



 | MADRID

SAMUR-PROTECCIÓN CIVIL MEMORIA ANUAL

2024

Subdirección General SAMUR-Protección Civil
Dirección General SAMUR-Protección Civil



vicealcaldía, portavoz,
seguridad y emergencias

MADRID

madrid.es/samur



1 ¿Qué es
SAMUR-Protención Civil?

2 Compromisos con la ciudadanía:
Carta de Servicios

3 ¿Con qué contamos?

4 Servicios de
SAMUR-Protención Civil

5 Gestión de Calidad

6 Jornadas y eventos
científicos

7 Investigación

8 Proyectos
europeos

9 Misiones
internacionales

10 Colaboraciones.
Aliados

11 Visitas
institucionales

12 Representaciones

13 Premios y
reconocimientos

14 Presupuesto

¿Qué es SAMUR-Protección Civil?

SAMUR-Protección Civil es un servicio municipal esencial de asistencia sanitaria de urgencias y emergencias extrahospitalarias creado en 1991 compuesto por personal funcionario y voluntario, uniformado y jerarquizado. Se encuadra dentro del organigrama municipal del Ayuntamiento de Madrid, en la Dirección General de SAMUR-Protección Civil adscrita a la Coordinación General de Seguridad Emergencias, que se integra en el Área de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

SAMUR-Protección Civil asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a las urgencias y emergencias, así como de la organización y atención de catástrofes y situaciones de calamidad pública y la cobertura de eventos de riesgo que se desarrollen en la vía y locales públicos dentro del ámbito municipal de Madrid, y en aquellos casos excepcionales en que su presencia sea necesaria fuera del mismo. Para ello cuenta con su capacidad de formar a la ciudadanía y de canalizar la respuesta ciudadana a través del Cuerpo de voluntarios de Protección Civil para dar respuesta a estas situaciones.

VISIÓN

SAMUR-Protección Civil pretende:

- Ser una organización de referencia a nivel nacional e internacional, que genere valor para sus usuarios, sus profesionales (funcionarios y

voluntarios), y para la sociedad en su conjunto teniendo en cuenta los cambios del entorno en el que presta sus servicios.

- Potenciar al máximo las capacidades de su principal activo, las personas que forman parte de SAMUR-Protección Civil, en lo referente a conocimiento, calidad asistencial, innovación, tecnología, capacidad de gestión y trato humanizado.
- Reducir el impacto medioambiental al mínimo posible, identificando y evaluando los aspectos ambientales e integrando la cultura de protección del medio ambiente e incluyendo la transformación digital.

VALORES

El valor que mejor define a SAMUR-Protección Civil es el compromiso con:

- Sus usuarios, con los que se obliga a prestar el mejor servicio público posible sobre la base de un firme espíritu de mejora continua y la máxima integridad ética.
- El personal funcionario y voluntario que presta servicio en SAMUR-Protección Civil, en los que busca la excelencia profesional que sólo puede conseguirse a través del trabajo en equipo, la capacitación más exigente y la ética aplicada al servicio público fundamentada en principios de igualdad y no discriminación.



- La propia sociedad de la que forma parte, trabajando en su sostenibilidad y asumiendo los valores de responsabilidad y solidaridad necesarios para ello.

CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUZÓN DE VALORES

SAMUR-Protección Civil ha querido asentar su política y servicios en un contexto de valores y principios que constituyen su cultura organizativa y que inspiran, orientan y permiten hacer crecer las capacidades de sus integrantes, de manera que estos respondan a un perfil concreto óptimo para el desarrollo de sus tareas y actividades, en sintonía con los objetivos y propósito de la organización y el buen ejercicio de la función pública.

Por ello, desde 2023 cuenta con el Código de Conducta de SAMUR-Protección Civil.

Se trata de un conjunto de principios de conducta profesional y ética que deben identificar a las personas de nuestro servicio (funcionarios o voluntarios) en su actividad pública al potenciar

los valores y actitudes positivas en el servicio, así como identificar los antivalores a evitar. Todo ello para crear una cultura de organización basada en criterios sólidos y compartidos que nos defina y permita la satisfacción y confianza de nuestros usuarios/pacientes, de la ciudadanía y de nuestras personas con la calidad del servicio prestado.

La confección de este código ha supuesto la participación de diferentes perfiles de personas de la organización para llegar a elaborar esta declaración colectiva de obligado conocimiento y compromiso para todos.

Para la implementación de este Código de conducta es necesario contar con un Comité del Código de Conducta dado que, siendo el código de conducta ética un compendio-guía interno de reglas, directrices o normas de comportamiento de la organización, se necesita un órgano que observe el cumplimiento de dichas líneas, que impulse de modo sistemático una cultura organizacional favorable con la ética, y que proponga proactivamente estrategias para promover la



integridad ética entre sus miembros cuando se detectan disfunciones, desde un planteamiento positivo.

Se cuenta con el BUZÓN DE LOS VALORES como elemento de participación y comunicación esencial de las personas de SAMUR-Protección Civil con este Comité en lo relativo a los contenidos del Código de Conducta.

Con las notificaciones recibidas en este Buzón, se realiza un análisis crítico de los casos, y se proponen medidas difundidas a la organización a través del proyecto “Somos lo que mostramos”

Compromisos con la ciudadanía: Carta de Servicios

Con la Carta de Servicios damos a conocer a la ciudadanía los servicios que pueden demandar a SAMUR-Protección Civil y tener total garantía de su nivel de calidad.

Conocedores de la importancia de nuestro cometido, SAMUR-Protección Civil desarrolla su Carta de Servicios para que los ciudadanos puedan conocer y valorar, a través de compromisos concretos cuantificables, la preocupación por una mejora continua y la máxima eficacia en el desempeño de sus funciones.

Las Cartas de Servicios son documentos públicos a través de los cuales el Ayuntamiento de Madrid establece y comunica los servicios que ofrece y en qué condiciones; las responsabilidades y compromisos de prestarlos con unos determinados estándares de calidad; los derechos de la ciudadanía en general y de aquellos que utilizan los servicios, en relación con éstos; las

responsabilidades que, como contrapartida, contraen al recibirlos y los sistemas de participación establecidos, con el objetivo de garantizar una mejora continua de los servicios públicos.

Están a disposición de la ciudadanía en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Madrid. Anualmente se evalúan las cartas de servicios y se revisan y actualizan si fueran necesario tanto los compromisos como los indicadores.

CERTIFICACIÓN

El 22 de mayo de 2024, durante la XIV Jornada de Cartas de Servicios, se hizo entrega de certificaciones de calidad de 28 cartas de servicios de organismos del Ayuntamiento de Madrid, que garantizan las condiciones de las actuaciones que se prestan a los madrileños, entre las que estaba la carta de Servicios de SAMUR-Protección Civil.

Fue en 2005 cuando arrancó el proyecto municipal que impulsó las cartas, siendo la de SAMUR-Protección Civil la primera carta aprobada. SAMUR-Protección Civil mantiene en su carta de servicios los mismos compromisos de calidad que en años anteriores, que pueden verse en los cinco puntos que figuran a continuación:

1.- Atención sanitaria de urgencias y emergencias en la vía y locales públicos en la ciudad de Madrid:

- Asistir a personas que sufren un accidente de cualquier naturaleza.
- Asistir a personas que padecen una urgencia médica.
- Trasladar al hospital de destino más adecuado a la patología de las personas atendidas.
- Detectar situaciones de vulnerabilidad y proporcionar apoyo psico-social a personas en situación de riesgo social o maltrato.

2.- Cobertura sanitaria y de Protección Civil en situaciones de riesgo previsible:

- Analizar todos los eventos de la ciudad comunicados por órganos oficiales para la evaluación del riesgo.
- Realizar la cobertura sanitaria y de Protección Civil de aquellos eventos que se consideren de riesgo.

3.- Coordinación y atención sanitaria en caso de catástrofe o incidente de múltiples víctimas:

- Desplegar los medios adecuados para dar res-



puesta a incidentes con múltiples personas afectadas.

- Coordinar los medios disponibles, ya sean propios o ajenos para dar una respuesta adecuada a situaciones de catástrofe conforme a los procedimientos de actuación conjunta existentes y al Plan de Emergencias Municipal del Ayuntamiento de Madrid y otros planes territoriales y especiales.
- Llevar a cabo formación conjunta con otros servicios de emergencias y seguridad mediante la realización de simulacros con Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Policía Nacional, Guardia Civil, Bomberos, Calle-30, etc.

4.- Canalización y organización de la participación ciudadana voluntaria en el ámbito de Protección Civil ante situaciones de urgencia, emergencia y catástrofes:

- Seleccionar a las personas interesadas en formar parte del voluntariado municipal de Protección Civil.
- Formar a las personas seleccionadas en atención sanitaria, en actuaciones de prevención, en actividades de Protección Ciudadana y Procedimientos Especiales.
- Integrar al voluntariado en la estructura de SAMUR-Protección Civil.

5.- Formación a profesionales y a la Ciudadanía:

- Ofrecer formación especializada en emergencias sanitarias a profesionales sanitarios.
- Ofrecer formación adaptada a las necesidades específicas de los profesionales de emergencia y de seguridad.
- Ofrecer formación a la ciudadanía en general



para que puedan enfrentarse inicialmente a situaciones de emergencia con el fin de detectar cuándo alguien requiere asistencia sanitaria urgente, cuándo es necesario alertar a SAMUR-Protección Civil y qué datos aportar y, sobre todo, que conozcan las técnicas básicas y su aplicación práctica a situaciones en la que la vida de una persona puede estar en peligro. El grado de ejecución de estos compromisos se valora a través de los indicadores de la Carta de Servicios cuyos resultados en 2024 se pueden consultar en las tablas correspondientes.

COMPROMISO 1. Garantizamos que:

- La supervivencia a los 7 días de los pacientes muy graves o críticos atendidos será superior al 80%.
- La valoración de las personas atendidas será superior a 8,8 puntos sobre 10.
- El porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación al número de servicios prestados será inferior al 0,04%.
- La supervivencia a los 7 días de los pacientes que han sufrido un politraumatismo grave

será superior al 88%.

- La supervivencia sin secuelas neurológicas de los pacientes que han sufrido una parada cardiorrespiratoria será superior al 18%.
- La satisfacción ciudadana con SAMUR-Protección Civil será superior a 7,5 sobre 10. (Ver tabla en pág. 7).

COMPROMISO 2. Conseguimos que el tiempo medio de respuesta global del Servicio, desde la derivación de la llamada a SAMUR-Protección Civil 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 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 período citado se realizará un informe exhaustivo que permita desestimar los que cuenten con una adecuada justificación. (Ver tabla en pág. 7)

COMPROMISO 3. Aseguramos la calidad asistencial en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo profesional médico en, al menos,

Compromiso 1		2022	2023	2024
Objetivo		≥ 80%	≥ 80%	≥ 80%
1.1	Supervivencia de los pacientes críticos a los 7 días	85,16%	84,05%	86,49%
Objetivo		≥ 8,8	≥ 8,8	≥ 8,8
1.2	Satisfacción de las personas atendidas por SAMUR-PC (calidad percibida)	8,90	9,43	9,52
Objetivo		< 0,04%	< 0,04%	< 0,04%
1.3	Porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación al número de servicios prestados	0,027%	0,028%	0,011%
Objetivo		> 88%	> 88%	> 88%
1.4	Porcentaje de supervivencia en pacientes con traumatismos graves a los 7 días	91,35%	91,90%	93,40%
Objetivo		> 18%	> 18%	> 18%
1.5	Porcentaje de supervivencia sin secuelas neurológicas de pacientes en parada cardiorrespiratoria	19,94%	21,25%	20,44%
Objetivo		>7,50	>7,50	>7,50
1.6	Satisfacción ciudadana con SAMUR-PC	8,30	dato no disponible	7,80

Compromiso 2		2022	2023	2024
Objetivo		< 10:00	< 10:00	< 10:00
2.1	Tiempo de medio de respuesta global del Servicio.	9:32	9:19	9:19
Objetivo		≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
2.2	Porcentaje de casos con tiempo de respuesta inferior a 10 min.	61,25%	61,11%	60,96%
Objetivo		≥ 95%	≥ 95%	≥ 95%
2.3	Porcentaje de casos con tiempo de respuesta inferior a 17 minutos	96,74%	96,71%	97,03%
Objetivo		≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%
2.4	Porcentaje de casos con tiempo respuesta Inferior o igual a 20 minutos.	99,16%	99,13%	99,29%

Compromiso 3		2022	2023	2024
Objetivo		≥ 96%	≥ 96%	≥ 96%
3.1	Porcentaje de controles de calidad asistencial realizados en el lugar de la actuación con la presencia de un 2º profesional médico en las actuaciones frente a pacientes graves.	98,61%	98,10%	97,81%
Objetivo		≥ 85%	≥ 90%	≥ 90%

3.2	Porcentaje de controles de calidad asistencial realizados en el lugar de actuación con la presencia de un 2º profesional de enfermería en las asistencias a pacientes que han sufrido una parada cardíaca o un politraumatismo grave.	96,00%	96%	97,33%
-----	---	--------	-----	--------

Compromiso 4		2022	2023	2024
Objetivo		≥80%	≥80%	≥85%
4.1	Porcentaje de profesionales que tienen un desempeño asistencial bueno o muy bueno.	96,68%	94,38%	95,21%

Compromiso 5		2022	2023	2024
Objetivo		100%	≥99%	≥99%
5.1	Porcentaje de pacientes graves sobre los que se obtiene información sobre su evolución clínica en el hospital.	100%	99,70%	99,70%

Compromiso 6		2022	2023	2024
Objetivo		≥95%	≥95%	≥95%
6.1	Porcentaje de profesionales de SAMUR-PC que reciben más de 30 horas de formación en asistencia sanitaria de emergencia	99,22%	98,60%	98,10%
Objetivo		≥4	≥4	≥4
6.2	Número medio de acciones formativas por profesional de SAMUR-PC	6,13	5,40	6,51

Compromiso 7		2022	2023	2024
Objetivo		≥9	≥9	≥9
7.1	Valoración de las personas usuarias del trato personal y humano	9,33	9,51	9,60

Compromiso 8		2022	2023	2024
Objetivo		≥ 99%	≥ 95%	≥ 90%
8.1	Porcentaje de disponibilidad de la Unidad de Intervención Psicológica para situaciones de especial impacto emocional 24 horas al día, los 7 días de la semana	92,32%	94,79%	92,62%

Objetivo		≥2		
8.2	Número de acciones formativas al año destinadas a personal sanitario (medicina, enfermería y TES) en competencias no técnicas enfocadas al manejo de personas implicadas en situaciones de alto impacto emocional.	3		



Compromiso 9		2022	2023	2024
Objetivo				
9.1	Activaciones de atención a colectivos vulnerables. Indicador informativo	4.015	4.425	4.058
Objetivo		≥ 99%	≥ 99%	≥ 99%
9.2	Porcentaje de asistencias a personas en situación de vulnerabilidad sobre el total de demandas.	100%	100%	100%

Compromiso 10		2022	2023	2024
Objetivo		≥94%	≥94%	≥ 94%
10.1	Porcentaje de operatividad de los vehículos de intervención en incidentes complejos	96,85%	96,84%	98,87%
Objetivo		≥350	≥350	≥350
10.2	Número de personas voluntarias especializadas en atención a incidentes complejos y a eventos de riesgo previsible.	393	386	467
Objetivo				≥95%
10.3	Porcentaje de personas funcionarias con formación específica en materia de IMV, NBRQ, incidentes complejos, SVACOM, DRP, etc			100%

Compromiso 11		2022	2023	2024
Objetivo		≥ 30	≥ 30	≥ 30
11.1	Simulacros realizados	34	45	34

Compromiso 12		2022	2023	2024
Objetivo		≥ 9	≥ 9	≥ 9
12.1	Hospitales de campaña (Puestos Sanitarios Avanzados) disponibles	9	9	9
Objetivo		≥ 170	≥ 170	≥ 200
12.2	Vehículos operativos.	203	230	249
Objetivo		> 1100	> 1100	> 1100
12.3	Personas voluntarias disponibles con formación oficial acreditada	1.124	1.166	1.147
Objetivo				≥ 95%
12.4	Porcentaje de casos en los que el vehículo IMV tiene un tiempo de respuesta igual o inferior a 15 minutos			80,61%

Compromiso 13		2022	2023	2024
Objetivo		100%	100%	100%
13.1	Porcentaje de cobertura sanitaria de los eventos de riesgo.	100%	100%	100%

Compromiso 14		2022	2023	2024
Objetivo		< 1%	< 1%	< 1%
14.1	Porcentaje reclamaciones recibidas sobre el total de eventos cubiertos.	0%	0%	0%

Compromiso 15		2022	2023	2024
Objetivo				
15.1	Personas voluntarias con la acreditación oficial. Indicador informativo	1124	1166	1147
Objetivo		≥15	≥15	≥15
15.2	Horas de formación del personal voluntario en activo. .	22	22,28	21,80

Compromiso 16		2022	2023	2024
Objetivo				
16.1	Ratio acumulado "Alertante" (SAMUR-PC)/habitantes Ciudad de Madrid. Indicador informativo		0,10	0,13
Objetivo		≥350	≥500	≥500
16.2	Cursos del programa "Alertante" impartidos	875	901	1002
Objetivo		≥20000	≥20000	≥20000
16.3	Participantes en los cursos de "Alertante".	28154	28582	41699
Objetivo			≥4	≥4
16.4	Valoración de la formación recibida como "Alertante"		5	4,9

Compromiso 17		2022	2023	2024
Objetivo		≥300	≥200	≥200
17.1	Cursos del programa "Primer Respondiente" impartidos.	212	265	321
Objetivo		≥8000	≥4000	≥4000
17.2	Participantes en los cursos de "Primer Respondiente".	4.847	7.135	6.841

Compromiso 18		2022	2023	2024
Objetivo		≥1200	≥1200	≥1300
18.1	Alumnado formado en materia de emergencias sanitarias y psicológicas.	1.894	2.151	2.758
Objetivo				≥3500
18.2	Número de guardias dedicadas a formación de alumnos externos.			5.112

Compromiso 19		2022	2023	2024
Objetivo		≥190.000	≥190.000	≥190.000
19.1	Visitas a la página web www.madrid.es/samur .	202.786		114.911
Objetivo		≥100.000	≥100.000	≥100.000
19.2	Personas seguidoras de redes sociales.	169.540	176.537	181.953

Compromiso 20		2022	2023	2024
Objetivo		≥ 35	≥ 35	≥ 35
20.1	Visitas realizadas a SAMUR-PC .	86	53	103
Objetivo		≥ 100	≥ 100	≥ 100
20.2	Charlas y conferencias impartidas por SAMUR-Protección Civil .	166	165	162

Compromiso 21		2022	2023	2024
Objetivo				
21.1	Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados. Indicador informativo	255	433	352
Objetivo		≥ 60%	≥ 60%	≥ 60%
21.2	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación	90,59%	100%	100%
Objetivo		100%	100%	100%
21.3	Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en menos de 2 meses desde su asignación al Servicio.	98,04%	100%	100%

el 96% de las atenciones a pacientes graves, y además, con un segundo profesional de enfermería en, al menos, el 90% de las atenciones a pacientes en parada cardiaca y pacientes con politraumatismos graves. (Ver tabla en pág. 7)

COMPROMISO 4. Realizamos 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. (*)El desempeño se mide conforme a una escala cuya referencia para cada perfil profesional es la mediana de las puntuaciones de calidad obtenidas, en todo caso igual o superior a 75 sobre 100. (Ver tabla en pág. 7)

COMPROMISO 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 los casos. (Ver tabla en pág. 7)

COMPROMISO 6. Garantizamos que al menos el 95% de los profesionales de SAMUR-Protección Civil 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. (Ver tabla en

pág. 7)

COMPROMISO 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. (Ver tabla en pág. 7)

COMPROMISO 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 95% 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. (Ver tabla en pág. 7)

COMPROMISO 9. Ofrecemos una atención especializada a colectivos vulnerables (personas 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. (Ver tabla en pág. 8).

