

Carta de Servicios 2024

SAMUR - Protección Civil

Datos 2023

8,90	124.574	21,25%	1.558	35.717
valoración de las personas atendidas	personas atendidas	supervivencia de pacientes en parada cardíaca sin secuelas neurológicas	servicios preventivos cubiertos	personas formadas en técnicas de RCP



Qué SERVICIOS te ofrecemos

- > Atención sanitaria de urgencias y emergencias en la vía y locales públicos en la ciudad de Madrid.
- > Cobertura sanitaria y de Protección Civil en situaciones de riesgo previsible.
- > Coordinación y atención sanitaria en caso de catástrofe o incidente de múltiples víctimas.
- > Canalización y organización de la participación ciudadana voluntaria en el ámbito de Protección Civil ante situaciones de urgencia, emergencia y catástrofes.
- > Formación a profesionales y a la ciudadanía.
- > Información sobre los servicios prestados y gestión de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.

Horario: todos los días del año 24/7/365.

Qué COMPROMISOS de calidad asumimos

1. Garantizamos que: La supervivencia a los 7 días de los pacientes muy graves o críticos atendidos sea superior al 80%. La valoración de las personas atendidas sea superior a 8,8 puntos sobre 10. El porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación al número de servicios prestados sea inferior al 0,04%. La supervivencia a los 7 días de los pacientes que han sufrido un politraumatismo grave sea superior al 88%. La supervivencia sin secuelas neurológicas de los pacientes que han sufrido una parada cardíaca sea superior al 18%. La satisfacción ciudadana con SAMUR-PC será superior a 7,5 sobre 10.
2. Conseguimos que el **tiempo medio de respuesta** global del Servicio, desde la derivación de la llamada a SAMUR-PC hasta la llegada al lugar, sea inferior a 10 minutos en al menos el 60% de los casos, inferior a 17 minutos en al menos el 95% de los casos e inferior a 20 minutos en al menos el 99% de los casos, salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán convenientemente. De todos aquellos casos que superen el periodo citado se realizará un informe exhaustivo que permita desestimar los que cuenten con una adecuada justificación.
3. Aseguramos la **calidad asistencial** en el lugar de la actuación con la presencia de un segundo profesional médico en, al menos, el 96% de las atenciones a pacientes graves, y además, de un segundo profesional de enfermería en, al menos, el 90% de las atenciones a pacientes en parada cardíaca y pacientes con politraumatismos graves.
4. Realizamos la **valoración de desempeño** en la escena de los tres colectivos profesionales intervinientes (personal médico, de enfermería, y personal técnico en emergencias sanitarias) que

permita medir el nivel de calidad asistencial de manera que al menos el 85% de los profesionales tengan un desempeño bueno o muy bueno.

