

Carta de Servicios 2022

SAMUR - Protección Civil

Datos 2021

8,96	100.685	19,07%	1.106	3.656
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

- Garantizamos que:** ▪ La supervivencia a los 7 días de los pacientes muy graves o críticos atendidos será superior al 80%. ▪ La satisfacción de las personas atendidas sea superior a 8,8. ▪ 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 neurológica sin secuelas neurológicas de los pacientes que han sufrido una parada cardíaca sea superior al 18%. ▪ La satisfacción ciudadana sea superior a 7,5 sobre 10.
- Conseguimos que el **tiempo medio de respuesta** global desde la derivación de la llamada hasta la llegada al lugar será **inferior a 10 minutos** en el 60% de los casos, inferior a 17 minutos en el 95% de los casos e inferior a 20 minutos en el 99% de los casos, salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán.
- 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 85% de las atenciones a pacientes en parada cardíaca y pacientes con politraumatismos graves.
- 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 80% de los profesionales tengan un desempeño bueno o muy bueno.

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

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.
6. Garantizamos que al menos el 95% de los profesionales en activo de SAMUR-PC reciben más de **30 horas de formación al año** en una media de **4 o más cursos** en asistencia sanitaria de emergencia.
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 (allegados de víctimas o testigos presentes en la escena) las 24 horas al día, los 7 días de la semana en, al menos, un 99% de los casos requeridos.
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 un **dispositivo especial de atención a incidentes complejos**, 365 días al año, 24h al día.
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. Mantenemos una **capacidad de respuesta** diaria de hasta 9 hospitales de campaña, al menos 170 vehículos sanitarios y más de 1.100 personas voluntarias disponibles.
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 voluntarias para que obtengan y mantengan su acreditación oficial: 180h de formación teórica y 6 meses de prácticas al personal de nuevo ingreso; 15h al año de formación en actualización, reciclaje y especialización por persona voluntaria en activo.
16. Impartimos, al menos, 350 cursos de **"Alertante"** al año, para un mínimo de 20.000 participantes.
17. Impartimos, al menos, 300 cursos de **"Primer Respondiente"** al año, para mínimo 8.000 participantes.
18. Impulsamos y mantenemos los **convenios de colaboración y formación especializada** de profesionales, Formación Profesional y estudiantes universitarios garantizando la formación anual de un mínimo de 1.200 alumnas/os.
19. Proporcionamos **información actualizada** y de interés a través de la [página web](#) alcanzando, al menos, 190.000 visitas y las [redes sociales](#) con, al menos, 100.000 seguidores.
20. Facilitamos la realización de 35 **visitas** al servicio y 100 **charlas o conferencias** para colegios, instituciones, etc.
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 915 298 210 desde fuera de Madrid) y en las [Oficinas de Atención a la Ciudadanía](#)



[Texto completo de esta Carta de Servicios](#) | Aprobada 18/05/2006 - Certificada 23/12/2020 - Evaluada 15/03/2022