COMPROMISO 10. Mantenemos durante 365 días al año, 24 horas al día, un dispositivo especial de atención a incidentes complejos (con múl-

tiples 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. (Ver tabla en pág. 8).

COMPROMISO 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. (Ver tabla en pág. 8).

COMPROMISO 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

COMPROMISO 13. Proporcionamos una cobertura sanitaria del 100% de los eventos comunicados (programados o sobrevenidos) y considerados de riesgo (Ver tabla en pág. 8).

COMPROMISO 14. Mantenemos el porcentaje

de reclamaciones sobre los servicios preventivos realizados por debajo del 1% sobre el total de eventos cubiertos al año. (Ver tabla en pág. 8).

COMPROMISO 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. (Ver tabla en pág. 8).

COMPROMISO 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. (Ver tabla en pág. 8).

COMPROMISO 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. (Ver tabla en pág. 8).

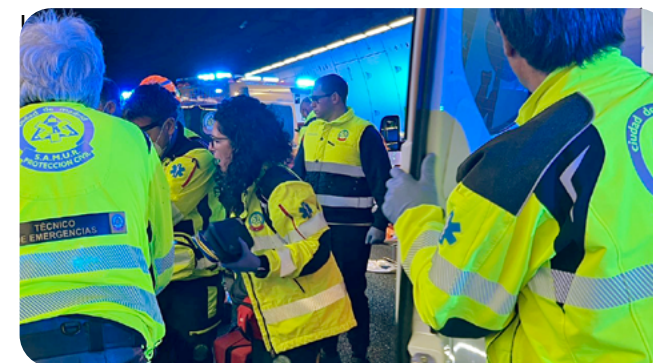
COMPROMISO 18. Impulsamos y mantenemos

los convenios de colaboración y formación especializada de profesionales sanitarios, estudiantes de formación profesional, estudiantes universitarios de grado y postgrado, garantizando la formación anual de un mínimo de 1.300 alumnos/as en un mínimo de 3.500 guardias. (Ver tabla en pág. 8).

COMPROMISO 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 seguidores en redes sociales (@SAMUR_PC y @madridprotcivil). (Ver tabla en pág. 9).

COMPROMISO 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. (Ver tabla en pág. 9).

COMPROMISO 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



¿Con qué contamos?

PERSONAS DE SAMUR-Protección Civil

Personas funcionarias

SAMUR-Protección Civil es un servicio mixto formado por funcionarios y voluntarios

En el gráfico 1 podemos ver las diferentes categorías profesionales que conforman la plantilla funcionaria a fecha de 31 de diciembre de 2024.

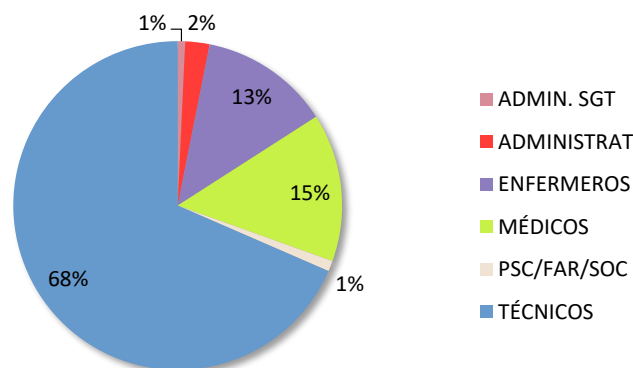


Gráfico 1. Categorías profesionales plantilla funcionaria

En el análisis de las características de las personas funcionarias podemos distinguir:

- Evolución de las categorías profesionales principales que existen en el SAMUR-Protección Civil. En los últimos años, se ha incrementado el número de personas que con categoría profesional de TATS, debido a la proporción de recursos necesarios para dar respuesta a la demanda asistencial. Este aumento de plantilla ha sido posible entre otras contrataciones al plan de incluido en el Convenio Laboral vigente desde el 2023. Se ha producido un incremento en el número de unidades de Soporte

vital básico disponible en los cuadrantes que conforman nuestra guardia.

- El histograma por años de antigüedad en el servicio es el que aparece en el gráfico 2.

La media de edad por categoría podemos verla a continuación en la tabla 1:

En cuanto a la distribución por sexo observamos que el 75 % de la plantilla son varones. Esto es debido a que el colectivo mayoritario (TATS) presenta un porcentaje de hombres de un 86,63 %.

Accidentes laborales

Se tienen registrados 167 sucesos como accidente laboral con la información inicial. Se consideraron 21 sucesos como enfermedad común por parte de nuestra mutua laboral. De los 146 sucesos restantes, 87 cursaron con baja laboral y 59 sin ella.

Agresiones

Se computan 23 agresiones siendo 4 las que conllevaron procesos de IT. Se vieron afectadas 26 personas.

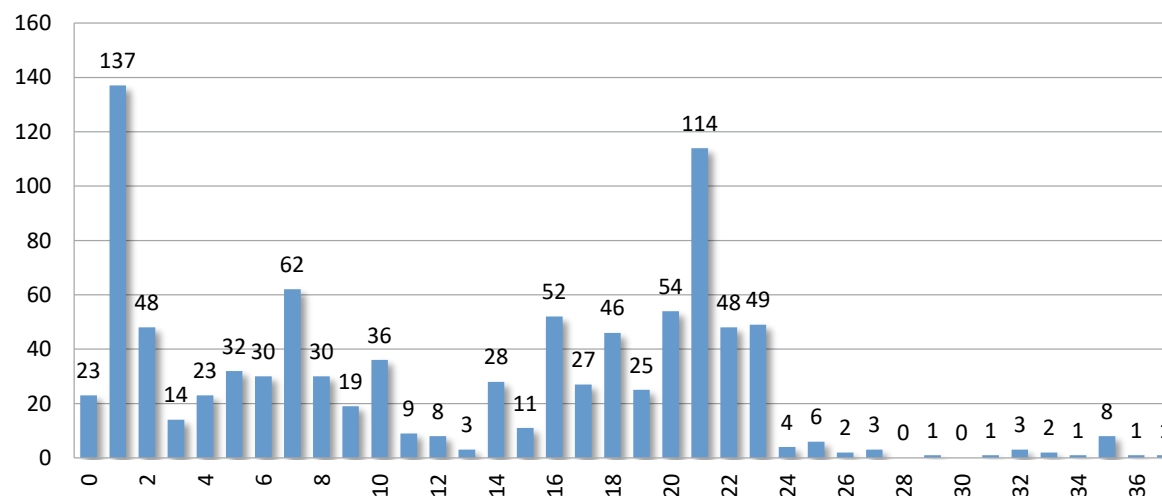


Gráfico 2. Histograma por años de antigüedad

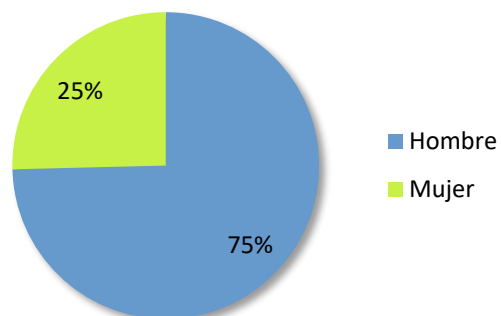


Gráfico 3. Distribución por sexos plantilla funcionaria

Personas voluntarias

En 2024 el Cuerpo de Voluntarios ha crecido en 29 miembros. A fecha de 31 de diciembre de 2024 había 1147 voluntarios que habían completado su proceso de formación básica y 110 dados de alta para iniciarla, además de 62 voluntarios en situación de baja temporal.

En cuanto a la distribución por sexos de las personas voluntarias podemos ver el siguiente gráfico en el que el 44,83 % son mujeres.

En el histograma por edades separado por sexo podemos ver que el grupo de edad mayoritario



son los menores de 30 años, siendo las mujeres un porcentaje mayor en este colectivo.

La tendencia en los últimos años ha sido ascendente. El número de ingresos es relativamente estable (cierta tendencia al alza) pero el número de bajas se ha reducido ligeramente.

En 2024 han acabado su capacitación como voluntarios de Protección Civil 207 voluntarios, un incremento de 29 personas respecto al año anterior.

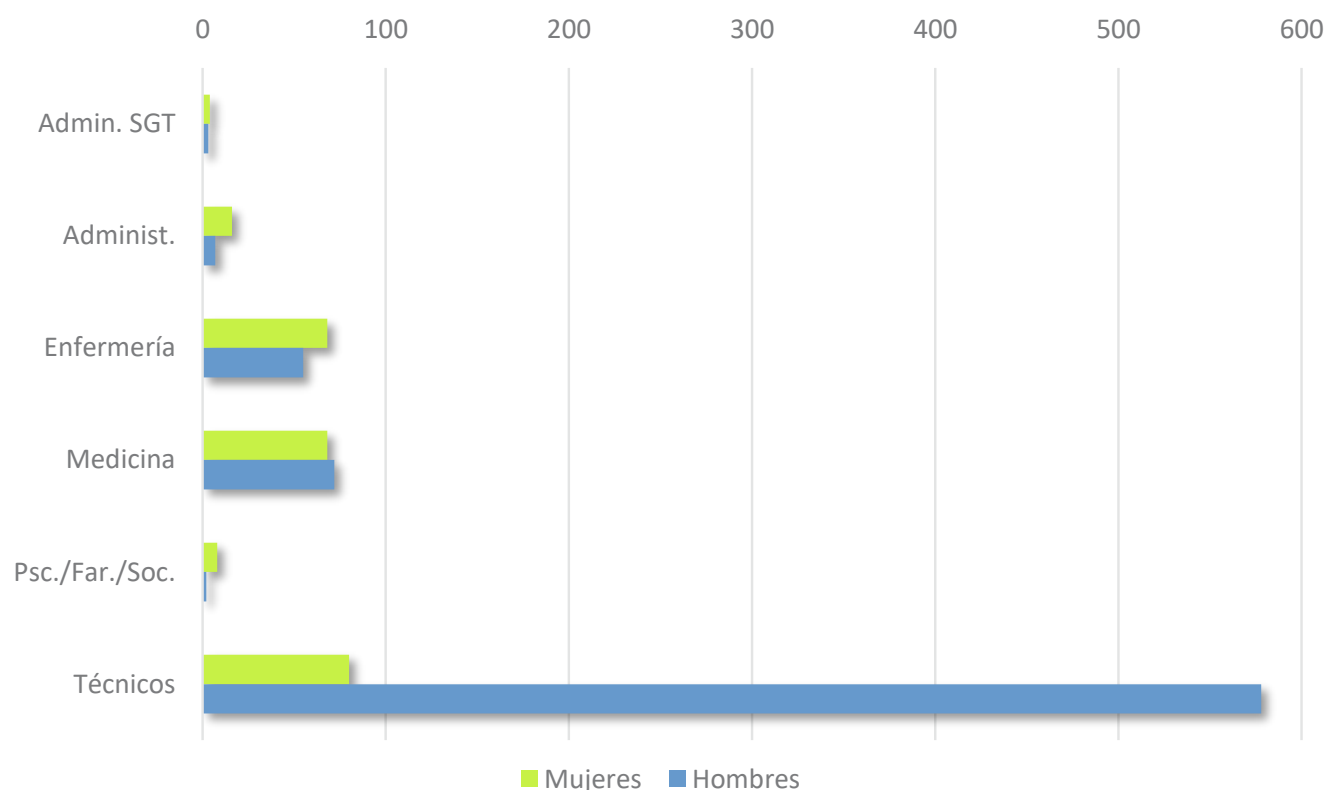


Gráfico 4. Distribución por sexos y categorías profesionales de la plantilla funcionaria

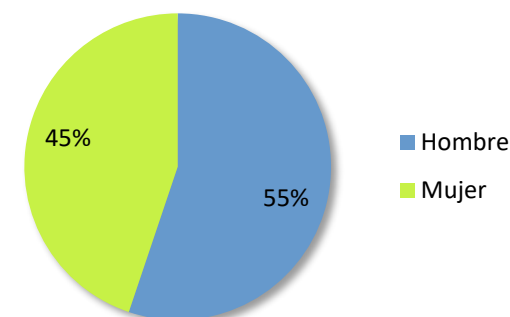


Gráfico 5. Distribución por sexos personas voluntarias

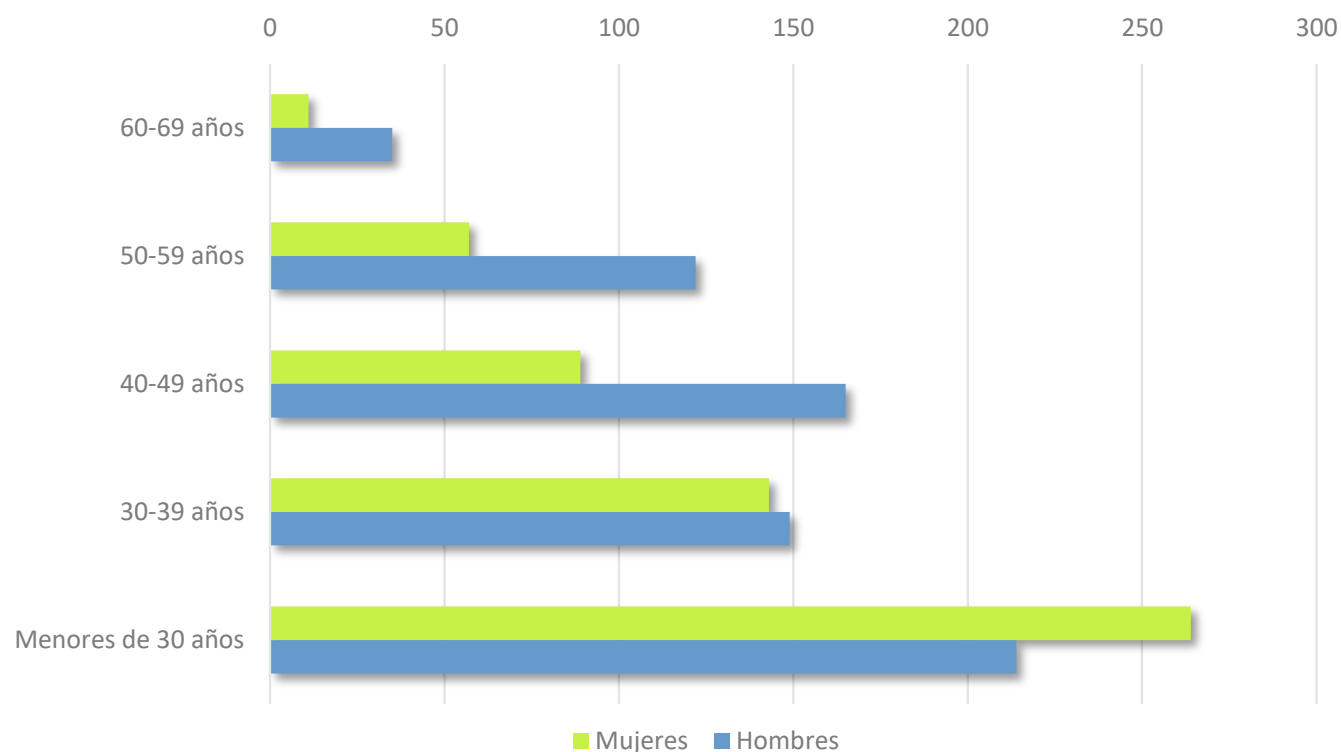


Gráfico 6. Distribución por sexos y grupos de edad del voluntariado



FORMACIÓN INTERNA

Capacitación de personas funcionarias.

Desde el punto de vista de la gestión de la formación, SAMUR-Protección Civil, a través del Departamento de Capacitación está integrado en el CIFSE (Centro Integral de Formación en Seguridad y Emergencias). Esto implica que las acciones formativas dirigidas al personal SAMUR-Protección Civil se gestionan a través de los órganos académico y presupuestario de este Centro. Corresponde a cada Departamento del CIFSE realizar las propuestas formativas, y a los órganos del CIFSE (Comité Académico y Consejo



Rector) aprobarlas, de forma colegiada entre sus miembros.

El diseño de la actividad formativa anual del personal funcionario atiende a una serie de parámetros que se pueden resumir en:

- Valoración del desempeño profesional en el proceso asistencial
- Valoración de informes de asistencias
- Seguimiento de pacientes: Concordancia diagnóstica
- Necesidades sentidas: Comunicación interna

- Estratégicas, según la “misión”.

Refiriéndonos al ejercicio 2024, y bajo el lema “Coordinación, comunicación y cuidado de la vulnerabilidad”. El Plan de formación de SAMUR-Protección Civil de 2024 ha tenido como eje principal esos conceptos:

- Coordinación, pues se han propuesto y realizado acciones formativas tendentes a reforzar esas aptitudes, tanto desde el punto de vista interno, como acciones formativas dirigidas a potenciar el mando y control de los escalones superiores e intermedios del Servicio, como externas. En este último apartado, cabe resaltar la excepcional colaboración con las Unidades especiales de la Policía Municipal a lo largo de más de 16 ediciones de simulacros. Las sesiones clínicas, destinadas a la coordinación con las unidades hospitalarias receptoras finales de nuestros pacientes, son otro ejemplo de este objetivo formativo.
- Comunicación, tanto en el seno del trabajo en equipo, con un sentido constructivo, como fueron las acciones de la acción formativa “Crisis resource management” que recibió todo el Servicio, como aquella realizada sobre colectivos especiales en el seno de su asistencia sanitaria.
- Cuidado de la Vulnerabilidad. Representada por aquellas acciones coordinación con los recursos municipales tanto de violencia de género como de maltrato infantil.

