

Il numero unico dell'emergenza 112



- Dal giugno del 2017 i soccorsi sanitari (e non solo) nella provincia Autonoma di Trento vengono attivati attraverso il numero unico dell'emergenza NUE 112.



- Il vecchio numero dell'emergenza sanitaria **118** resta ancora attivo ma la telefonata arriva sempre all'operatore del NUE 112.

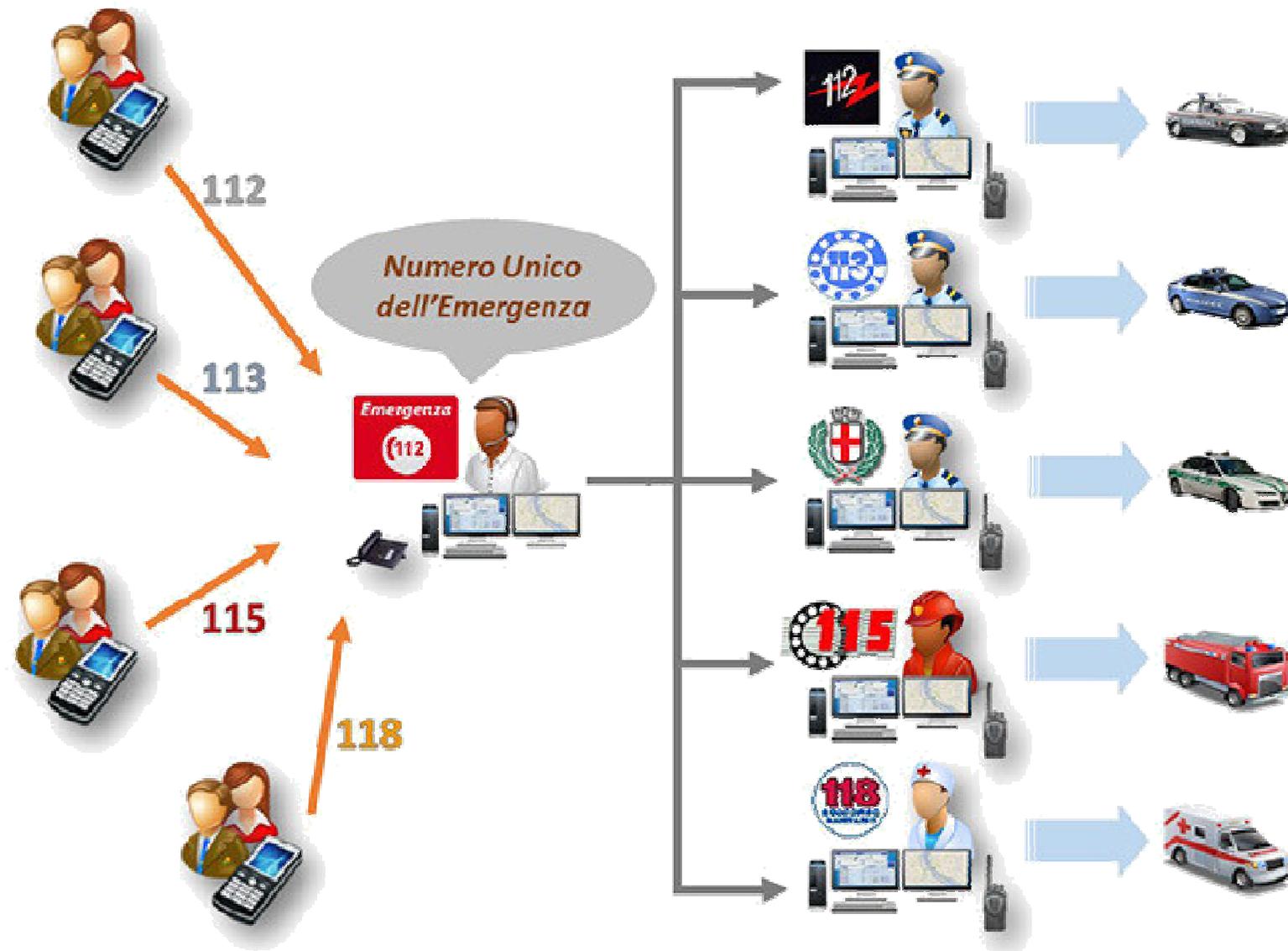
Chi c'è dietro il numero unico dell'emergenza 112 ?



