

Carta de Servicios 2026

# SAMUR - Protección Civil

Datos 2025

9,53	124.770	20,37%	1.261	41.202
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 una **atención sanitaria de emergencia eficaz y de calidad**, evaluando los resultados clínicos de los pacientes atendidos y la satisfacción de las personas usuarias del servicio.
2. Prestamos una **respuesta rápida** y eficaz ante las emergencias sanitarias, reduciendo al máximo los tiempos de llegada al lugar del incidente.
3. Aseguramos la **calidad asistencial** en el lugar de la actuación, mediante la presencia de profesionales médicos y de enfermería adicionales, en las intervenciones con pacientes graves.
4. Evaluamos el **desempeño asistencial** de los profesionales médicos, de enfermería y TES que intervienen en la escena con el fin de garantizar la calidad de la atención prestada.
5. Realizamos **seguimiento clínico** durante la semana siguiente a la atención de los pacientes graves para evaluar la adecuación de la asistencia prestada y su evolución posterior.
6. Garantizamos la **formación continuada** del personal de SAMUR-Protección Civil en asistencia sanitaria de emergencias.

7. Prestamos la atención sanitaria con especial cuidado en el respeto, educación, amabilidad, empatía y **trato humano** hacia las personas usuarias del servicio.
8. Garantizamos la **atención psicológica** en situaciones de especial impacto emocional, así como la formación de los profesionales sanitarios en el manejo de estas situaciones.
9. Ofrecemos **atención especializada a colectivos en situación de vulnerabilidad** (personas mayores, menores, víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual, personas con tendencias suicidas y personas con discapacidad)
10. Mantenemos un **dispositivo permanente para la atención de incidentes complejos** (con múltiples víctimas y/o de riesgo biológico y/o químico) y de cobertura a eventos de riesgo previsible.
11. Realizamos **simulacros** y ejercicios operativos que permitan mejorar la coordinación entre los servicios de emergencia.
12. Garantizamos la **capacidad operativa** necesaria para dar respuesta simultánea a incidentes con múltiples víctimas en hasta cuatro focos de actuación.
13. Proporcionamos **cobertura sanitaria** a todos los eventos comunicados y considerados de riesgo.
14. Proporcionamos **formación** inicial y continuada **al personal voluntario** para que obtengan y mantengan su acreditación oficial.
15. Impartimos formación dirigida a la ciudadanía en general, mediante el programa "**Alertante**", centrada en la actuación inicial ante situaciones de emergencia, con el objetivo de lograr una alta participación y una valoración muy positiva por parte de las personas formadas.
16. Impartimos formación dirigida a profesionales de otros servicios que, por su condición, pueden ser los primeros en hacer frente a situaciones de emergencia, mediante el programa "**Primer Respondiente**".
17. Impulsamos y mantenemos **convenios de colaboración para la formación práctica especializada**, dirigidos a estudiantes universitarios de grado y posgrado de profesiones sanitarias, favoreciendo su capacitación en el ámbito de las emergencias.
18. Facilitamos **información actualizada** sobre el servicio a través de la web y redes sociales.
19. Promovemos el conocimiento del servicio mediante **visitas, charlas y conferencias**.
20. Contestamos 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](http://madrid.es) - Tramitar [sede.madrid.es](http://sede.madrid.es) - Sugerir, felicitar, reclamar [madrid.es/contactar](http://madrid.es/contactar) - Iniciar un debate o hacer una propuesta [decide.madrid.es](http://decide.madrid.es) - Participar [madrid.participa](http://madrid.participa) - Acceder a los datos abiertos [datos.madrid.es](http://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](#)



**C** [Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid](#)

---

Carta de Servicios en [www.madrid.es](http://www.madrid.es) | Aprobada 18/05/2006 -Certificada 22/05/2024 - Evaluada 24/03/2026