En el gráfico 7 puede verse la evolución de las horas de formación impartidas en el plan formativo específico de SAMUR-Protección Civil

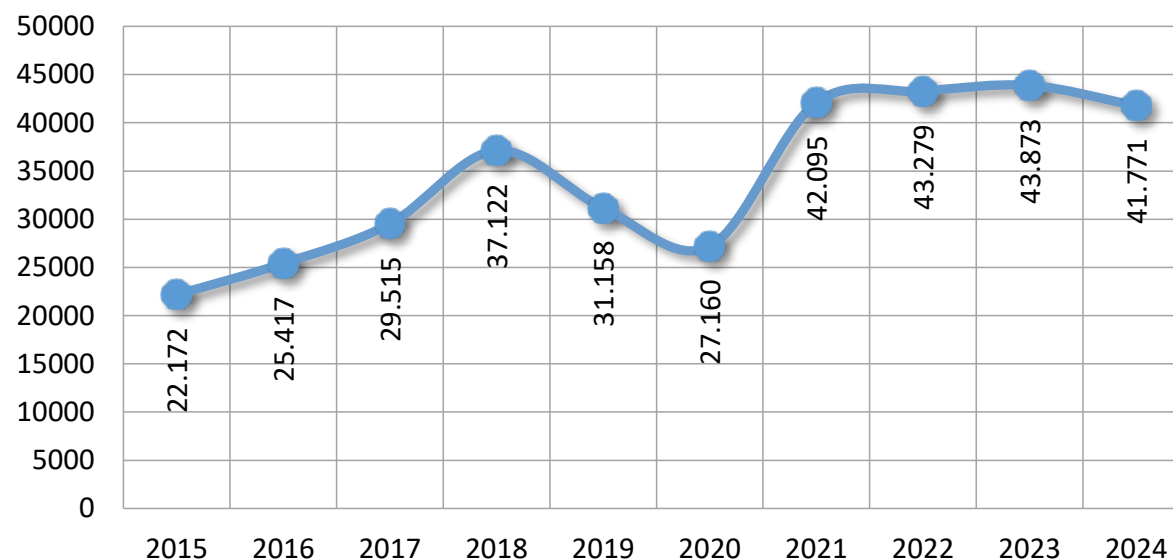


Gráfico 7. Evolución de las horas de formación impartidas anualmente al personal funcionario

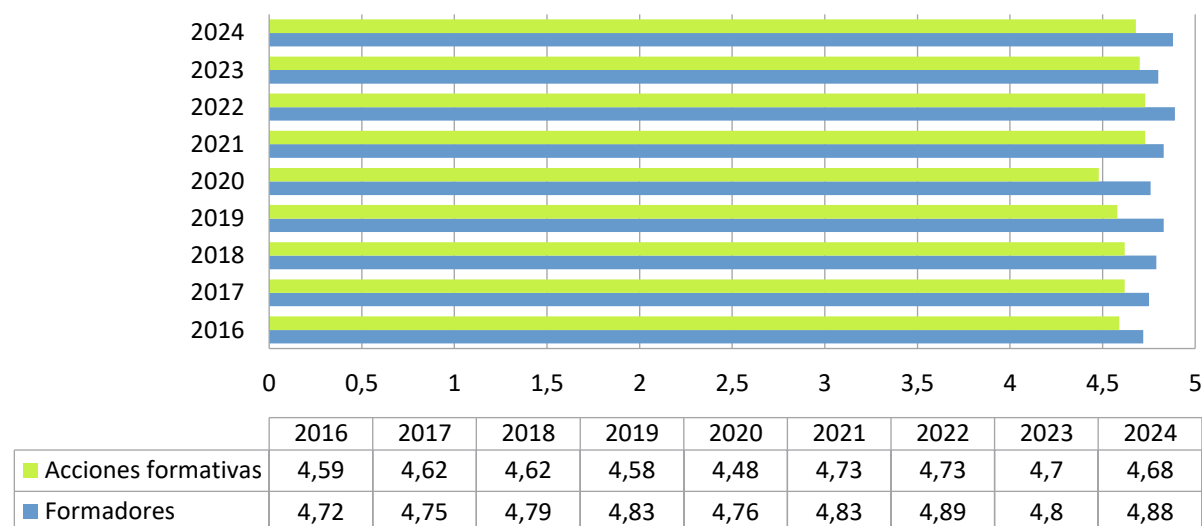


Gráfico 8. Satisfacción de alumnos

Satisfacción con la formación.

Junto al dato cuantitativo, se adjunta en el gráfico 8 un aspecto cualitativo, como es la satisfacción con las acciones formativas de los alumnos. Los índices de satisfacción, tanto para las acciones formativas como para la valoración de los profesores, sobre 5 puntos, nos orientan cada año hacia

las preferencias de los profesionales. De forma global, en los últimos años se ha llegado a unas cifras estabilizadas entre los 4,5 y los 5 puntos, tanto para la valoración de las acciones formativas como para los profesores

Además se ha llevado a cabo la revisión de diferentes procedimientos asistenciales, muchos de ellos de la mano de acciones formativas impartidas en este 2024.

Este es un área de indiscutible importancia en el Servicio, dada la obligatoriedad, reflejada en Carta de Servicios, de prestar al ciudadano la asistencia más actualizada, derivada, por una parte, de la evolución de la evidencia científica, y por otra, de la aparición de nuevos materiales diagnósticos, terapéuticos y de inmovilización.

Así, a lo largo de este año 2024, se ha realizado una importante actualización de los procedi-

PROCEDIMIENTO	MODIFICACIÓN
Código Crisis	Nuevo
Intubación endotraqueal	Revisado
Toracocentesis	Corregido
Control de hemorragias (Técnicas trauma)	Actualizado
Oxigenoterapia, dispositivos de alto y bajo flujo	Revisado
Desfibrilación externa semiautomática (SVB)	Corregido
Urgencias obstétricas. Fibrinógeno y Tranexámico	Revisado
Paciente con hipotermia accidental	Revisado
Inmovilización niño. SIPE® (Técnicas Trauma)	Nuevo
Cesárea postparada. Material	Revisado
Código 15.1	Nuevo
Asistencia al recién nacido (SVA Urg. pediátricas)	Revisado
Aspiración de secreciones (SVA Asistencia al recién nacido y Técnicas Aspiración de secreciones)	Revisado
Urgencias obstétricas (SVA Urgencias obstétricas)	Revisado

mientos asistenciales del Servicio, incorporándose además una serie de ellos.

A continuación, se remite el listado de actualización y nuevos procedimientos.

Formación interna de personas voluntarias.

Se han realizado 283 ediciones de diferentes acciones formativas tanto de formación continuada, reciclaje y especialización (85 ediciones de 52 cursos diferentes) como de formación de nuevo ingreso, lo que supone un aumento del 10% respecto al 2023. Este aumento se debe fundamentalmente a la inclusión de módulos online complementarios a los presenciales en la formación de nuevo ingreso.

El número de participantes en las acciones formativas internas ha sido de 7736, un 9% más que en 2023.

La valoración de la formación ha sido de 4,84 sobre 5 en lo referido a las acciones formativas en general y 4,9 sobre 5 en la valoración de docentes.

Algunas acciones llevadas a cabo en 2024 han

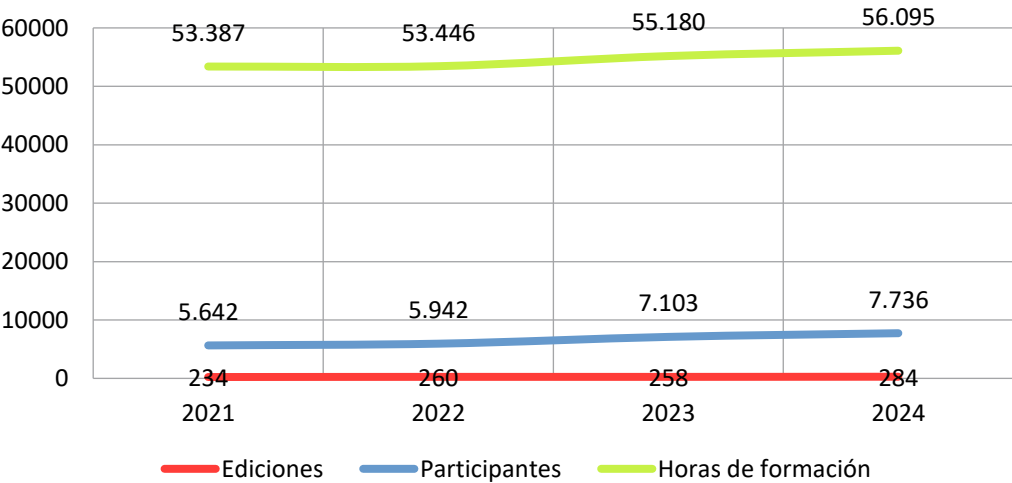


Gráfico 9. Evolución del número de participante, ediciones y horas de formación al voluntariado

sido:

- El reciclaje formativo integral del Cuerpo de Voluntarios por el que ha pasado la práctica totalidad del mismo.
- La ampliación de la oferta formativa con varios cursos de alta especialización: urgencias pediátricas y urgencias neonatales en SVB.
- El refuerzo de la línea de simulación clínica con formaciones tanto de trauma como de patologías médicas.
- La división de algunas acciones formativas para incluir nuevas patologías.
- La realización de 6 ediciones de un curso de adaptación de los voluntarios a la nueva figura del Fenix, para la integración de los equipos de logística operativa y NRBQ.
- La puesta en marcha del curso de búsqueda de personas desaparecidas en grandes áreas con la participación de la Guardia Civil de Jaca, el GERA de la Comunidad de Madrid, la UME y el equipo de drones de la Policía Municipal.
- La fusión, en una sola jornada, de las reacreditaciones de RCP y AIT.

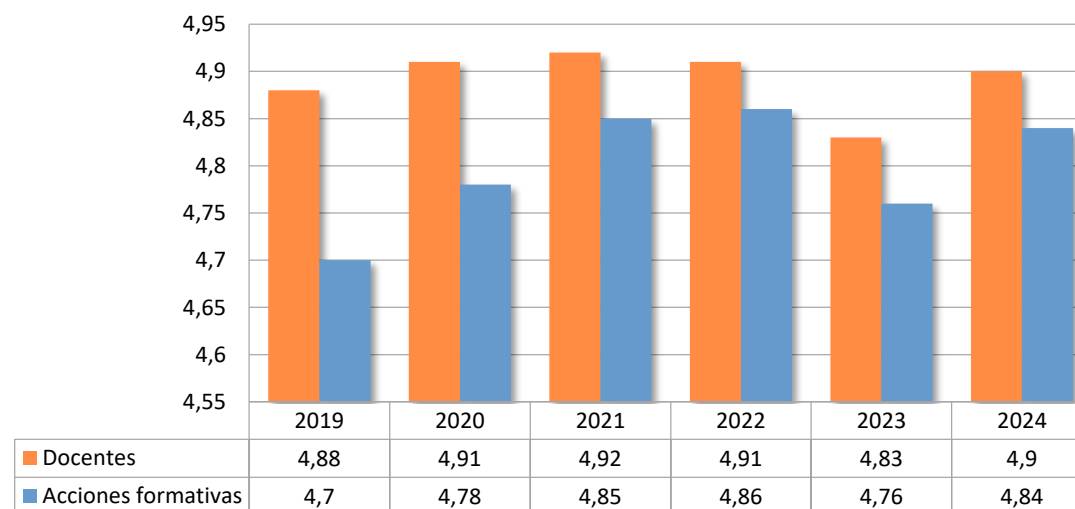


Gráfico 10. Evolución de las valoraciones de docentes y actividades formativas del voluntariado

Formación de nuevo ingreso

Se han realizado tres promociones de ingreso al Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil, con un total de 12 grupos. La formación ha sido completada por 211 ciudadanos aspirantes a voluntarios.

Valoración de los aspirantes en capacitación

Se ha puesto en marcha un sistema integral de

formación del periodo de aspirantado al Cuerpo de Voluntarios, mediante una encuesta digital bidireccional que incluye todos los servicios asistenciales realizados por los aspirantes tanto en el periodo de formación básica como en el de capacitación. Esto permite un mejor seguimiento de los aspirantes, detectar posibles dificultades de adaptación, áreas de mejora y analizar el impacto que las prácticas tienen en su formación.

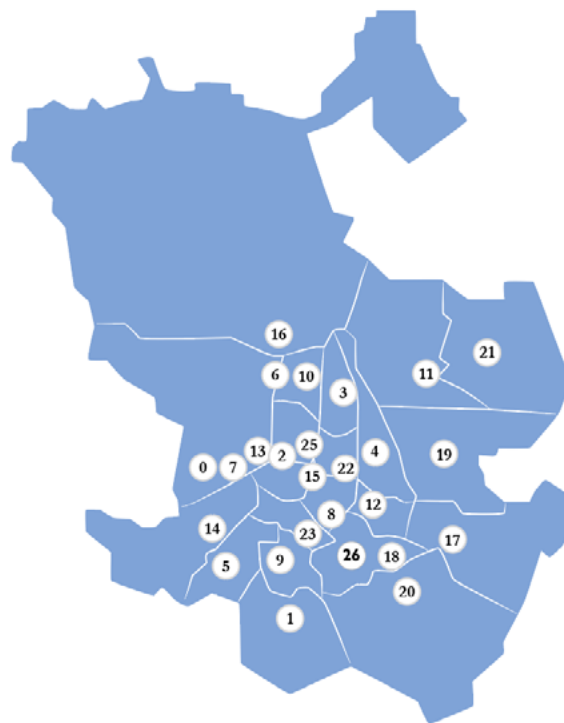


RECURSOS MATERIALES

Instalaciones y bases.

Las instalaciones de la Subdirección General SAMUR-Protección Civil en el año 2024 son las siguientes:

DEPENDENCIA	DIRECCION
S.G. SAMUR-Protección Civil	C/ Ronda de las Provincias 7 y Casa de Córdoba 4-6
Base 1	Avda. Orovilla 50
Base 2	C/ San Bernardo 68
Base 3	C/ Federico Salmón 8
Base 4	C/ Peloponeso 9
Base 5	C/ Eugenia de Montijo 90
Base 6	C/ Francos Rodriguez 77
Base 7	Travesía del Vino 1
Base 8	C/ Hoyuelo 7
Base 9	C/ Hermenegildo Bielsa
Base 10	C/ Infanta Mercedes 32-34
Escuela de formación	C/ Infanta Mercedes 36
Base 11	C/ Arequipa 4
Base 13	Avda. de Valladolid 6
Base 14	C/ Casuarina 10
Base 15	Plaza Colón. Bajos Colón
Base 16	C/ Dr. Ramón Castro Viejo 47
Base 17	C/ Santeras 39
Base 19	C/ Maria Sevilla Diago 40
Base 21	C/ Playa de América 34
Base 22	C/ Pedro Heredia 34
Base 23	Pl. Legazpi 7
Base 25	C/ Monte Esquinza 41
Base 26	Avda. Buenos Aires 17



Mapa de las bases operativas.



Recursos móviles

Incorporación 3 camiones portacontenedores Renault 6x6 con 2 contenedores para material de catástrofes y 1 CICOIN móvil.

Nuevo URO Mercedes Sprinter 4x4 que sustituye al VANTAC antiguo.

Recursos materiales asistenciales

Adquisición de 53 tabletas Zebra ET56.

Inclusión en vehículo Fénix un deslizador del estabilizador pélvico.



Servicios de SAMUR-Protección Civil

ACTIVIDAD ASISTENCIAL DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS

Activaciones, sucesos y pacientes atendidos

Las cifras de activaciones se mantienen de manera similar al año pasado, siendo de 163.841. Durante el año 2024 hubo 2.280 activaciones menos que en 2023, lo que supone un descenso del 1,37 %. Ver Gráfico 1. Activaciones de SAMUR-PC (2015-2024)

Se atendieron 133.774 sucesos y a 124.105 personas durante 2024.

Tiempos de respuesta

Se mantienen los tiempos de respuesta de manera general. Los tiempos medios de respuesta desde que el usuario llama al 112 hasta la lle-

gada de la unidad de soporte vital avanzado o básico fueron de 9 minutos y 19 segundos, igual que en el año 2023 y menores que en años anteriores.

El tiempo medio desde que el aviso se asigna a la unidad hasta la llegada de las mismas ha disminuido considerablemente, de la misma manera que lo ha hecho el número de avisos negativos. La gestión de la central de coordinación necesita de unos tiempos para realizar el análisis de la información recibida, comprobación con rellamada y gestión de asignación del aviso a una de las unidades operativas. Esta gestión ha permitido mejorar la respuesta en cuanto a rapidez de las unidades.

Los tiempos medios del servicio son uno de los

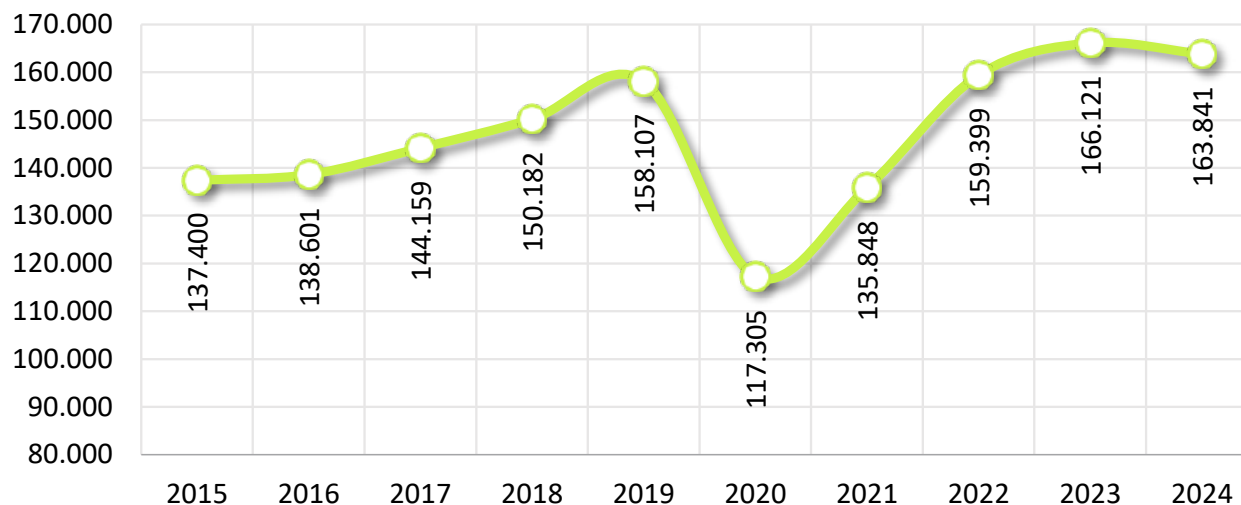


Gráfico 1. Activaciones de SAMUR-PC (2015-2024)



Gráfico 2. Tiempo medio de respuesta desde la entrada del aviso hasta la llegada de la unidad al lugar.

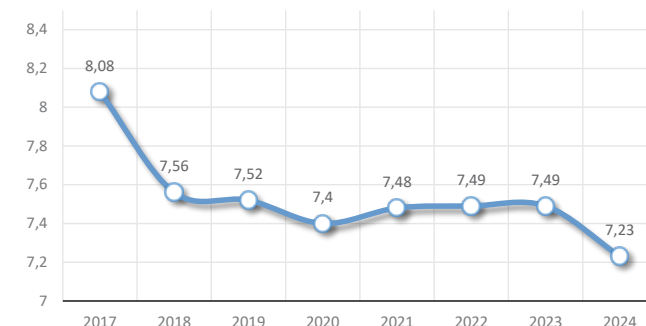


Gráfico 3. Tiempo medio de respuesta desde la asignación del aviso a la unidad hasta el contacto con el paciente.

dos indicadores que forman parte de la productividad por objetivos según el convenio vigente de todos y cada uno de los trabajadores, incluyendo al equipo directivo.