5. Evaluamos la adecuación de la asistencia prestada haciendo un **seguimiento de la evolución clínica** de todos los pacientes graves durante la semana siguiente a su atención. Contactamos con el hospital receptor a las 6h, 24h y a los 7 días desde el ingreso. Conseguimos información sobre la evolución de los pacientes graves en al menos el 99% de casos.
6. Garantizamos que al menos el 95% de los profesionales de SAMUR-PC reciben más de **30 horas de formación al año** en asistencia sanitaria de emergencia y que el **número medio de acciones formativas por profesional es igual o superior a 4**.
7. Nuestros profesionales prestan la atención sanitaria con especial cuidado en el respeto, educación, amabilidad, empatía y humanidad. El objetivo es que la **valoración del trato personal y humano** de las personas usuarias sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.
8. Disponemos de una unidad de **intervención psicológica** en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional (personas allegadas de víctimas o testigos presentes en la escena) las 24 horas al día, los 7 días de la semana, en al menos un 90% de los casos requeridos. Además, garantizamos el manejo de personas en situación de alto impacto emocional con personal sanitario capacitado mediante la oferta de al menos 2 acciones formativas al año en competencias no técnicas enfocadas al manejo de personas implicadas en este tipo de situaciones.
9. Ofrecemos una **atención especializada a colectivos vulnerables** (mayores, menores, mujeres víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual, personas con tendencias suicidas, personas LGTBIQ y personas con diversidad funcional) en, al menos, el 99 % de los casos detectados.
10. Mantenemos durante 365 días al año, 24 horas al día, un **dispositivo especial de atención a incidentes complejos** (con múltiples víctimas y/o de riesgo biológico y/o químico) y de cobertura a eventos de riesgo previsible. Para ello se cuenta con vehículos especializados con una operatividad de al menos un 94% y personal específicamente preparado: al menos 350 personas voluntarias activas y al menos un 95% de personal funcionario operativo capacitado en el manejo y atención a estas situaciones.
11. Aseguramos la coordinación entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la realización de, al menos, **30 simulacros** de incidentes de múltiples víctimas y catástrofes al año.
12. Nuestra **capacidad de reacción** comprende: 9 hospitales de campaña completos con todo su material, al menos 200 vehículos sanitarios operativos y más de 1.100 personas voluntarias disponibles (todos ellos con la formación oficial acreditada), que permiten la capacidad de asistencia simultánea a 4 focos de múltiples víctimas en un tiempo que será igual o inferior a 60 minutos. El tiempo medio de respuesta del vehículo de incidentes de múltiples víctimas (IMV) será igual o inferior a 15 minutos en al menos el 95% de los casos.
13. Proporcionamos una **cobertura sanitaria** del 100% de los eventos comunicados y considerados de **riesgo**.
14. Mantenemos el **porcentaje de reclamaciones** sobre los servicios preventivos realizados por debajo del 1% sobre el total de eventos cubiertos al año.
15. Proporcionamos **formación** a todas las personas aspirantes **al voluntariado** y que ya pertenecen al mismo, para que obtengan y mantengan su acreditación oficial. Para ello ofrecemos 180 horas de formación teórica y 6 meses de prácticas al personal voluntario de nuevo ingreso. Además, proporcionamos una media de al menos 15 horas al año por persona de formación en actualización, reciclaje y especialización al personal voluntario en activo.
16. Impartimos al menos 500 cursos de **"Alertante"** al año, para un mínimo de 20.000 participantes. Están destinados a la ciudadanía en general, y versan sobre qué hacer en un primer momento si se encuentra en una situación de emergencia. El objetivo es que la valoración de la formación por parte de la ciudadanía formada como alertantes sea igual o superior a 4 en una escala de 1 a 5.

17. Impartimos al menos 200 cursos de “**Primer Respondiente**” al año, para un mínimo de 4.000 participantes. Estos cursos están dirigidos a profesionales de otros servicios que por su condición pueden ser los primeros en tener que hacer frente a situaciones de emergencia.
18. Impulsamos y mantenemos los **convenios de colaboración y formación especializada** de profesionales sanitarios, estudiantes de Formación Profesional y estudiantes universitarios de grado y postgrado, garantizando la formación anual de un mínimo de 1.300 alumnas/os en un mínimo de 3.500 guardias.
19. Proporcionamos información actualizada y de interés acerca de todo lo relativo al servicio a través de la página Web y las redes sociales, alcanzándose al menos 190.000 visitas en la [página web](#) y 100.000 personas seguidoras en [redes sociales](#) (@SAMUR_PC y @madridprotcivil).
20. Facilitamos la realización de **visitas** al servicio y de **charlas o conferencias** para colegios, instituciones, etc., ofertando al menos 35 visitas y 100 charlas y conferencias al año.
21. Contestamos al menos el 60% de las **sugerencias, reclamaciones y felicitaciones** en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Medimos el grado de cumplimiento de nuestros compromisos de calidad y los [publicamos](#) anualmente.

Dónde puedes: Informarte [madrid.es](#) - Tramitar [sede.madrid.es](#) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](#) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](#) - Participar [madrid.participa](#) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](#) - Hacerte voluntaria/o [voluntarios protección civil](#). También en el teléfono gratuito [010](#) (o 914 800 010 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)



 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid