

**ZA5220**

**Flash Eurobarometer 285  
(The European Emergency Number 112, wave 3)**

**Country Specific Questionnaire  
Spain**

## Questionnaire FL285

### DG INFSO

**Q1.** ¿Puede decirme a qué número de teléfono llamaría Vd. en España en caso de emergencia; por ejemplo, si alguien necesita asistencia médica urgente o en caso de que necesite contactar con la policía o los bomberos?

[NO LEER EN VOZ ALTA- RESPUESTA MÚLTIPLE]

- 112 .....1
- Número(s) nacional(es) .....2
- Otro(s) número(s) .....3
- [NS/NC] .....9

**Q2.** ¿Puede decirme cuál es el número de teléfono que le permite llamar a los servicios de emergencia en cualquier lugar dentro de la Unión Europea?

[NO LEER EN VOZ ALTA]

- 112 .....1
- Otro(s) número(s) .....2
- [NS/NC] .....9

**Q3.** El 112 es el número de emergencias que puede usarse para llamar a los servicios de emergencia en cualquier lugar en la Unión Europea.

Durante los últimos 12 meses, ¿Ha visto u oído alguna información relativa al Número de emergencias Europeo “112”? ¿Y ha visto u oído alguna información sobre los números de emergencias nacionales?

[LEER EN VOZ ALTA – RESPUESTA ÚNICA]

- Sí, sobre el 112 .....1
- Sí, sobre los números nacionales de emergencias .....2
- Sí, sobre ambos .....3
- No .....4
- [NS/NC] .....9

SI LA RESPUESTA ES 1 Ó 3 EN Q3

**Q3A.** ¿Dónde vió/oyó información sobre el número europeo de emergencias “112”?

[LEER EN VOZ ALTA – RESPUESTA MÚLTIPLE]

- En los medios de comunicación (televisión, radio, prensa, Internet) .....1
- A través de su operador de telecomunicaciones (cabines de teléfonos, guías telefónicas, facturas) .....2
- Otros .....3
- [NS/NC] .....9

**Q4.** Por favor dígame, ¿Hasta qué punto está Vd. de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes frases?:

[LEER EN VOZ ALTA - UNA SÓLA RESPUESTA POR LÍNEA]

- Totalmente de acuerdo..... 1
- Más bien de acuerdo..... 2
- Más bien en desacuerdo..... 3
- Totalmente en desacuerdo..... 4
- [NS/NC]..... 9

- A. Es muy útil tener un número de emergencias para toda Europa disponible en cualquier parte de la Unión Europea . ..... 1 2 3 4 9
- B. En España, la gente está adecuadamente informada de la existencia del Número de emergencias europeo 112. .... 1 2 3 4 9
- C. España debería hacer más para que los usuarios discapacitados pudieran entrar en contacto más fácilmente con los servicios de emergencias a través del 112, como por ejemplo, proporcionándoles teléfonos adaptados. .... 1 2 3 4 9

**Q5.** Durante los últimos cinco años, ¿Ha llamado al Número europeo de emergencias 112 o a algún número nacional de emergencias en España o en otro país de la UE, en caso de emergencia?

[LEER EN VOZ ALTA – RESPUESTA ÚNICA]

- Sí, sólo al 112 ..... 1
- Sí, sólo a números nacionales de emergencias ..... 2
- Sí, a ambos: 112 y números nacionales de emergencias ..... 3
- [Otros números] ..... 4
- No, no he llamado a ningún número de emergencias ..... 5
- [NS/NC] ..... 9

SI LA RESPUESTA ES 4, 5 O 9 EN Q5, PASAR A D1

## CUESTIONARIO LARGO

**Q6.** Piense en la ÚLTIMA ocasión en la que llamó a un número de emergencias. ¿Se hizo esta llamada a...

[LEER EN VOZ ALTA – RESPUESTA ÚNICA]

- al “112” en España..... 1
- a un número nacional de emergencias en España ..... 2
- al “112” en otro país de la UE ..... 3

- A un número nacional de emergencias en otro país de la UE .....4
- [NS/NC].....9

**Q7.** ¿Qué clase de teléfono usó Vd.?

[LEER EN VOZ ALTA – RESPUESTA ÚNICA]

- Cabina de teléfono público .....1
- Teléfono fijo .....2
- Teléfono móvil .....3
- Vía Internet (voz por IP) .....4
- [NS/NC].....9