- 1- Ci sono gli operatori del NUE che ricevono le chiamate da tutti i numeri di emergenza (112, 113, 115, 118),
- 2- verificano l'attendibilità delle chiamate,
- 3- identificano e localizzano l'utente,
- 4- se necessario attivano il servizio multilingue,
- 5- definiscono la tipologia di emergenza e trasferiscono la scheda utente e la chiamata alla centrale operativa competente.



Inoltro della chiamata



La localizzazione del chiamante



L'operatore del NUE e la localizzazione dell'evento:

- Se la telefonata arriva da un numero fisso → l'operatore visualizza l'indirizzo completo ed il nominativo dell'intestatario della linea
- Se la telefonata arriva da un numero mobile → l'operatore visualizza la zona della chiamata e deve raccogliere informazioni più dettagliate dall'utente
- Se la richiesta di soccorso arriva tramite l'applicazione 112 "where ARE U" → l'operatore visualizza la posizione corretta (GPS) e le informazioni dell'utente



La chiamata al NUE 112



- Identificata la tipologia dell'emergenza ed identificato il luogo, l'operatore del NUE 112 trasferisce i dati e la telefonata all'operatore dell'emergenza sanitaria che raccoglie i dati "medici" per determinare la criticità dell'evento ed inviare i soccorsi sanitari più idonei



La app where ARE U

- **Cos'è WHERE ARE U?**
E' un'app per l'emergenza collegata alle Centrali Uniche di Risposta del NUE 112.
Permette di effettuare una chiamata di emergenza con il contestuale invio della posizione esatta del chiamante.
- **In cosa consiste l'eccezionalità di questa app?**
L'eccezionalità di questa app sta nel fatto che "dialoga" con il sistema informativo della Centrale Unica di Risposta NUE 112 permettendo una localizzazione puntuale anche nei casi in cui il chiamante non sa o non è in grado di fornire dati precisi sulla sua posizione.
- **Come funziona l'app?**
L'app rileva la posizione tramite GPS e/o rete dati e la mostra sul telefono; al momento della chiamata la posizione viene trasmessa tramite rete dati o tramite SMS se la rete dati non è disponibile. Il doppio canale di trasmissione assicura sempre l'invio della posizione ogniqualvolta sia possibile effettuare una telefonata.
- **E se non posso parlare?**
L'app consente di effettuare volontariamente una chiamata muta; con appositi pulsanti è possibile segnalare il tipo di soccorso richiesto.

- **E' sempre utile?**
Sì, l'informazione sulla posizione del chiamante è disponibile al NUE 112, ma Where ARE U è utile sempre, perchè indica la località e la via in cui si è o la sola posizione GPS, se non si è in ambito urbano. Queste informazioni sono quelle da riferire sempre a qualsiasi servizio di emergenza per consentire di effettuare un intervento.
- **Come faccio ad averla?**
Where ARE U è disponibile per smartphone [iOS](#), [Android](#) e [Windows Phone](#).
La trovi sul sito dedicato where.areu.lombardia.it oppure su [Apple App store](#), [Google Play Store](#) o [Windows Phone App Store](#), cercando "112 Where ARE U".
- **Posso essere localizzato se chiamo senza usare l'app?**
Il NUE 112, tramite il CED Interforze del Ministero dell'Interno, riesce a conoscere un'area di probabilità in cui si trova l'utente che chiama con cellulare, ma non l'esatta posizione.
- **Se non uso l'app chiamando cosa succede?**
Viene effettuata solamente la chiamata vocale senza l'invio delle coordinate della posizione.
- **Devo avvisare che chiamo con l'app?**
No, il sistema informatico del NUE segnala che la chiamata è stata fatta con app.
- **Come vengono usati i miei dati?**
I dati vengono utilizzati esclusivamente per la gestione della chiamata di emergenza.
- **Può essere richiesta la mia posizione tramite App?**
No, l'app non è utilizzabile dall'esterno.