một số ví dụ về trường hợp khẩn cấp bao gồm:

- Tai nạn hàng không, đường sắt hoặc đường thủy
- Phản ứng do dị ứng dẫn đến khó thở
- Chảy máu (nhiều)
- Khó thở (ví dụ: hen suyễn nặng)
- Hạ đường huyết (ngất xỉu/mất phương hướng/hành động kỳ lạ)
- Dùng thuốc quá liều
- Đuối nước
- Điện giật/bỏng/tai nạn tại chỗ làm
- Vụ nổ hoặc bom
- Đau tim (nghi ngờ)
- Tai nạn trên đường (gây thương tích nặng hoặc các sự cố giao thông nghiêm trọng)
- Đau dạ dày (nặng)
- Đột quỵ (nghi ngờ)
- Người bị mắc kẹt
- Chấn thương (bị thương)
- Người bất tỉnh
- Bạo lực (tấn công/cãi lộn/bạo hành gia đình)
- Hỏa hoạn đe dọa đến tính mạng hoặc tài sản
- Sự cố liên quan đến vật liệu nguy hiểm

### Khi nào nên gọi ba số không

Khi quý vị gọi ba số không lần đầu, Telstra sẽ hỏi quý vị muốn yêu cầu dịch vụ nào: cảnh sát, cứu hỏa hay cứu thương.

Nếu gọi từ trong lãnh thổ tiểu bang Victoria, thì quý vị sẽ được kết nối với một trong những trung tâm liên lạc khẩn cấp của ESTA.

Đầu tiên người nhận cuộc gọi ESTA sẽ hỏi:

*Quý vị cần cảnh sát, cứu thương hay cứu hỏa có mặt ở đâu?*

Tiếp theo là:

*Trường hợp khẩn cấp của quý vị là gì?*

Ngay khi người nhận cuộc gọi của ESTA biết quý vị cần được hỗ trợ **Ở ĐÂU** và trường hợp khẩn cấp là **CHUYỆN GÌ**, thì bộ điều phối của ESTA sẽ được gửi tín hiệu với các chi tiết thông qua hệ thống máy tính hỗ trợ báo tin khẩn cấp (CAD). Những chi tiết này sau đó được sử dụng để gửi cảnh sát, cứu hỏa hoặc cứu thương đến địa điểm liên quan.

Người nhận cuộc gọi sẽ tiếp tục đặt câu hỏi cho quý vị. Điều này sẽ không làm cho công tác ứng phó hỗ trợ khẩn cấp bị trì hoãn. Điều này sẽ giúp xác định xem liệu có cần bổ sung thêm thiết bị phục vụ khẩn cấp hay không (ví dụ: gửi một đơn vị cứu hộ để giải cứu người bị mắc kẹt) hoặc nếu bệnh nhân cần điều trị sơ cứu trong khi chờ dịch vụ cấp cứu đến.

**HÃY GIỮ MÁY:** Đừng gác máy cho tới khi người nhận cuộc gọi báo với quý vị ngưng cuộc gọi.

