

## ¿Qué es la Autoridad de Telecomunicaciones de Servicios de Emergencia (ESTA)?

ESTA es el servicio del triple cero del estado de Victoria y proporciona el vínculo crítico entre la población de Victoria y las agencias de servicios de emergencia del estado. Presta servicios de atención y despacho de llamadas en Victoria, las 24 horas, para llamadas a la policía, bomberos, ambulancia y al Servicio Estatal de Emergencia de Victoria (VICSES).

### Cuándo llamar al triple cero

Una emergencia es una situación grave, inesperada y a menudo peligrosa que requiere una actuación inmediata. Puede ser una situación que pone en peligro la vida, la salud y/o los bienes de las personas. Entre los ejemplos de emergencia se incluyen:

- Accidentes aéreos, ferroviarios o acuáticos
- Una reacción alérgica que provoca dificultad para respirar
- Hemorragia (intensa)
- Dificultad para respirar (por ej., asma grave)
- Hipoglucemia diabética (desmayo/desorientación/comportamiento extraño)
- Sobredosis de drogas
- Ahogamiento
- Choque eléctrico/quemaduras/accidentes industriales
- Explosiones o incidentes con bomba
- (Sospecha de) ataque al corazón
- Accidentes de carretera (que provoquen lesiones graves o importantes problemas de tráfico)
- Dolor de estómago (intenso)
- (Sospecha de) accidente cerebrovascular
- Persona atrapada
- Traumatismo (lesión)
- Persona inconsciente
- Violencia (agresión/pelea/incidente de violencia familiar)
- Incendio que suponga una amenaza para la vida o los bienes
- Incidentes con materiales peligrosos

### Cuándo llamar al triple cero

Cuando llame al triple cero, Telstra le preguntará qué servicio necesita: policía, bomberos o ambulancia.

Si llama desde el estado de Victoria, le conectarán con uno de los centros de comunicación de emergencias de ESTA.

El operador de ESTA le preguntará primero:

*¿Dónde necesita a la policía, ambulancia o bomberos?*

Seguido de:

*¿Cuál es la emergencia?*

Tan pronto como el operador de ESTA sepa **DÓNDE** necesita la ayuda y **CUÁL** es la emergencia, el despachador de ESTA recibe una señal a través del sistema de despacho asistido por computadora (CAD) con la información. A continuación, esta información se utiliza para enviar a la policía, bomberos o ambulancia al lugar de la emergencia.

El operador continuará haciéndole preguntas. Esto no hará que se demore la respuesta de emergencia. Ayudará a determinar si son necesarios otros recursos de emergencia adicionales (por ej., una unidad de rescate para una persona atrapada) o si el paciente necesita primeros auxilios mientras se espera a que lleguen los servicios de emergencia.

**PERMANEZCA AL TELÉFONO: No cuelgue hasta que el operador se lo indique.**

Última actualización 10/05/2019