Indicadores de resultados. Supervivencia en parada cardiaca

Se mantiene de manera similar la supervivencia sin secuelas neurológicas tras una parada cardiaca de los pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil. Este supone uno de los indicadores más importantes del servicio, ya que en este proceso se incluyen todas las áreas organizativas del mismo como la formación a la ciudadanía en técnicas de reanimación y primeros auxilios y utilización del DEA, tiempos de respuesta, calidad de la atención prestada por nuestros profesionales tanto asistenciales como de la central de comunicaciones en Madrid 112 o CISEM, coordinación con otros eslabones de la cadena de supervivencia (hospitales, otras instituciones como policía o bomberos), vehículos y aparatos de electromedicina, ubicación estratégica de las bases, procedimientos de actuación nuevos o actualizados según la última evidencia científica publicada. Es por ello que en el actual acuerdo de condiciones de trabajo, es uno de los indicadores de productividad por objetivos de todas las personas de la plantilla de SAMUR-Protección Civil junto con los tiempos de respuesta ya explicados anteriormente.

Supervivencia trauma grave

En cuanto a este indicador mejora 0,45 % la supervivencia de los pacientes con trauma grave en este año con respecto al pasado, situándose en 93,40 %.

Este indicador es probablemente el que ha tenido una tendencia con mayor pendiente hacia la mejora de los resultados.

Los factores que influyen en esta evolución es-

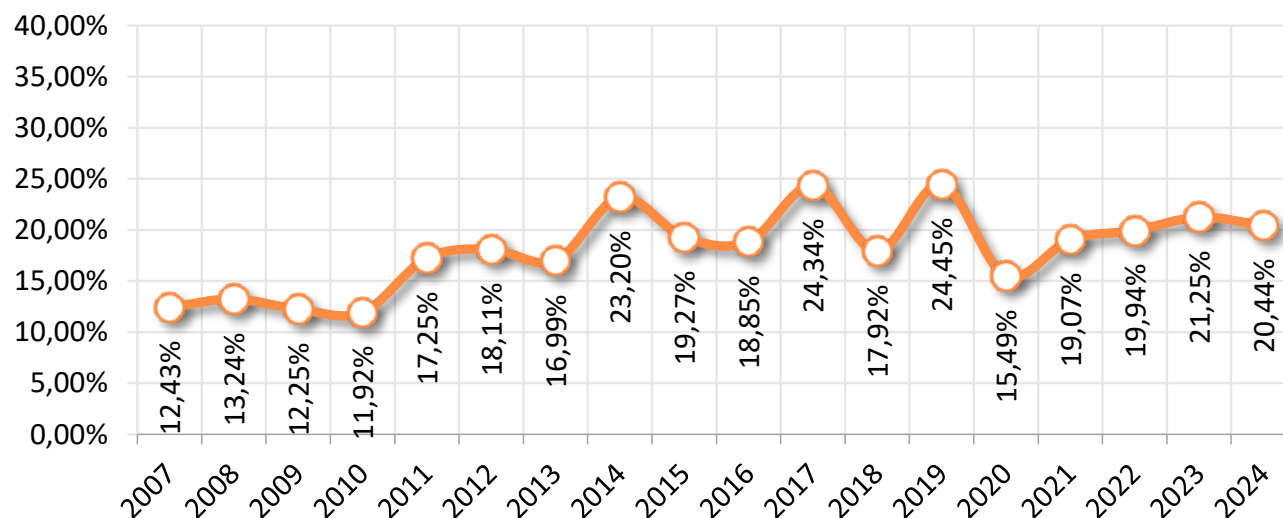


Gráfico 4. Porcentaje de supervivencia en paradas cardiacas.

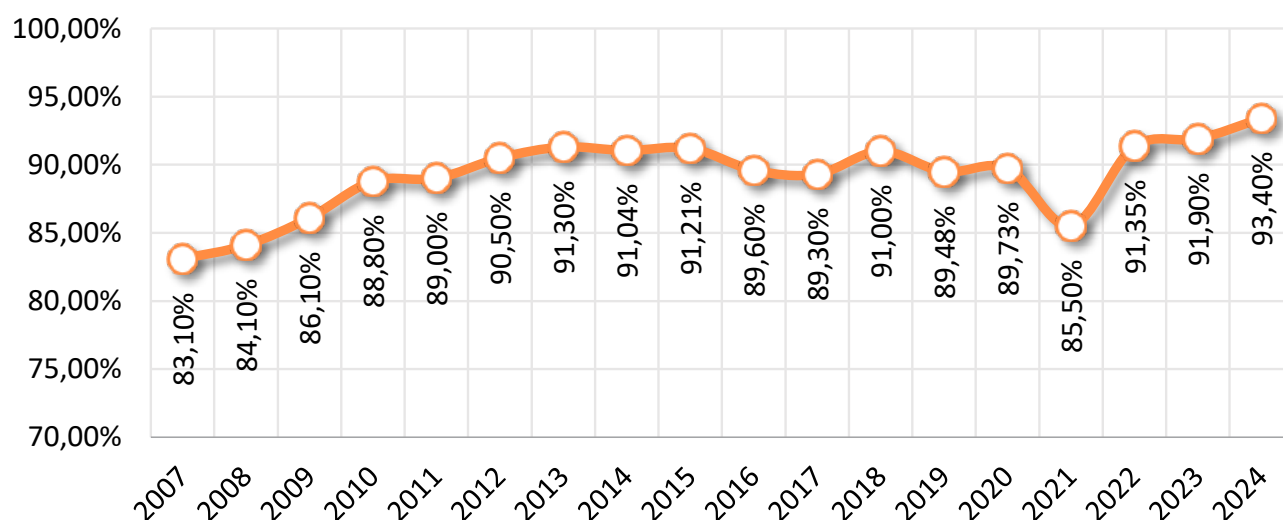


Gráfico 5. Porcentaje de supervivencia en traumas graves.

tán relacionados con la formación de nuestras personas, con la mejor coordinación con los hospitales, con la formación de los primeros intervinientes, con la actualización de procedimientos, con la mejora de los recursos materiales y la incorporación de nuevas técnicas y algunos otros que han permitido alcanzar las mejores cifras en nuestra historia y por lo que se han beneficiado muchos pacientes que han sufrido trauma grave.

Supervivencia críticos

La supervivencia de todos los pacientes críticos atendidos por SAMUR-Protección Civil en este año con respecto al año pasado se ha incrementado en 2 puntos. Estos resultados también suponen las mejores cifras alcanzadas en nuestra historia en este grupo de pacientes.

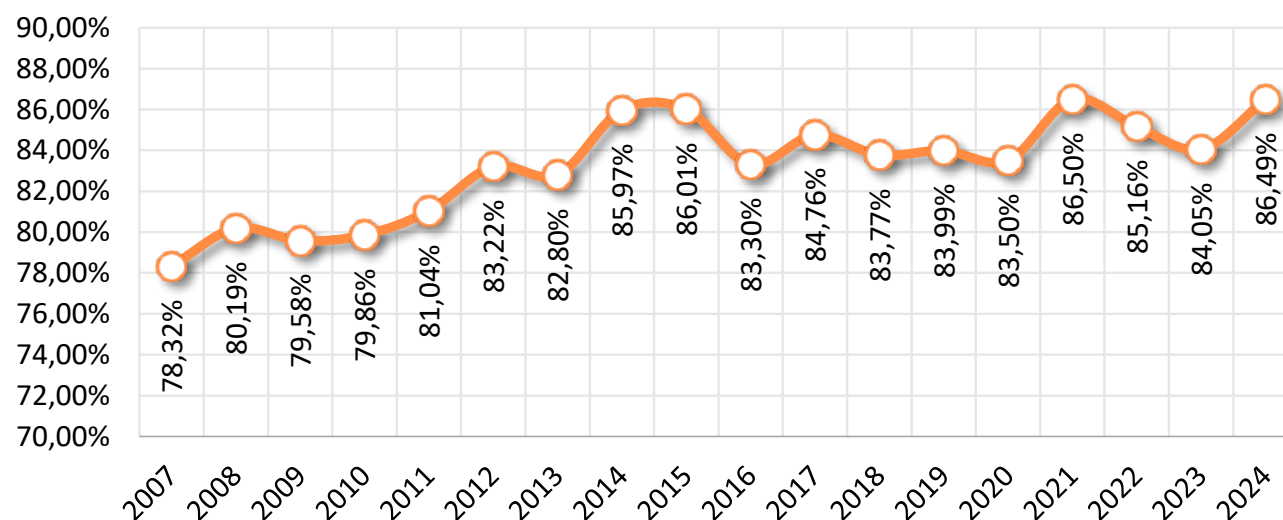


Gráfico 6. Porcentaje de supervivencia en pacientes críticos.



Atención sociosanitaria a situaciones de vulnerabilidad

Procedimiento para la atención de colectivos vulnerables

SAMUR-Protección Civil pretende ser una organización que también genere valor para la sociedad a través de principios esenciales como la responsabilidad, la ética y la solidaridad. La organización ha reflejado esta forma de entender su vocación pública a través de sus procedimientos de atención a los colectivos de pacientes considerados especialmente vulnerables, como son los niños y las personas mayores en situación de riesgo social o de maltrato, las víctimas de violencia de género o las que han sufrido una agresión sexual o las personas discapacitadas. La presencia del personal de SAMUR-Protección Civil en la vía y locales públicos, entre los que se encuentran comercios, colegios y también puntualmente, en domicilios, posibilita la detección precoz de situaciones en las que existen personas en situación de vulnerabilidad que, dada su invisibilidad, no tendrían acceso al sistema de protección social al que tienen derecho.

La creación y desarrollo de estos procedimientos de actuación conjunta con los Servicios Sociales y los Cuerpos de Seguridad, unida a una formación especializada en cuestiones socio-legales de los profesionales, ha posibilitado que la Ciudad de Madrid sea un referente en la atención de urgencia a estos colectivos vulnerables, a los que se presta una asistencia integral, facilitando una respuesta a sus necesidades bio-psico-sociales desde el primer contacto.

Procedimiento de Atención Sociosanitaria a Menores en riesgo social o con Sospecha de Maltrato

El maltrato infantil es un problema de naturaleza global que puede afectar a cualquier niño sin importar su edad, sexo, cultura o estatus socio-económico. Según la Organización Mundial de la Salud entre el 25 y el 50% de los niños de ambos sexos refieren algún tipo de maltrato. Se trata de un problema generalmente oculto.

En España se estima que entre el 5-15% de los niños sufren algún tipo de maltrato, pero sólo el 10% y el 20% de los casos se detectan. El maltrato a edades tempranas puede tener consecuencias devastadoras para el desarrollo físico y mental de las víctimas, con altos niveles de morbilidad y mortalidad.

El personal de SAMUR-Protección Civil, debido a la naturaleza de su actividad, se presenta en entornos en los que se encuentran estos niños, que sufren situaciones de abuso o trato inadecuado, y de ahí la creación en el año

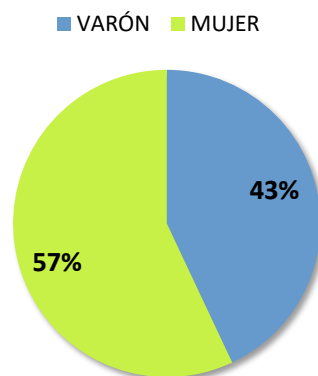


Gráfico 7. Distribución por sexos de los menores en riesgo social o con sospecha de maltrato atendidos.

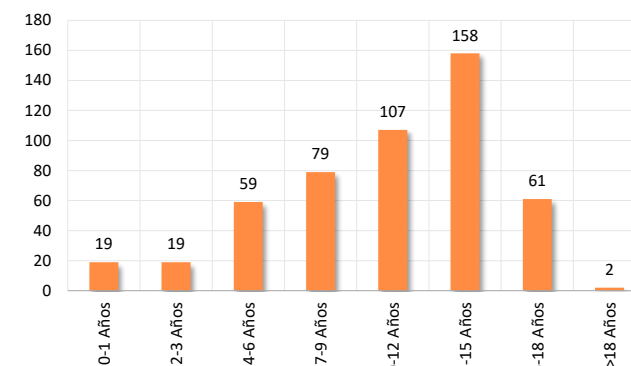


Gráfico 8. Grupos de edad de menores atendidos en riesgo social o con sospecha de maltrato.

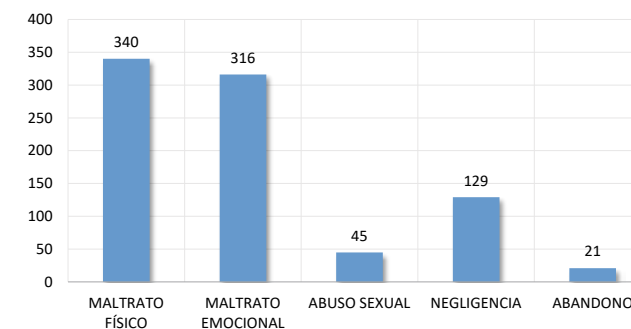


Gráfico 9. Tipología de la situación de riesgo de los menores atendidos

2.000 de este procedimiento de coordinación interinstitucional cuyo objetivo es detectar casos de riesgo en el contexto de cualquier emergencia, protegiendo a los niños a través de su derivación a los Servicios Sociales y, dependiendo del caso a las unidades especializadas de los Cuerpos de Seguridad (Agentes Tutores en el caso de la Policía Municipal y el Grupo de Menores de Policía Nacional). Bajo este procedimiento, se atiende al niño desde el punto de vista físico y psicológico con el apoyo de un Psicólogo en servicio 24 horas

/ 365 días. Se indaga acerca de la posibilidad de que el niño sufra algún tipo de maltrato: físico, sexual, psicológico, negligencia (por omisión), abandono y explotación (mendicidad).

Durante 2024 se atendieron y notificaron situaciones de riesgo de 505 niños semejante a 2023 (un 0.99% menos que en el mismo periodo anterior).

Procedimiento de Atención a Personas Mayores en Riesgo Social o con Sospecha de Maltrato.

Este procedimiento se inició en 2010 para dar cobertura a las necesidades de un grupo de población considerada de riesgo social y en constante crecimiento. El porcentaje de población mayor de 65 años aumenta año tras año en nuestra ciudad, y en consonancia se incrementa el número de pacientes de estas características atendidos por SAMUR-Protección Civil.

Son personas con necesidades muy concretas que vienen determinadas por su avanzada edad

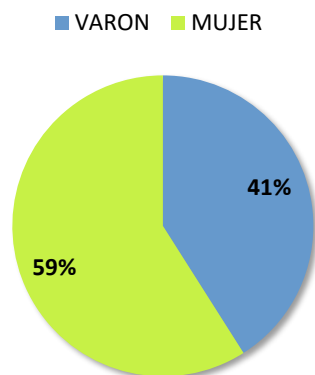


Gráfico 10. Distribución por sexos de las personas mayores en riesgo social o con sospecha de maltrato atendidas.

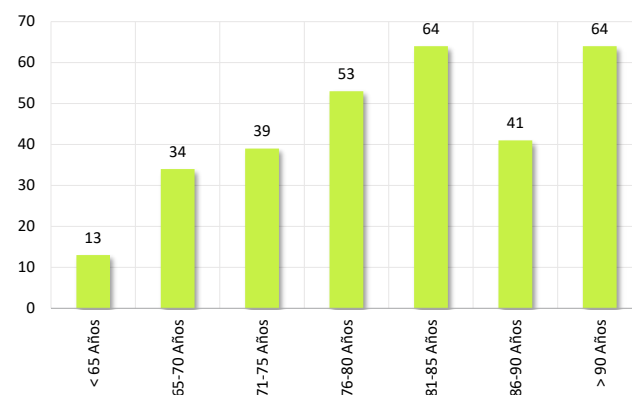


Gráfico 11. Grupos de edad de personas mayores en riesgo social o con sospecha de maltrato atendidas.

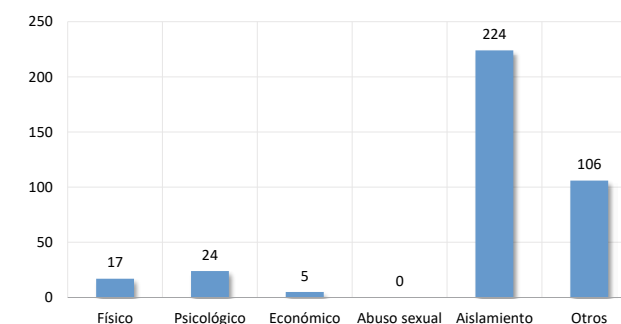


Gráfico 12. Tipología de la situación de riesgo de las personas mayores atendidas

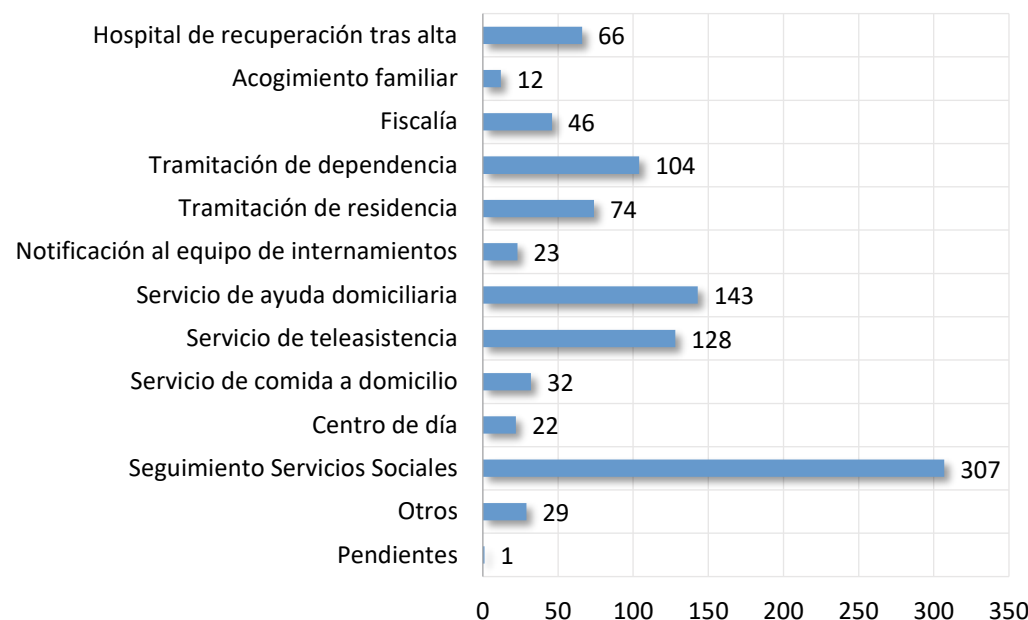


Gráfico 13. Distribución de frecuencias de soluciones sociales en personas mayores atendidas

y por las limitaciones que esta conlleva. Por desgracia, la forma de vida actual implica una mayor frecuencia de situaciones de aislamiento y vulnerabilidad para los ancianos, algunos de ellos sufren situaciones de maltrato de difícil detección, ya que se producen en el ámbito privado en su gran mayoría y la tendencia es a mantenerlo oculto.

