

## اداره خدمات تلفونی ایمرجنسی (عاجل) - ESTA (Emergency Services Telecommunications Authority) چیست؟

ESTA مؤسسه خدمات سه صفر در ویکتوریا است و ارتباط حیاتی بین جامعه ویکتوریا و ادارات خدمات ایمرجنسی (عاجل) ایالت را به عهده دارد. این مؤسسه خدمات تلفونی 24 ساعته عاجل را جواب داده و خدمات پولیس، اطفائیه، آمبولانس و VICSES را روانه می نماید.

چه وقت باید با سه صفر تماس گرفت

یک ایمرجنسی وضعیتی جدی، غیر منتظره و اغلب خطرناک است که به اقدام عاجل ضرورت دارد. این شامل خطر جانی، صحتی و یا مالی است. برخی از مثال های ایمرجنسی به این شرح می باشند:

- تصادفات هوایی، ریل یا در آب
- عکس العمل حساسیتی بدن که تنفس را دشوار نماید
- خونریزی (شدید)
- مشکل تنفسی (مانند نفس تنگی شدید یا آستما)
- پائین آمدن شکر خون (بی حال شدن/ از دست دادن تعادل / رفتار عجیب و غریب)
- زیاده روی در مصرف مواد مخدره (اورژوز)
- غرق شدن
- برق گرفتگی/سوختگی/تکرهای صنعتی
- حادثه انفجاری یا بمب
- حمله قلبی (گمان)
- تکرهای جاده ای (که باعث افکار شدن جدی یا مشکل ترافیکی عمده شوند)
- معده درد (شدید)
- سگته مغزی (گمان)
- گیر افتادن شخص/اشخاص
- افکار شدن (زخم)
- بیهوش شدن یک شخص
- خشونت (لت و کوب / / حمله/ خشونت خانوادگی، سانحه ای خشن)
- حریق که تهدید جانی یا مالی در بر داشته باشد
- سانحه ای در اثر مواد خطرناک

چه موقع باید به سه صفر زنگ زد

اول که به سه صفر زنگ می زنید، تلسترا (Telstra) از شما می پرسد که کدام خدمت را می خواهید: پولیس، اطفائیه یا آمبولانس.

اگر از ویکتوریا زنگ می زنید، شما را به مراکز ارتباطات ایمرجنسی (عاجل) ESTA وصل می کنند.

متصدی تلفون ESTA از شما اول می پرسد:

شما پولیس، آمبولانس یا اطفائیه را برای کجا می خواهید؟

بعد می پرسد:

موضوع ایمرجنسی شما چیست؟

به محض اینکه متصدی تلفون ESTA بداند که در کدام جا کمک می خواهید و ایمرجنسی شما چیست، به روانه کننده خدمت ESTA از طریق ارسال با سامان کمک کمپیوتری (CAD) با دادن جزئیات امر، علامت داده می شود. بعد این جزئیات را به کار می برند تا پولیس، اطفائیه یا آمبولانس را به محل مربوطه روانه نمایند.

متصدی تلفون همچنان از شما پرسش می نماید. این کار تأخیری در کمک رسانی ایجاد نمی کند. و این پرسان کردن کمک می نماید تا اگر اسباب بیشتر ضرورت باشد فراهم شوند (مانند یک واحد نجات بخش برای شخصی که در جایی گیر افتاده باشد) یا اگر مریض قبل از رسیدن خدمات ایمرجنسی (عاجل) به تداوی با کمک های اولیه ضرورت داشته باشد.

**STAY ON THE LINE: Don't hang up until the call-taker advises you to do so.**