**Q8.** ¿Experimentó Vd. alguna dificultad técnica durante el establecimiento o el transcurso de la llamada?

[LEER EN VOZ ALTA – RESPUESTA ÚNICA]

- No, no experimenté ninguna dificultad técnica .....1
- No conseguí tono de marcado o el teléfono estaba cortado .....2
- Me salió el tono de comunicando o el teléfono sonaba pero nadie respondía .....3
- Otros problemas técnicos .....4
- [NS/NC].....9

[PREGUNTAR SÓLO Q8A SI LA LLAMADA DE EMERGENCIA SE HIZO EN OTRO PAÍS DE LA UE (RESPUESTA 3 O 4 EN Q6)]

**Q8a.** ¿Experimentó Vd. algún problema de comunicación a causa del idioma que Vd. utilizó?

[LEER EN VOZ ALTA – RESPUESTA ÚNICA]

- Sí, tuvimos un problema de comunicación a causa de los idiomas. ....1
- No, nos comunicamos en un idioma del país visitado.....2
- No, nos comunicamos en un idioma diferente del/ los del país visitado.....3
- [NS/NC].....9

**Q9.** ¿Le dió Vd. información sobre su localización al operador de emergencias?

[LEER EN VOZ ALTA - RESPUESTA ÚNICA]

- Sí, le dí la dirección exacta .....1
- Sí, pero no pude darle la dirección exacta .....2
- No, el/la operador/a no preguntó por ello aunque yo  
podría haberle dado esa información .....3
- No, no pude establecer mi posición .....4
- [NS/NC].....9

**Q10.** ¿Cuál fue la actuación que siguió a su llamada?

[LEER EN VOZ ALTA- RESPUESTA ÚNICA]

- Una unidad de emergencia llegó al lugar  
inmediatamente .....1
- Se envió una unidad de emergencia, pero no llegó .....2
- Recibí información por teléfono sobre qué hacer/ a  
dónde ir para solucionar el problema .....3
- Me dijeron que la situación no era una emergencia,  
así que no fué necesaria ninguna actuación. ....4
- Otros .....5
- [NS/NC].....9

**D1. Sexo** [NO PREGUNTAR - MARCAR APROPIADAMENTE]

- [1] Hombre
- [2] Mujer

**D2. ¿Qué edad tiene usted?**

- [ ][ ] años
- [00] [Rehusa / No contesta]

**D4. Considerando su actual ocupación, ¿diría usted que es autonomo, empleado, trabajador manual o diría que se encuentra sin una actividad profesional? Significa que usted es un...**

[SI SE DA UNA RESPUESTA A LA PRINCIPAL CATEGORÍA, LEER LAS RESPECTIVAS SUBCATEGORÍAS - ]

**- AUTÓNOMO**

- i.e. : - Agricultor, guarda bosques, pescador.....11
- propietario de tienda, artesano .....12
- Profesional (abogado, médico, contable, arquitecto,...) .....13
- Director de una empresa .....14
- otro.....15

**- Empleado**

- i.e. : - Profesional (Doctor, abogado, contable, arquitecto).....21
- Miembro de la dirección general, directivo o alta dirección .....22
- Mando intermedio .....23
- Funcionario.....24
- Oficinista .....25

- otro empleado (vendedor, enfermera, etc.).....	26
- .....	27
<b>- Trabajador manual</b>	
→ i.e. : - supervisor/capataz (jefe de equipo, etc...) .....	31
- Trabajador manual.....	32
- Trabajador manual no cualificado .....	33
- otro.....	34
<b>- Sin una actividad profesional</b>	
→ i.e. : - Ama de casa / Responsable de las tareas del hogar .....	41
- Estudiante (a tiempo completo) .....	42
- Jubilado .....	43
- Buscando un trabajo .....	44
- otro.....	45
- [Rehúsa].....	99

**D6. ¿Diría usted que vive en...**

- Zona Metropolitana .....	1
- Otra ciudad / centro urbano .....	2
- Zona rural .....	3
- [Rehúsa] .....	9

**D10. . ¿Tiene Vd. alguna discapacidad que afecte de manera sustancial a su capacidad de desempeñar las actividades cotidianas de un día normal?**

- Discapacidad de movilidad .....	1
- Discapacidad visual o auditiva .....	2
- Otro tipo de discapacidad.....	3
- Ninguna discapacidad .....	4
- [NS/NC].....	9