Durante este año 2024 los profesionales de SAMUR-Protección Civil han notificado 308 casos de mayores vulnerables o víctimas de maltrato, un 26,13% menos que en el mismo periodo anterior.

Atención a mujeres víctimas de violencia de género y a víctimas de agresión sexual

Dos colectivos también especialmente frágiles y que, en la misma línea, han generado la creación de procedimientos de coordinación que cubran sus especiales necesidades de forma integral, y no sólo desde el punto de vista físico. Estos procedimientos de actuación conjunta entre SAMUR-Protección Civil y los Cuerpos de Seguridad incluyen la asistencia sanitaria, la actuación psicosocial y el asesoramiento y protección legal a las víctimas.

Desde su puesta en marcha a principios del año 1999 , de estos procedimientos, nuestras unidades de Soporte Vital Avanzado y de Atención Psicológica han atendido, desde el año 2015 hasta el 2024, a un total de 17.262 víctimas de violencia de género y 1566 de agresión sexual.

En 2021, se pone en marcha el procedimiento Código VISEM que coordina a las distintas organizaciones encargadas de la asistencia sanitaria urgente a mujeres víctimas de violencia

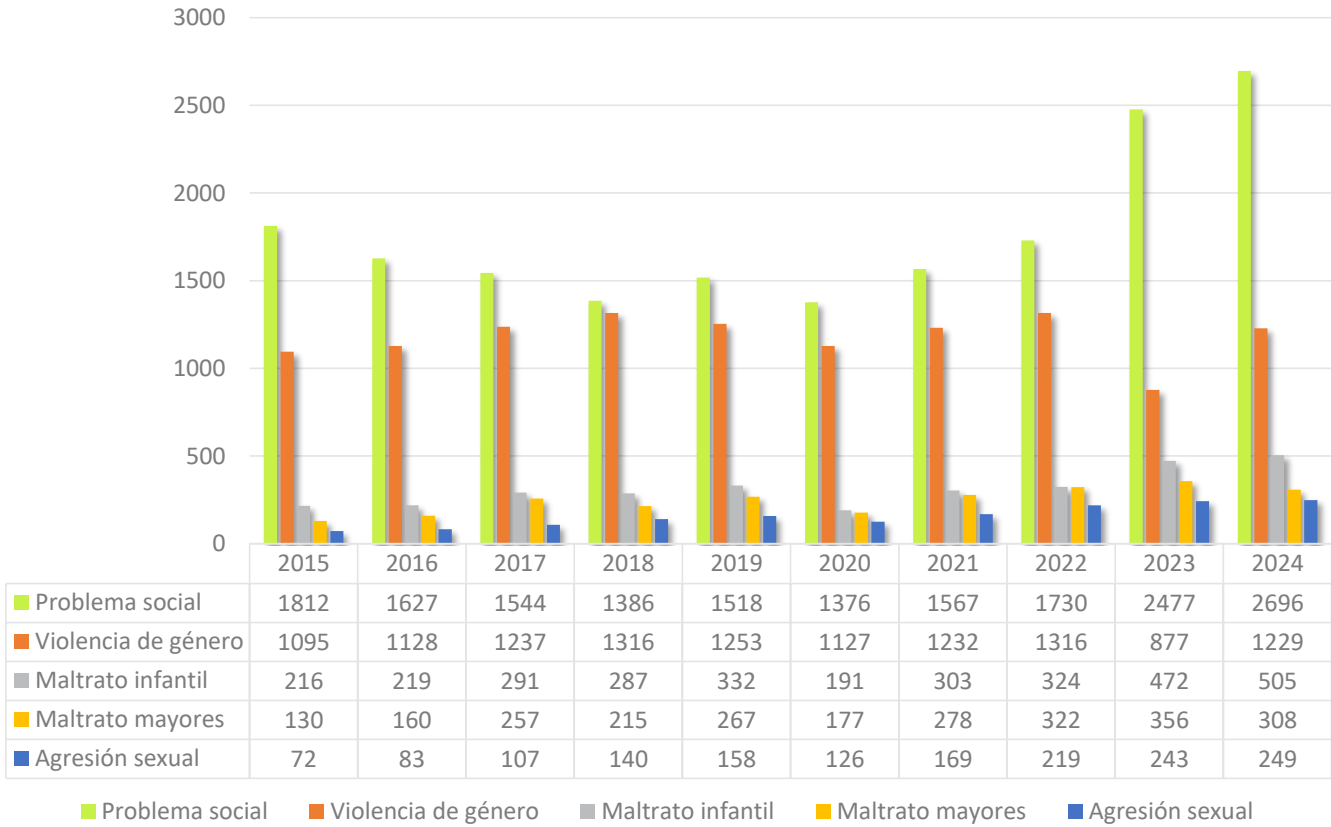


Gráfico 14. Evolución de los casos sociosanitarios atendidos desde 2015 a 2024

sexual, así como a los cuerpos de seguridad en la Comunidad de Madrid. SAMUR-Protección Civil participa en este procedimiento coordinado aportando las asistencias a estas situaciones de riesgo para las mujeres.

Se aporta a continuación una gráfica que muestra la evolución de los casos sociosanitarios atendidos desde 2015 a 2024



Atención psicológica de emergencias

SAMUR-Protección Civil cuenta con un equipo de psicólogos de guardia, de forma que hay un psicólogo de guardia 24 horas los 365 días del año. Durante el 2024 realizaron un total de 1492 asistencias, con una media de algo más de 4 avisos por guardia.

Entre sus asistencias destacan fundamentalmente las intervenciones que afectan a los colectivos vulnerables como es el caso del maltrato infantil, de la violencia de género, de las agresiones sexuales o a los mayores en situaciones de riesgo, donde tienen un papel destacado, estando presentes en la gran mayoría de los casos de asistencias a pacientes pertenecientes a estos, integrados y coordinados mediante códigos especiales.

Pero también tienen un papel fundamental el apoyo que hacen en situaciones de emergencia de los familiares de los pacientes, tanto el apoyo psicológico en situaciones de crisis como PCR, politraumatizados, intentos autolíticos, como el acompañamiento en el inicio del duelo en el caso de la comunicación de malas noticias. En este último caso también prestan ayuda a los cuerpos y fuerzas de seguridad cuando así se lo solicitan fundamentalmente a consecuencia de accidentes de tráfico.

Destaca muy positivamente en aquellas situaciones de emergencia, la localización de familiares, identificación de factores de riesgo y recopilación de todos aquellos datos del paciente que pueden ser de interés para el equipo médico asistencial consiguiendo una coordinación con el resto de los profesionales que intervienen en la resolución del aviso que resulta altamente beneficiosa para el paciente.

Tienen un papel destacado en el apoyo a aquellas personas que se han visto implicadas en algún suceso en el que ha habido un paciente grave, crítico o incluso fallecido.

Otras labores fundamentales de su desempeño son la puesta en práctica del procedimiento de atención al interviniente de SAMUR-Protección Civil, aunque en ocasiones también se presta este apoyo a los otros cuerpos de emergencia, también la participación un año más en las reuniones y simulacros realizados por AENA, destinados a poner en práctica los procedimientos de atención psicosocial a afectados por accidente aéreo y por último, la docencia y formación práctica de alumnos externos de distintas Instituciones, UAM, EMISAN, UCM, integrándose en el Equipo del Psicólogo de Guardia.

Apoyo logístico en la asistencia

En los vehículos de guardia del FENIX se han realizado las siguientes modificaciones en 2024:

- Cambio de los equipos de respiración autónoma por el modelo PSS AirBoss 7.000, que tiene mejores prestaciones y más medidas de seguridad.
- Completar los EPI de fuego con chaquetones y cubre-pantalones nuevos.
- Puesta en marcha del sistema de revisiones bimensual con la empresa de mantenimiento.
- Completar la dotación de los vehículos con bomba y manguera para las situaciones de riesgo de inundaciones.



COBERTURA DE EVENTOS DE RIESGO PREVISIBLE

Se han tramitado un total de 4988 expedientes clasificados según la valoración de riesgo y teniendo en cuenta los antecedentes históricos de los eventos que se repiten anualmente es la siguiente:

- 4774 servicios a demanda o puestos en conocimiento del responsable de la actividad voluntaria (LIMA)
- 108 servicios en los que se tuvo presencia en los centros coordinadores del propio evento (CECORES)
- 1072 preventivos con cobertura sanitaria: 106 con cobertura exclusivamente funcionaria y 966 servicios fueron cubiertos por unidades de Protección Civil y complementadas por unidades de funcionarios.

El mes con mayor actividad es el mes de mayo (150), seguido de junio, septiembre y octubre. El mes de menos actividad es agosto, seguido de febrero. Un 24% menos de cobertura sanitaria en los servicios preventivos que el año anterior. El preventivo que más cubrimos con recursos sanitarios son las carreras deportivas (153), seguido de los preventivos especiales (140) y las fiestas de distrito (128).

Comparando con 2023, tenemos una disminución en la cobertura de eventos deportivos ya que se han reevaluado los criterios de riesgo para disponer unidades en los servicios. Esta reevaluación también se ha producido en los eventos que participamos con otras instituciones como cobertura de formaciones o de otras actividades, actos o conciertos.

En total, destinamos 1999 unidades de soporte vital básico y 443 unidades de soporte vital

avanzado a la cobertura de estos dispositivos especiales.

En total, realizamos 3.297 asistencias de las que 617 fueron pacientes trasladados a los hospitales por diferentes patologías.

Si analizamos las asistencias en los distintos preventivos, son las celebraciones deportivas las que generan más asistencias. En 2024, se han dado cobertura a diferentes celebraciones como el campeonato de Liga, de Champions y de Copa de Europa en nuestra ciudad.

Un dato a analizar es el número de asistencias por recurso destinado a cada tipo de dispositivo preventivo. Es un buen índice para valorar si la cobertura es óptima y poder regular el tipo de recursos y el número de los mismos que enviamos. El resultado es que las celebraciones deportivas destacan por encima de otros servicios con casi 5 asistencias por recurso y en segundo lugar, los

■ 2023 ■ 2024

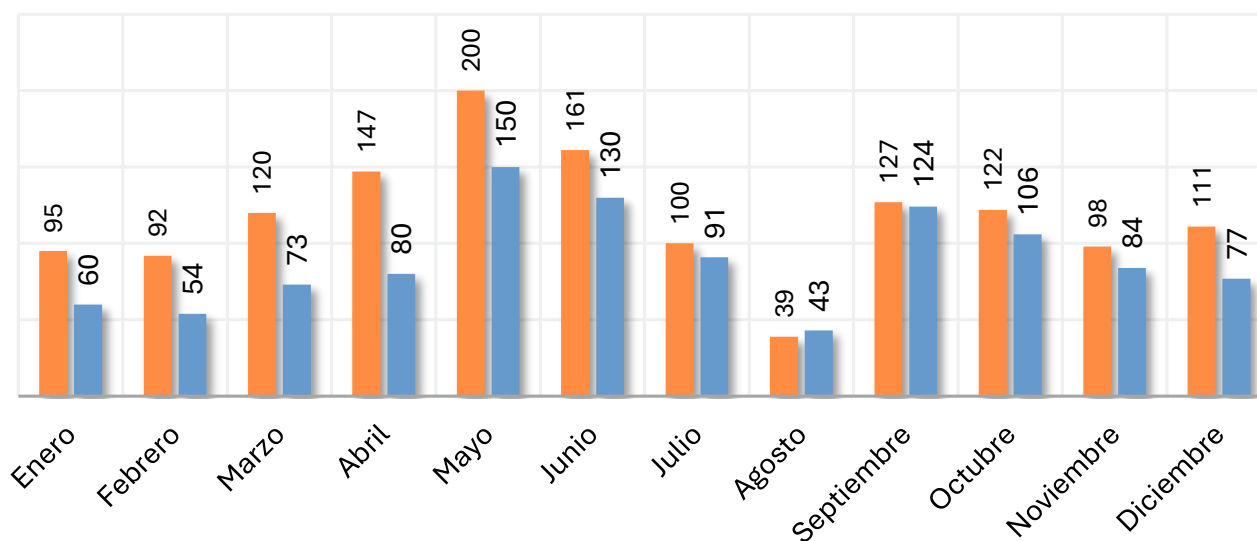


Gráfico 15. Comparativa 23/24 de servicios preventivos por meses.



festivales musicales a los que damos cobertura.

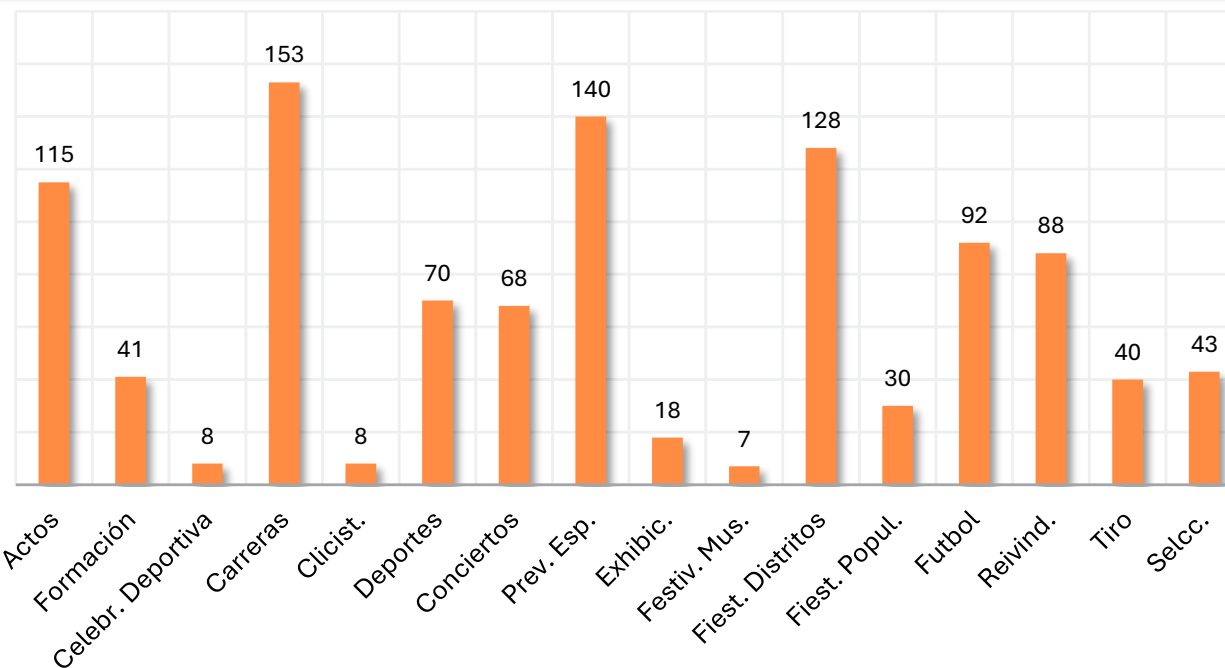


Gráfico16. Tipología de los servicios preventivos en 2024.

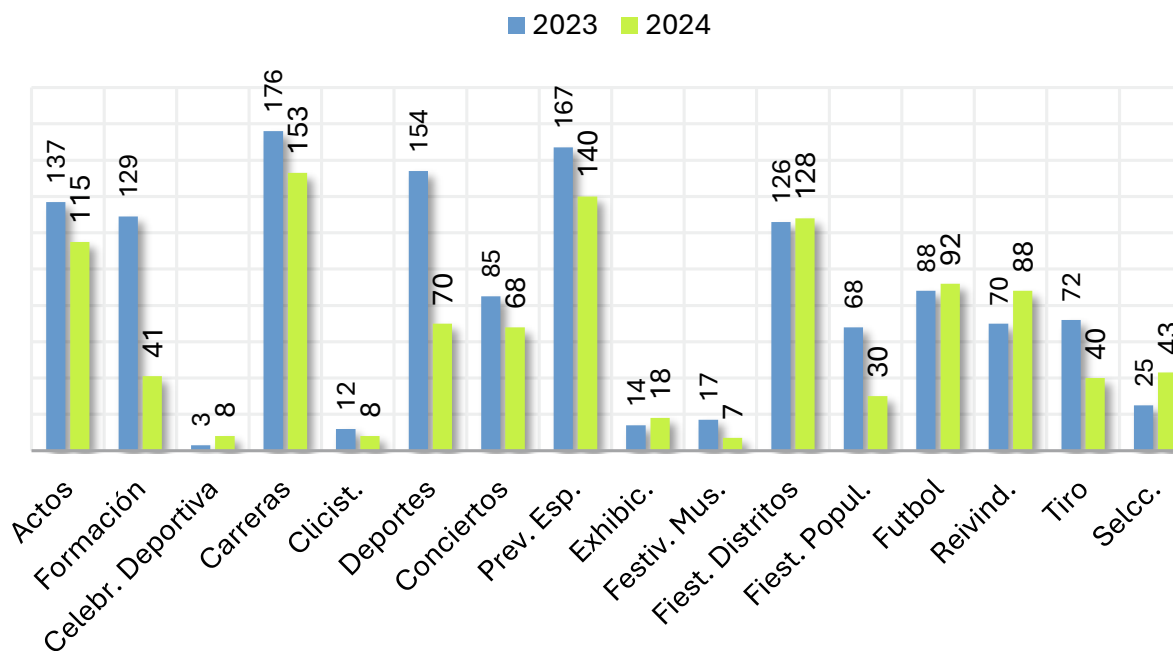


Gráfico 17. Comparativa 23/24 de servicios preventivos por tipología.

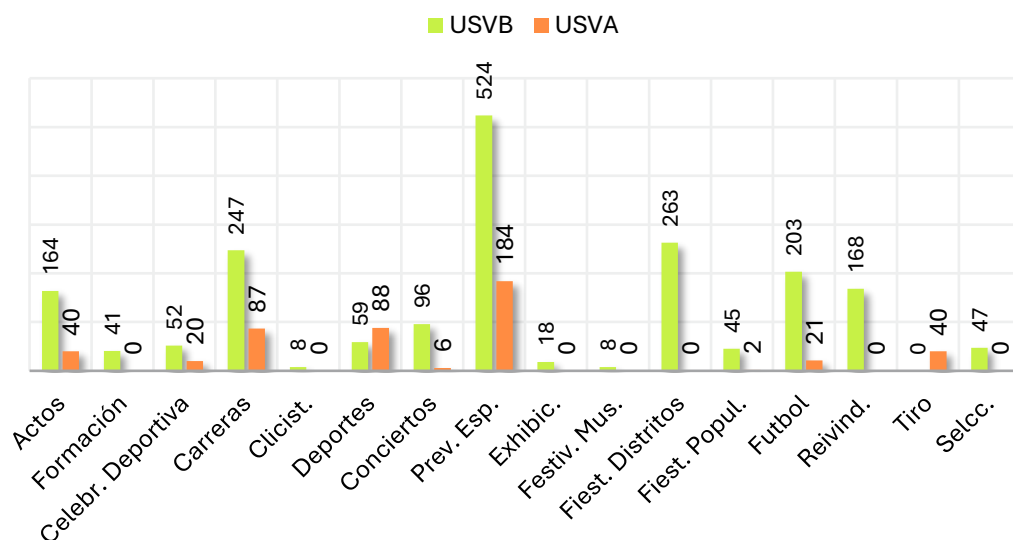


Gráfico 18. Recursos empleados por tipología de servicio.

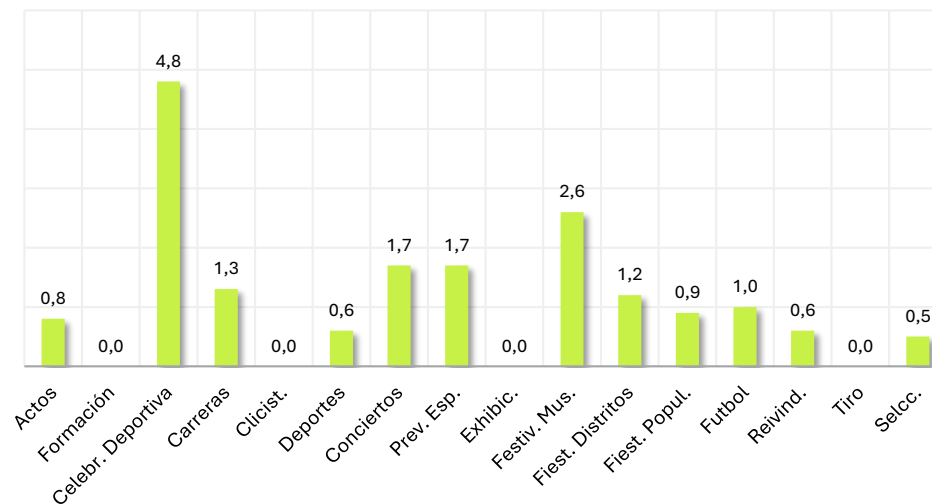


Gráfico 19. Asistencias por recurso y tipología de servicio.

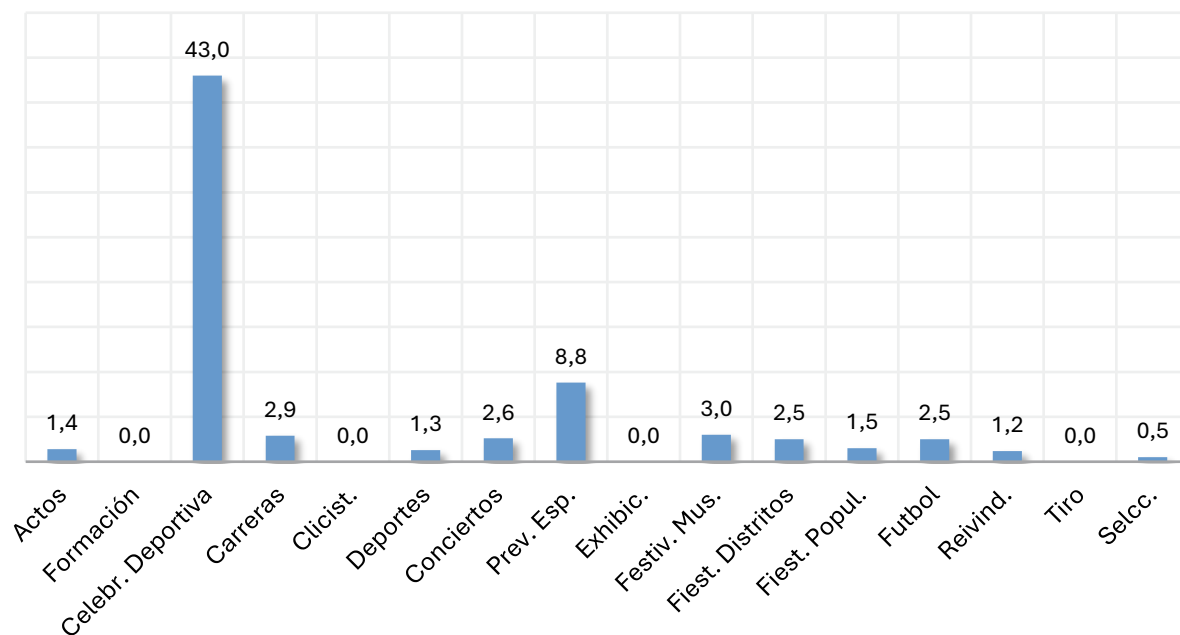


Gráfico 20. Asistencias por servicio preventivo en 2024.



COORDINACIÓN Y ATENCIÓN SANITARIA EN CATÁSTROFES E IMV

Simulacros

Se han realizado 34 simulacros en 2024. Destacan los realizados para probar la coordinación con otras instituciones y para entrenar procedimientos complejos.

Entre ellos destaca el gran simulacro de las Jornadas Municipales de Catástrofes (al que acudieron unidades de ámbito nacional e internacional). Como en cada edición, las jornadas culminaron con el macrosimulacro desarrollado en Cuatro Vientos, con participación de todos los Servicios de Emergencias del País, junto a 5 países del entorno, y por supuesto, todos los Cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, junto a los Servicios municipales. Más de 500 participantes con 3500 espectadores en las gradas, intervinieron en una simulacro de catástrofes con tres focos sucesivos, en el que también participaron 5 hospitales de la Red Madrileña.

Otros simulacros a destacar: AENA, Galería de las Colecciones Reales, Túneles (M-20 y Ventisquero de la Condesa), Ministerio de Defensa, Simulacros de P.E que se nombran en el apartado concreto.



FORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

Programas alertantes y primer respondiente

El número de personas formadas con nuestros programas de formación a la ciudadanía ha seguido aumentando de forma notable.

Se han formado presencialmente 51536 ciudadanos, lo que supone un aumento del 16% respecto al año anterior y del 50% respecto a 2022. De ellos, 44695 lo han hecho en actividades del programa Alertante (2996 de ellos en el seno de una visita institucional a la sede central del servicio) y 6841 en sesiones del programa Primer Respondiente.

El número de horas dedicadas por nuestro personal, fundamentalmente voluntarios de Protección Civil, a la formación a la ciudadanía ha superado las 17000, un 15% más que en 2023.

En 2024 se ha reiniciado el programa de formación en primeros auxilios psicológicos. De forma progresiva iremos ofertando esta acción formativa a diversos colectivos.

Se ha actualizado parte del material formativo de la plataforma “Tú también eres SAMUR-Protección Civil”. Es una forma de llegar a más ciudadanos a través de un curso sencillo y que, a su vez, les motive para acudir a un Alertante de distrito presencial. En 2025 se debería hacer la presentación pues ya está operativa.

A través de la EFAM se siguen impartiendo ediciones de Primer Respondiente Básico para los trabajadores del Ayuntamiento de Madrid. El interés por los funcionarios del ayuntamiento ha sido creciente. En 2024 quedaron bastantes funcionarios en lista de espera y el número de ediciones para 2025 se ha incrementado un 50%.



FORMACIÓN A PROFESIONALES EXTERNOS. CONVENIOS DE FORMACIÓN

Convenios de colaboración en formación e investigación 2024.

Estos convenios que siguen manteniendo a SAMUR Protección Civil como la institución de referencia para la formación práctica en emergencias en nuestra Comunidad, pues en estos momentos la mayoría de las universidades públicas y privadas confían la formación de sus alumnos a nuestros profesionales.

Por otra parte, nos han permitido, dadas sus contraprestaciones, el desarrollar un mayor impulso a la formación e investigación en nuestro Servicio, a través de la oferta de becas en las diferentes universidades, o bien a través de las ayudas en investigación dirigidas a la inscripción en Congresos del ámbito de la emergencia y a programas de doctorado. El año 2024 ha producido nuevos Convenios y desarrollado la tramitación de otros. A continuación, se listan.

- Convenio marco de colaboración entre la Universidad San Pablo-CEU y el Ayuntamiento de Madrid a través de SAMUR-Protección Civil.
- Convenio SAUV LIFE. Con el propósito de implementar una app que posibilita la participación de primeros intervinientes en el manejo inicial en caso de parada cardíaca. El Convenio se ha desarrollado con una entidad de París, ciudad donde ya está APP está implementada.

Prácticas tuteladas de alumnos de otras instituciones.

Quizás el aspecto más complicado de la gestión de estos Convenios sea el de la organización, seguimiento y control de las prácticas de los alumnos.

De cara a valorar el esfuerzo que supone para SAMUR-Protección Civil la colaboración en estos Convenios, resumo a continuación el número de prácticas realizadas en 2024 (sólo hasta noviembre) para cada uno de los colectivos profesionales que se forman en nuestras unidades:

Prácticas 2024	Guardias	Alumnos
Medicina	1267	375
Enfermería	2099	988
Técnicos	1420	666
Psicología	287	68
TOTALES	5073	2097



CANALIZACIÓN DE LA RESPUESTA CIUDADANA

Actividad del Cuerpo de Voluntarios.

Durante el año 2024 se han llevado a cabo importantes proyectos en el Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil.

Se ha llevado a cabo un reciclaje formativo integral del Cuerpo de Voluntarios por el que ha pasado la práctica totalidad del mismo. En este reciclaje se han abordado aspectos clínicos, organizativos y procedimentales, así como una formación en el uso de los nuevos vehículos asistenciales incorporados a la flota de SAMUR-Protección Civil en 2024.

Se ha completado la fusión de los equipos de especialidad de logística operativa y NRBQ, en línea con la creación del equipo Fénix en el servicio. Los miembros de ambos equipos han pasado por un proceso formativo para adquirir las habilidades complementarias necesarias y se ha reestructurado la formación de ingreso al nuevo equipo.

Como medio de comunicación interno, además de los correos electrónicos y el boletín del servicio, se ha potenciado el uso de mensajes en pantalla en la Casa de Córdoba, con un mayor impacto de los principales contenidos.

En 2024 ha aumentado el número de horas dedicadas por las voluntarias y los voluntarios de Protección Civil. Han sido más de 230.000 horas, lo que supone un aumento de más del 10% respecto al año 2023 y de más del 15% respecto a 2022.

Estas horas se distribuyen en 8200 servicios con 33679 presencias de voluntarios de Protección Civil, de las que 10500 son en servicios preven-



tivos o reactivos ante situaciones sobrevenidas, más de 2700 son en servicios de formación y docencia tanto externa como interna y 5512 lo son en servicios de colaboración o apoyo con el operativo ordinario.

En los más 1100 servicios preventivos se han atendido 3100 personas, lo que demuestra la eficacia de la presencia de SAMUR-Protección Civil en los diferentes eventos que tienen lugar todos los días del año en nuestra ciudad, dando una respuesta inmediata en lugares con alta concentración de personas.

Muchos de los servicios preventivos son pequeñas actividades que se realizan en los 21 distritos de nuestra ciudad, pero otros son, sin duda, grandes eventos con una cobertura especialmente destacable:

- Cabalgatas de Reyes de 2024: 254 voluntarios (185 en la cabalgata central y 69 en el resto).

- Celebraciones y Procesiones de Semana Santa, con 200 voluntarios en los diferentes días y turnos.
- Maratón popular de Madrid, con 215 voluntarios.
- Fiesta Madrid Orgullo, con 456 voluntarios en los diferentes días y turnos.
- Actos de la fiesta de la Hispanidad, con 211 voluntarios.
- Desfile y actos de la Fiesta Nacional, con 139 voluntarios.

Los voluntarios de Protección Civil han dado respuesta a situaciones sobrevenidas en la ciudad en un tiempo récord, como las alertas por inclemencias meteorológicas. Asimismo, se han movilizado en los diferentes contingentes que se han enviado a Valencia en ayuda tras la DANA, donde han acudido 54 voluntarios de Protección Civil. Además, 350 voluntarios han cubierto 750 tur-

nos para la recogida, clasificación y transporte de toneladas de ayuda dirigida a Valencia.

Colaboraciones. A lo largo de 2024 se han realizado algunas colaboraciones con agrupaciones de otros municipios, ya tradicionales, a petición de éstas en eventos multitudinarios siguiendo los principios de colaboración propios de la Protección Civil: Ferrol (Semana Santa), Rocío-Almonte (peregrinación de la Hermandad de Madrid), Getafe, Villanueva de los Infantes, Navalcarnero, Guadarrama y Muxía.

Organización de la mesa de Protección Civil en las Jornadas Municipales de Catástrofes. La mesa tuvo una gran acogida. Participaron las agrupaciones de Santiago de Compostela y Málaga junto a nuestro Cuerpo de Voluntarios, que mostró la evolución y características del programa de formación a la ciudadanía.



Gestión de Calidad

CALIDAD ASISTENCIAL

Valoración del desempeño

Un área que en su forma de aplicación es único en el entorno no sólo español, sino también europeo. La posibilidad de realizar valoración del desempeño en la escena se puede considerar como la marca de la casa SAMUR-Protección Civil. Cada trabajador es valorado por el Jefe de Guardia o por el Jefe de División de Calidad (en función de su categoría) en el curso de su desempeño en la escena.

Esto posibilita un conocimiento muy aproximado de la capacitación y el desempeño profesional de cada trabajador, derivándose de ello un buen número de posibilidades correctoras como la planificación de la formación, la tutorización personal, o la posibilidad de hacer una rotación por cualquier servicio hospitalario.

La valoración del desempeño se realiza a través de una aplicación que, de cara a evitar subjetividad, se compone por una serie de preguntas que los Jefes de Guardia tienen que responder acerca de los 6 conceptos que se valoran en un médico de emergencias. Coordinación del equipo, Técnicas, Diagnóstico, Tratamiento, transferencia al Hospital.

A continuación, se refieren las medias de las valoraciones del desempeño en la escena de los tres colectivos.

Médicos: En el gráfico 1 se constata un pequeño incremento continuo de las puntuaciones a

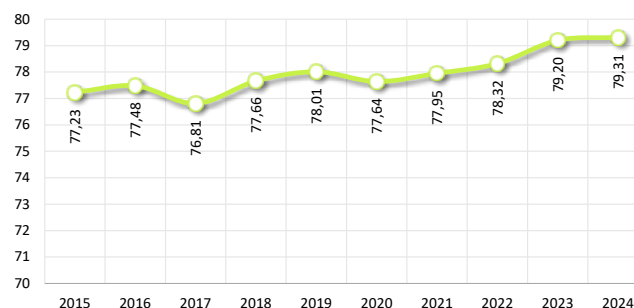


Gráfico 1. Evolución de las puntuaciones medias del colectivo médico en el periodo 2015 - 2024

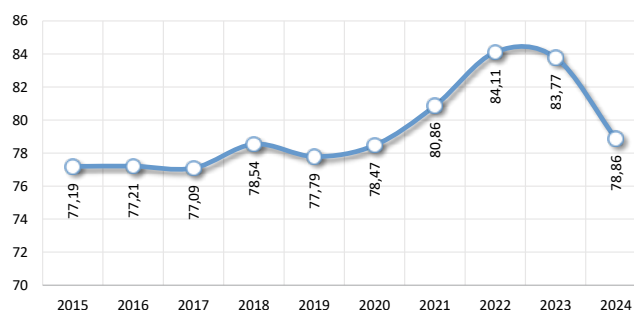


Gráfico 2. Evolución de las puntuaciones medias del colectivo de enfermería en el periodo 2015 - 2024

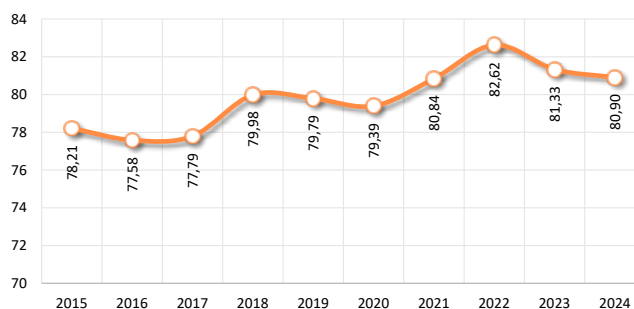


Gráfico 3. Evolución de las puntuaciones medias del colectivo de TATS en el periodo 2015 - 2024

lo largo de estos últimos dos que será necesario seguir valorando, de cara a conocer su significado.

Periódicamente, se tiene una entrevista con los médicos en la que se comunica la media de cada médico en comparación con las medias del colectivo.

En el curso de las mismas, se comentan los puntos fuertes y las áreas de mejora, proponiéndole, en caso de ser necesario las medidas formativas adecuadas a cada caso.

Enfermeros: También, en este caso y en el siguiente, la Unidad de Calidad Asistencial realiza entrevistas con los enfermeros y TATS, para darles las valoraciones asistenciales que, en estos casos son realizadas fundamentalmente por los Enfermeros Jefes de División de Calidad. En el gráfico 2 se puede ver la evolución de las puntuaciones medias del colectivo de enfermería en el periodo 2015-2024.

Técnicos de emergencias: Es el grupo más numeroso, por lo que suele ser el más complicado de manejar desde el punto de vista de conseguir suficientes valoraciones. Parece que, en este último año, una mejor calibración de los equipos Delta, ha tenido su efecto en el caso de los técnicos. En el gráfico 3 se puede ver la evolución de las puntuaciones medias del colectivo de TATS en el periodo 2015-2024.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD

SAMUR-Protección Civil cuenta con un Sistema de Gestión integrado de Calidad (Norma UNE EN ISO 9001), gestión medioambiental (UNE EN ISO 14001 y Reglamento de ecogestión y ecoauditoría EMAS), de gestión de emergencias y respuesta ante Incidentes (ISO 22320) y de gestión de calidad para el transporte sanitario (Norma UNE 179002:2018)

Sistema de Gestión de Calidad. Norma ISO 9001

La estrategia de Calidad total está integrada en la gestión diaria, monitorizada a través de los indicadores de actividad y de resultado con



auditorías internas de todas las unidades administrativas del servicio y auditorías externas por entidades certificadoras, según la Norma UNE-EN-ISO 9001, pilar del Servicio desde 1999 con próxima certificación en julio de 2025.

ISO 22320. Protección y Seguridad de los ciudadanos. Gestión de emergencias. Requisitos para la respuesta ante incidentes

En 2017, SAMUR-Protección Civil obtuvo por primera vez la certificación de sistema de gestión de emergencias y respuesta



a incidentes para sus actividades de prestación de servicios sanitarios en situaciones de emergencia, rescate y preventivos de riesgo. La implantación de un Sistema de Gestión de Emergencias, conforme a la norma internacional ISO 22320, significa que SAMUR-Protección Civil ha diseñado y puesto en marcha los procesos óptimos para ejecutar la mejor intervención y minimizar los daños en caso de emergencia. Esto significa que el servicio puede gestionar de manera correcta la información de la emergencia y conseguir la coordinación y cooperación de todos los agentes implicados en la respuesta, permitiendo dar una respuesta más eficaz y alcanzar el objetivo final que es salvar vidas. Certificación válida hasta junio de 2025.



Gestión de calidad para el transporte sanitario (Norma UNE 179002: 2018)

En 2022 a través de una auditoría externa desarrollada en mayo junto con el resto de las normas integradas

en el sistema de gestión se optó por esta certificación que especifica los requisitos de calidad aplicados concretamente a la actividad del transporte sanitario. Certificación válida hasta junio de 2025.

Gestión Ambiental. ISO 14001 y EMAS

Desde sus orígenes, SAMUR-Protección Civil se ha preocupado de que el impacto ambiental de su actividad fuese mínimo. Desde el año 2005 incluyó entre sus objetivos prioritarios el compatibilizar la prestación de sus servicios con un sis-

tema de gestión ambiental que mida, objective y minimice día a día los efectos ambientales no deseados. Este principio es uno de los fundamentos inspiradores de nuestra política ambiental. En 2008, el Sistema de Gestión Ambiental según la norma UNE-EN-ISO 14001:2004 y el Reglamento EMAS (Sistema Europeo de Ecoauditoría), fue implantado, certificado y verificado, garantizando así el cumplimiento de toda la legislación de carácter medioambiental.

A partir de este momento, la gestión ambiental pasa a formar parte de todas las decisiones que se adoptan en el servicio y progresivamente se avanza hacia una mayor protección ambiental y prevención de la contaminación. Certificación válida hasta el 02/03/2026 en ISO 14001:2015 y hasta el 12 de septiembre de 2026 para el Registro EMAS.



Modelos de Excelencia

Modelo CAF

A lo largo de 2022 SAMUR-Protección Civil ha llevado a cabo un proceso de autoevaluación, alcanzando un nivel de Excelencia conforme al Modelo CAF situado en el rango Nivel 400-499 puntos certificado por la Dirección General de Gobernanza Pública en julio de 2023.

Durante 2023, SAMUR-Protección Civil ha recibido la mención especial del Premio a la Excelencia XVI edición publicado en la Orden de 14

de julio de 2023 por la que se conceden los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública XVI edición, convocados por Orden HFP/83/2023, de 19 de enero del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Madrid Excelente

Durante el primer trimestre de 2023, se pasó la visita de renovación de la marca obteniendo un informe de evaluación positiva.

En enero de 2022, SAMUR-Protección Civil recibe el reconocimiento por “la excelencia en su gestión” por parte de Madrid Excelente, organismo regional sin ánimo de lucro que ha celebrado su XX aniversario.



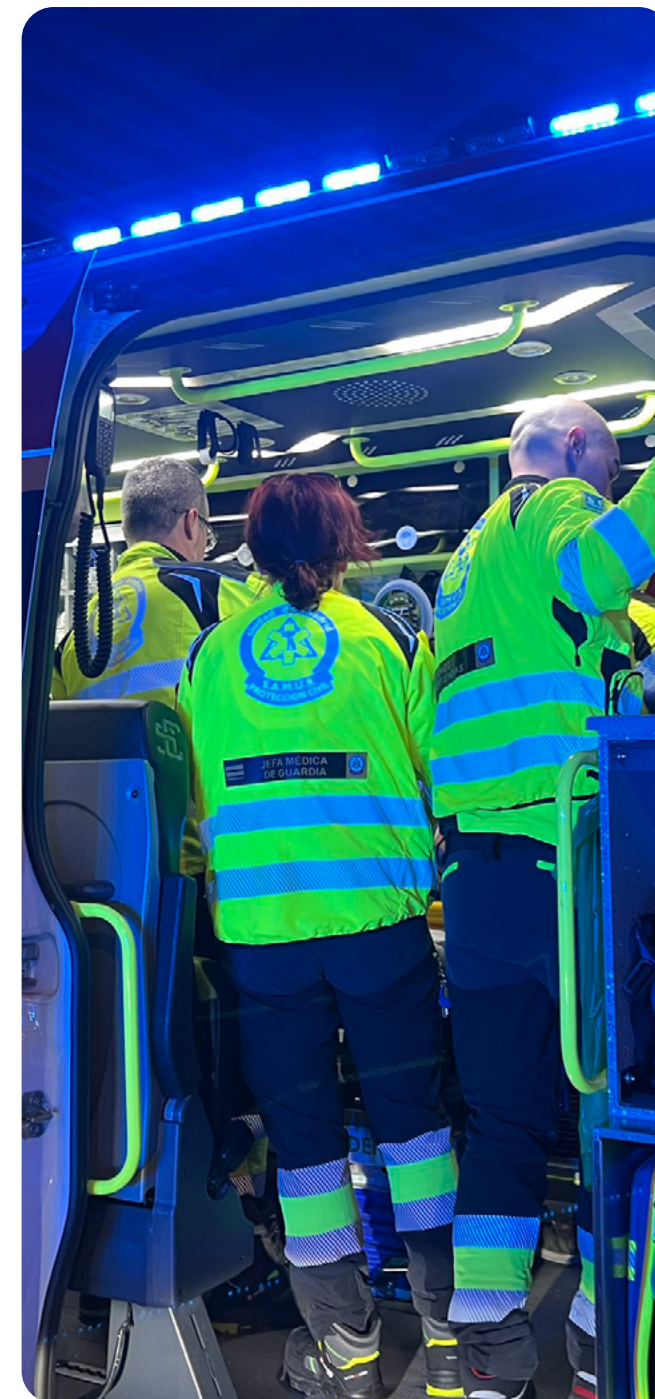
En 2001, SAMUR-Protección Civil fue el primer servicio público adscrito a un ayuntamiento distinguido con la marca Madrid Excelente por su gestión asistencial y compromiso con la sociedad. Esta marca de garantía distingue a las empresas e instituciones de la Comunidad de Madrid que, en el desarrollo de su actividad, destacan por innovación, evolución, mejora, compromiso y resultados.

En julio de 2017 la Comunidad de Madrid reconoce a las 14 primeras organizaciones que obtuvieron el sello de calidad Madrid Excelente y lo han ido renovando al superar los controles de calidad que exige esta marca.

Otros reconocimientos por el modelo de gestión: Modelo EFQM de Excelencia

En su primera evaluación, en 2009, SAMUR-Protección Civil consiguió el prestigioso sello de Excelencia 500+, máxima certificación otorgada por el Club de la Excelencia en representación de la European Foundation for Quality Management (EFQM), como reconocimiento a la calidad, rigor y compromiso en la prestación del servicio a los madrileños. Nuestro servicio fue la primera organización de España que lo lograba en su primera valoración.

Posteriormente, en 2012 y en julio del 2014 los evaluadores de la empresa certificadora SGS revalidaron dicho nivel, reconociendo los avances en la mejora continua, aumentando su puntuación a una de las más altas del país.



SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Satisfacción de Pacientes

La percepción de la calidad prestada se ha obtenido de varias fuentes que se exponen a continuación

Encuesta de Calidad de vida en la ciudad y satisfacción con los servicios públicos de la ciudad de Madrid 2024

Esta encuesta, cuyo órgano promotor es la Dirección general de Transparencia y Calidad y que se realiza desde 2006, tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos de Madrid con la calidad de vida en la ciudad y cómo valoran la gestión y los servicios públicos municipales.

Se realiza en dos oleadas: nivel ciudad y distrito entre personas residentes en la ciudad por más de 6 meses antes de la realización de la encuesta con un total de 1.504 personas entrevistadas y 8.511 personas encuestadas.

Dentro de las preguntas que se realizan, tiene un papel importante la evaluación de los ciudadanos sobre los servicios públicos que ofrece la Ciudad.

En el gráfico se muestra, copiado del informe original de la encuesta, la valoración de cada servicio por parte de los ciudadanos.

Calidad percibida en relación con la asistencia sanitaria por los pacientes de SAMUR-Protección Civil

Constituye uno de los indicadores clave de nuestro servicio.

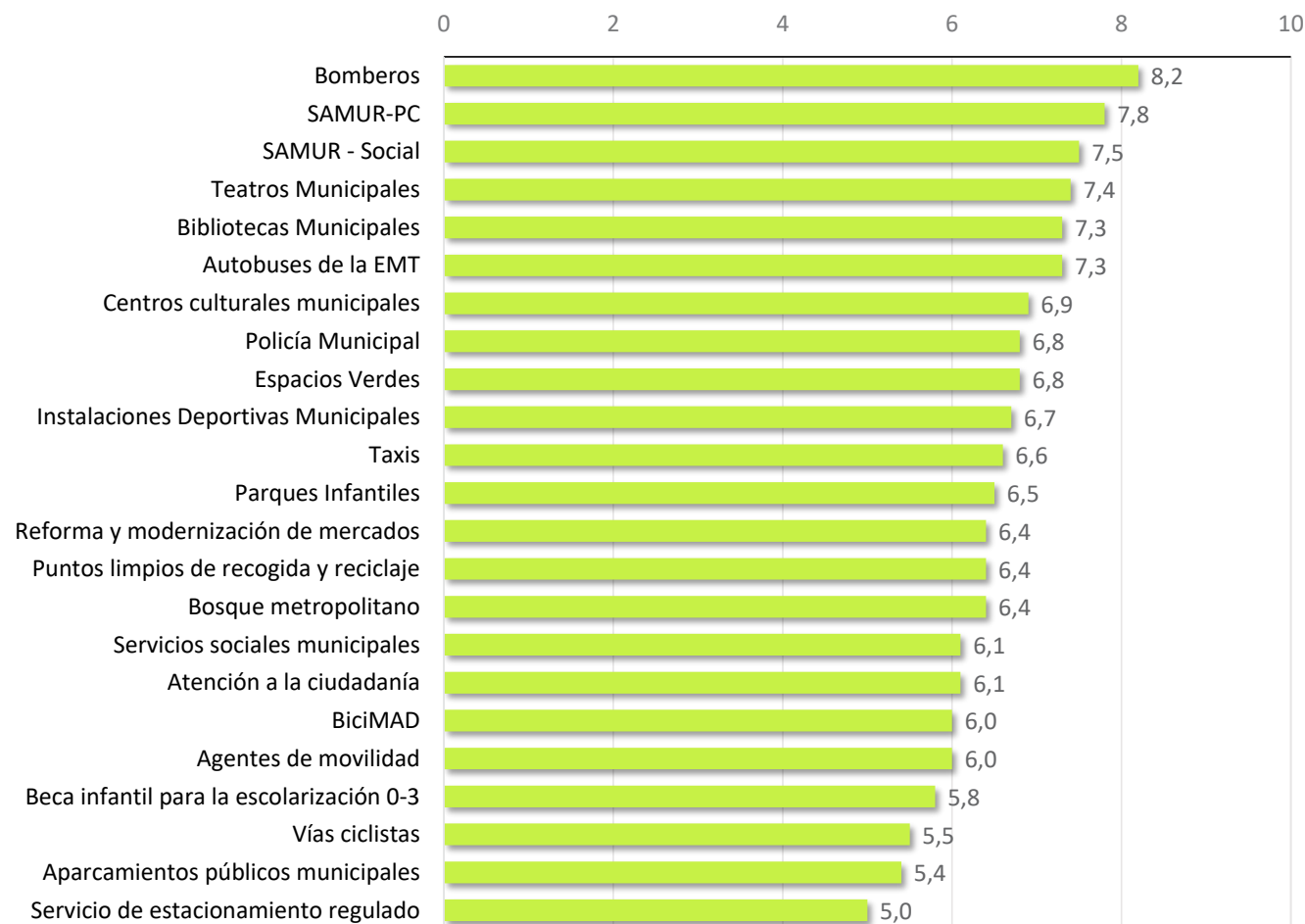


Gráfico 4. SAMUR-Protección Civil ha sido el segundo servicio público mejor valorado por el ciudadano de Madrid con una puntuación de 7,8 sobre 10.

El estudio anual de calidad percibida nos permite comprobar que la asistencia prestada por SAMUR-Protección Civil es adecuada a las expectativas y necesidades de los pacientes que atendemos. Los pacientes encuestados son tanto enfermos leves que fueron atendidos por nuestras unidades asistenciales y dados de alta en el lugar, como aquellos que por su situación

clínica necesitaron traslado hospitalario. No se utilizan criterios de exclusión relativos a la gravedad o tipología de los pacientes.

Metodológicamente se trata de un estudio no probabilístico sobre las personas pacientes atendidas por SAMUR-Protección Civil mediante el uso de un cuestionario estructurado y de cumplimentación voluntaria, con una duración

aproximada de cinco minutos, enviado a teléfonos móviles particulares de usuarios del servicio sanitario.

En 2024, 12.004 pacientes atendidos por SAMUR-Protección Civil respondieron al cuestionario enviado.

Los pacientes evaluaron su grado de satisfacción en diferentes aspectos del servicio en una escala de 1 a 10, en la última columna de la tabla se suman las puntuaciones de 7 a 10 (grado de satisfacción alto a muy alto), constatando que la mayoría de los pacientes valoraron positivamente nuestro servicio. Se recogen los parámetros que se observan en la tabla 1.

Los ciudadanos asistidos en 2024 han valorado con una puntuación media de 9,52 sobre 10 su satisfacción con nuestro servicio.

Son los aspectos relacionados con el trato humano y la intimidad los que, históricamente, son mejor valorados.

También se proporciona cuál era la percepción previa sobre nuestro servicio antes de haber sido asistidos por el servicio en la tabla 2.

Además de las valoraciones anteriores, a través del formulario también se reciben sugerencias y propuestas de mejora que se analizan en profundidad para incorporarlas a nuestra prestación de servicio.

Calidad percibida por los demandantes de servicios de SAMUR-Protección Civil, en relación con la accesibilidad.

La activación de un recurso de emergencias extra hospitalaria en Madrid sucede a través del teléfono europeo de urgencias 112 para ciudadanos y del Centro Integrado de Seguridad y

Grado de satisfacción (1 a 10)	Muy alto (9-10)	Alto (7-8)	Medio (5-6)	Bajo (3-4)	Muy bajo 1-2)	Alto/Muy alto
Tiempo de respuesta	74,70%	16,50%	4,80%	2,20%	1,70%	91,30%
Agilidad del equipo	87,80%	8,70%	1,50%	0,70%	1,30%	96,60%
Competencia técnica y profesional	88,60%	7,90%	1,80%	0,60%	1,20%	96,50%
Comunicación con el equipo	86,40%	9,30%	2,10%	0,80%	1,30%	95,80%
Trato humano recibido	93,70%	3,40%	0,90%	0,40%	1,50%	97,20%
Intimidad y respeto	93%	4,40%	1%	0,50%	1,20%	97,40%
Seguridad Física-Emocional-Asistencial.	90,9 %	5,90%	1,30%	0,40%	1,40%	96,80%
Confort ambulancia	83,40%	13,60%	2,2 %	0,40%	0,30%	97%
Satisfacción global con la asistencia recibida	90,80%	6,10%	1,20%	0,50%	1,30%	96,90%

Tabla 1

Grado de satisfacción (1 a 10)	Muy alto (9-10)	Alto (7-8)	Medio (5-6)	Bajo (3-4)	Muy bajo 1-2)	Alto/Muy alto
Valoración global, previa a la asistencia	64,3 %	27,2%	7,2 %	0,7%	0,6%	91,6%

Tabla 2

Emergencias (CISEM).

La eficacia de todo el sistema de emergencias empieza por una adecuada gestión de la llamada por parte de los operadores radiotelefónicos. Los estudios de accesibilidad tienen por objetivo conocer si las expectativas y necesidades de los usuarios demandantes de atención sanitaria se ven correctamente satisfechas, valorando la facilidad que encuentra el usuario para establecer contacto con el servicio de emergencias, así como la accesibilidad interna: rapidez, agilidad, amabilidad e interés mostrado al usuario por parte del profesional o profesionales que reciben y gestionan la llamada.

Como en el estudio de calidad percibida con la asistencia recibida, se trata de un estudio no probabilístico sobre las personas pacientes atendidas por SAMUR-Protección Civil mediante

el uso de un cuestionario estructurado y de cumplimentación voluntaria, con una duración aproximada de cinco minutos, enviado a teléfonos móviles particulares de las personas demandantes del servicio.

En 2024, 13790 demandantes cumplieron la encuesta.

Los encuestados evaluaron su grado de satisfacción con la llamada en una escala de 1 a 10, en la última columna de la tabla sumamos las puntuaciones de 7 a 10 (grado de satisfacción alto a muy alto), pudiendo comprobar que una amplia mayoría de los resultados son positivos. También se recogieron sugerencias y propuestas para la mejora del servicio.

Se recogen los parámetros que se observan en la tabla 3.

Grado de satisfacción (1 a 10)	Muy alto (9-10)	Alto (7-8)	Medio (5-6)	Bajo (3-4)	Muy bajo (1-2)	Alto/Muy alto
Amabilidad e interés del 1º operador	80,4%	12,5%	3,5 %	1,2%	2,5 %	92,8 %
Rapidez y agilidad del 1º operador	77,9%	13,9%	3,7%	1,8%	2,7%	91,7%
Amabilidad e interés del 2º operador en rellamada	83,6%	10,5%	2,8%	1,1%	0,9%	94,1%
Rapidez y agilidad del 2º operador en rellamada	83%	11,1%	1,4%	0,4%	1%	94,1%
Tiempo de espera a la asistencia	68,9%	17,7%	7,1%	2,5%	3,6%	86,6%
Gestión global de la llamada	77,3%	15,1%	4%	1,6%	2,1%	92,4%

Tabla 3

Porcentaje de reclamaciones recibidas sobre el total de servicios prestados

También constituye un parámetro de percepción del ciudadano a tener en cuenta y que, a diferencia de las valoraciones de satisfacción indica la insatisfacción con el proceso de asistencia o de atención telefónica. Para SAMUR-Protección Civil, este parámetro es un indicador de percepción ciudadana incluido como clave en la estrategia y en la Carta de Servicios.

Se incluyen aquí todas las reclamaciones que entran a través de cualquier canal, a saber: registro municipal, plataforma de Sugerencias y reclamaciones del Ayuntamiento (SYRCI), correo electrónico de SAMUR-Protección Civil, encuesta de satisfacción de usuarios (pacientes/demandantes) y, SUMMA, 112, etc.

A lo largo de 2024 se recibieron 16 reclamaciones que afectan directamente a la gestión de SAMUR-Protección Civil, lo que supone un 0,011 % en relación con el número de servicios prestados.

Se presenta en el gráfico 4 el evolutivo en años de este indicador:

Se considera que la cifra es aceptable habida cuenta del volumen de intervenciones que se

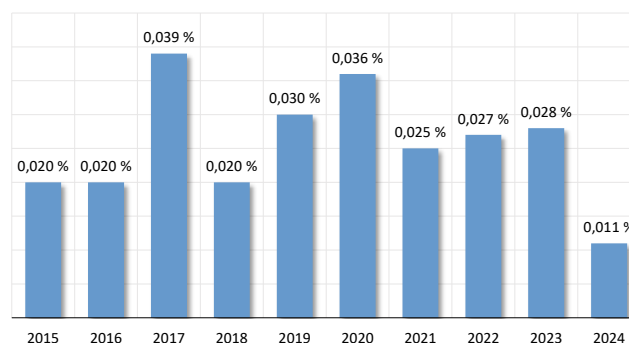


Gráfico 5. Evolución del porcentaje de reclamaciones durante el periodo 2015 - 2024

realizaron. Cada una de las reclamaciones se trata de forma individualizada con el reclamante, y desde un punto de vista interno, se realiza un análisis de los factores intervinientes en el resultado insatisfactorio para incorporar modificaciones en el proceso para la mejora.

Durante al año 2024 la Subdirección General SAMUR-Protección Civil ha recibido un total de 334 felicitaciones. Se han generado 30 felicitaciones con otros cuerpos que no se han registrado en SYRCI, de las cuales destacan 24 ocasiones relacionadas con las intervenciones conjuntas con policía nacional o municipal.

En 19 ocasiones SAMUR-Protección Civil ha recibido felicitaciones por parte de otras instituciones, generalmente por servicios especiales y de colaboración.



Organización de Congresos y Jornadas

Es otra de las actividades habituales de SAMUR-Protección Civil, desde sesiones clínicas y jornadas locales hasta congresos nacionales. Se lista a continuación los desarrollados en 2024, entre las que destacan las XXVI Jornadas Municipales de Catástrofes.

XXVI Jornadas Municipales de Catástrofes

Sin duda, el evento más importante desde el punto de vista organizativo del año para SAMUR Protección Civil.

Bajo un modelo mixto público y de patrocinio, y con más de 2000 inscripciones, el CIFSE fue el entorno ideal para el desarrollo de las jornadas científicas, la exhibición institucional y la feria Comercial, que acogió a más de 30 empresas del sector.

De particular interés fueron las jornadas científicas, que acogieron ponentes y conferencias de enorme calidad e interés como fueron las desarrolladas por el Profesor Pierre Carli, en su conferencia inaugural sobre la cobertura sanitaria de los Juegos Olímpicos, o la interesante sesión con los ponentes de Israel y Ucrania para hablar de sus respectivos conflictos.

V Jornada Nacional de Analítica de Emergencias

Bajo el formato de un Convenio de Patrocinio, las Jornadas de analítica sanguínea en emergencias se han convertido en un referente nacional para todos los servicios de emergencias extrahospitalarios del país.



Sus CINCO ediciones han aglutinado a representantes de prácticamente todos esos servicios, posibilitando, a lo largo de estos años, el que esa tecnología, que SAMUR Protección Civil implementó hace más de 20 años, se haya extendido a la mayoría de los Servicios de Emergencias del país, servicios que han podido compartir su desarrollo y experiencias en el seno de estas Jornadas.

La edición de este año, basada en la modalidad de casos clínicos, ha aglutinado, a todos los Servicios de Emergencias de todas las CCAA del país

XII Jornada de Atención al maltrato infantil desde la emergencia

Constituida ya como una referencia en el panorama nacional en este ámbito, la jornada volvió a reunir a expertos de todos los ámbitos asistenciales, jurídicos, policiales, etc, que intervienen



en el manejo de este problema social.

En esta décima edición, celebrada el 21 de noviembre en el Salón de actos de CIFSE, tuvieron como objetivo el ofrecer algunas claves para comprender el riesgo y la violencia contra niños, niñas y adolescentes, y brindar algunas orientaciones para desarrollar medidas de protección en red que resulten eficaces para crear o proteger los entornos seguros

XIII Jornada de Psicología de Emergencias

También, como los últimos 12 años, y como referencia única en el panorama nacional, se desarrolló esta jornada en las instalaciones del CIFSE, con una temática que puso el foco sobre el abordaje psicológico de las adicciones, ya que generan experiencias traumáticas en las que el paciente siente su integridad física y psicológica amenazada, a la par que inundan su vida familiar, laboral y social. La intervención desde la emergencia favorece la toma de consciencia de un problema, una motivación para el cambio y la remisión de una cronicidad o historia de consumo.

3º Foro de la Emergencia Española

En combinación con 4 empresas que actuaron como espónsor, SAMUR-Protección Civil ha promovido y desarrollado el programa de este importante foro de debate dirigido a la gestión de emergencias, que cumplió este año su tercera edición.

Con temáticas tan interesantes como la Inteligencia artificial aplicada a la gestión de los SEM, los modelos de Centrales de Coordinación, la capacidad de gestión de los Recursos materiales

o los estándares de calidad en los Servicios de Emergencias, este foro (que contó con la presencia de todos los responsables de los Servicios de Emergencias españoles) supuso un importante punto de encuentro y de discusión de problemas que afectan a la mayoría de ellos.

Sesiones Clínicas con Hospitales de la Comunidad de Madrid y con los Servicios de Emergencias de dos Comunidades Autónomas (Valencia y Castilla la Mancha)

Como en anteriores ediciones, se han desarrollado una serie de sesiones clínicas que buscan, por una parte incrementar la coordinación con las unidades finales de tratamiento, y por otra, mejorar los aspectos en el manejo de las patologías más graves.

Un total de 8 sesiones se celebraron en 2024, de las que dos de ellas fueron realizadas en 2 CCAA, junto a los Servicios de Emergencias de las mismas (Castilla la Mancha y Valencia)



Investigación

En los últimos años, se sigue manteniendo esa línea del Servicio en cuanto a considerarse la referencia extrahospitalaria en los Congresos del ámbito de la emergencia. A continuación, se expone un resumen de la actividad investigadora, dividida en dos apartados: congresos y publicaciones.

COMUNICACIONES A CONGRESOS

XXXIV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina de Emergencias (SEMES) 2024 en Sevilla.

El Comité Científico de SEMES aceptó este año para ser presentados en el Congreso cerca de 3000 abstracts. De ellos, la mayoría fueron relativos a casos clínicos.

Los auténticos trabajos científicos, fueron 514. 230 fueron aceptados como comunicaciones orales y 284 fueron aceptados como posters defendidos o expuestos

En las mismas tres modalidades, y referido exclusivamente a los trabajos científicos, SAMUR Protección Civil presentó en el Congreso 46 trabajos, que le fueron aceptados, con esta distribución:

- 34 comunicaciones orales
- 13 poster expuestos y defendidos

De cara a valorar la dimensión de la producción científica de SAMUR en el Congreso, vamos a realizar un análisis comparativo de la misma, refiriéndonos exclusivamente a los verdaderos trabajos científicos (es decir a los que no son casos clínicos), que desgraciadamente suelen ser

la minoría en los últimos Congresos de SEMES. Y es que sólo aproximadamente un 20% de lo enviado, corresponden a verdaderos estudios, algo que está ocurriendo cada vez con más frecuencia, y que sin duda redundará en una disminución importante de la calidad general del Congreso. En el caso de SAMUR Protección Civil, la filosofía que se ha mantenido en los últimos Congresos es la de promocionar la auténtica investigación, subvencionando exclusivamente los trabajos científicos, y excluyendo los casos clínicos. De ahí esa distribución en los trabajos enviados

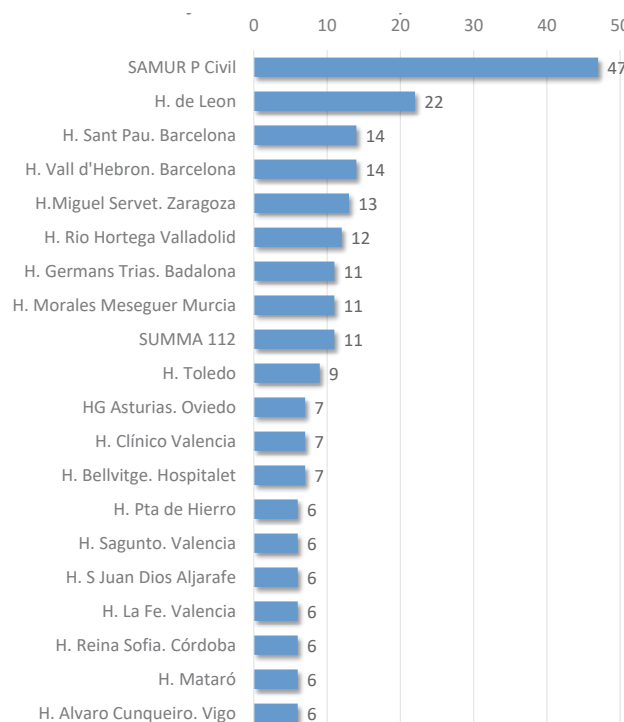


Gráfico 1. Trabajos aceptados en el XXXIV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina de Emergencias (SEMES)

Un dato objetivo es que mientras las comunicaciones orales (los mejores trabajos del Congreso) suponen en el global del Congreso menos del 10%, en los trabajos de SAMUR, estas suponen el 71%, una cifra récord, por cierto, en cuanto al número de comunicaciones orales aceptadas con respecto a los trabajos expuestos.

Ranking de trabajos científicos aceptados por el Congreso.

Se exponen a continuación una serie de gráficos que son relativos al global de estudios enviados al Congreso, excluyendo obviamente, los casos clínicos. En este primer gráfico, observamos el ranking de los Servicios de Emergencias y Hos-

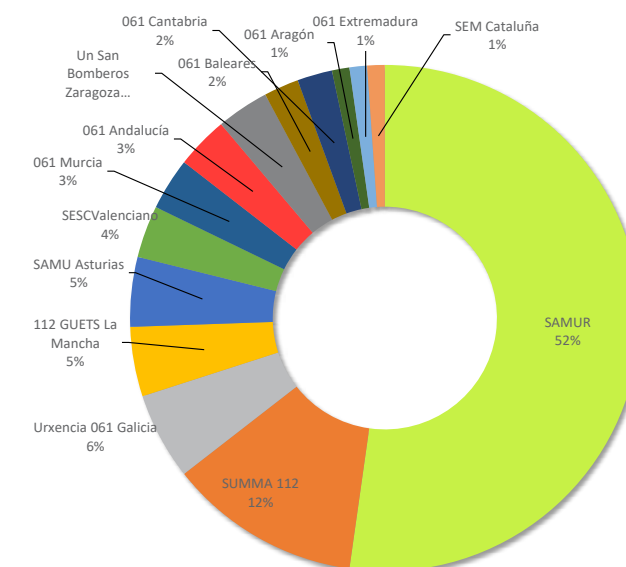


Gráfico 2. Producción científica aceptada y expuesta en el Congreso por los Servicios de Emergencias Extrahospitalarias

pitales a los que les fueron aceptados trabajos científicos, ya sea como comunicación oral o poster defendido o expuesto. Como se ha dicho, se excluyen los casos clínicos.

Es decir, SAMUR ha expuesto, tras la aceptación de los trabajos por el Comité Científico del Congreso Nacional, el 9,1 % de toda la producción científica presentada.

Si nos referimos a la producción aceptada y expuesta en el Congreso exclusivamente presentada por los Servicios de Emergencias extrahospitalarios, como comunicaciones orales o poster defendidos, el gráfico muestra que más de la mitad de la producción científica de los Servicios de Emergencias españoles ha sido aportada por SAMUR-Protección Civil.

Ranking de comunicaciones orales.

Las comunicaciones orales constituyen la parte científica fundamental de cualquier Congreso. Los mejores trabajos, los verdaderos estudios, se pueden ver en esas salas de comunicaciones. Si en valores absolutos, la producción de SAMUR Protección Civil ha sido de enorme relevancia en este Congreso, es al hablar de la calidad de los trabajos donde alcanza la mejor expresión: Vemos en primer lugar un gráfico que nos muestra las comunicaciones orales que les han sido aceptadas a cada Institución por el Comité Científico para ser expuestas entre ese 8 a 9% de los mejores trabajos.

Se observa sin necesidad de detalles, que, en el caso de las comunicaciones orales, los trabajos más valorados por el Comité Científico, SAMUR obtiene todavía una diferencia mayor sobre el resto.

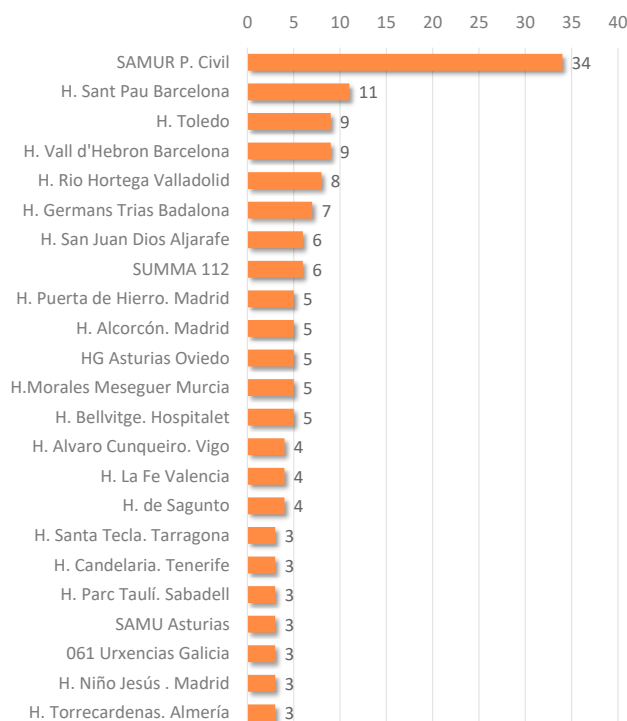


Gráfico 3. Comunicaciones orales que les han sido aceptadas por cada Institución en el XXXIV Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina de Emergencias (SEMES)

Así de las 230 comunicaciones orales aceptadas, SAMUR presentó 34, es decir un 14,7%, un porcentaje similar al obtenido en el XXXIII Congreso que se celebró en Madrid el año pasado. Eso equivale a que SAMUR presenta una de cada 7 comunicaciones orales del Congreso. Podría decirse, de cara a empañar estos números, que ese resultado de SAMUR se debe sobre todo a comunicaciones fuera del colectivo médico. Algo que no es cierto, pues 16 de esos trabajos de SAMUR, fueron realizadas por médicos. Una cifra muy por encima de la de cualquier otra Institución hospitalaria o extrahospitalaria.

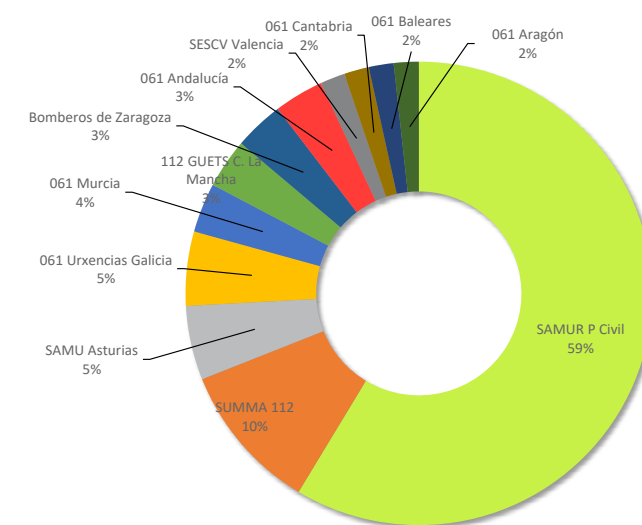


Gráfico 4. Comunicaciones orales presentadas por los Servicios de Emergencias Extrahospitalarias.

Si ahora valoramos en el apartado de las comunicaciones orales, exclusivamente aquellas presentadas por los Servicios de Emergencias, el resultado sería el plasmado en el gráfico 4. Las diferencias son todavía más notables que en el gráfico donde se valoraban todo tipo de trabajos. SAMUR generó aproximadamente 6 de cada 10 trabajos de los Servicios de Emergencias españoles.

Premios y reconocimientos.

El Congreso, reconoció la labor de SAMUR Protección Civil, de la siguiente forma.

Categoría de médicos. Se seleccionaron diez comunicaciones orales como las mejores del Congreso. De ellas, dos fueron de SAMUR:

- Predicción, mediante inteligencia artificial, del pronóstico neurológico del paciente durante

paradas cardíacas extrahospitalarias. Primer autor: Javier Fernández Topham. Ingeniero Clínico, voluntario de SAMUR Protección Civil

- Análisis intermedio de la fase 2 del estudio SYMEVECA: ventilando en RCP con nuevos modos. 1º Autor. Alberto Hernández Tejedor.

Categoría de enfermería

- 1º Premio. Mejor comunicación de enfermería del Congreso. Indicadores de sospecha en el ictus isquémico y hemorrágico en el manejo prehospitalario. 1ª autora. María Arévalo de Pablos.

Categoría de Técnicos

- Accesit o 2º premio. Introducción de ayudas auditivas y referencias visuales en la reanimación cardiopulmonar telefónica. 1º Autor. Iván Rodríguez Fernández.

VII Congreso del Consejo Español de Reanimación Cardiopulmonar. (CERCP) celebrado en La Coruña

Desde el punto de vista cuantitativo enviamos 33 trabajos, lo que supone el 15,7 % de todos los trabajos enviados. Siendo esto importante, lo es más el hecho de que de los 30 mejores trabajos, que fueron seleccionados por el Comité Científico del Congreso, 17 eran de miembros de SAMUR-Protección Civil, siendo (esto es un hito en la historia de cualquier Congreso), los tres mejores trabajos premiados por el Comité científico de SAMUR-Protección Civil

La distribución por colectivos se puede apreciar en el gráfico adjunto, donde destaca ese incre-

mento de la investigación por el colectivo de enfermería y de técnicos.

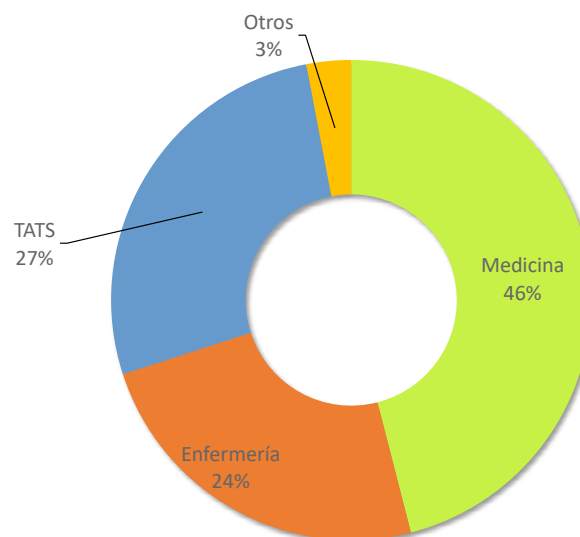


Gráfico 5. Trabajos presentados por colectivos profesionales en el VII Congreso del Consejo Español de Reanimación Cardiopulmonar.

PUBLICACIONES

El año 2024, ha adquirido un nivel de producción hasta ahora nunca visto, si consideramos la suma de los trabajos y la calidad de los mismos. Los artículos publicados fueron los siguientes:

Publicaciones en revistas indexadas

- **Out-of-Hospital Cardiac Arrest Following the COVID-19 Pandemic.** Ruiz Azpiazu JI, Fernández Del Valle P, Echarri Sucunza A, Iglesias Vázquez JA, Del Pozo C, Knox ECL, Azeli Y, Sánchez García FJ, Fernández Barreras C, Escriche MC, Martín Hernández PJ, Juanes García M, Ramos García N, Royo Embid S,

Cortés Ramas JA, Mainar Gómez B, Dacal Pérez P, Camacho Leis C, OHSCAR Investigators Group. JAMA Netw Open. 2024 Jan 2;7(1):e2352377. 5;7(2):e242503.

- **The design of the PRINCESS 2 trial: A randomized trial to study the impact of ultrafast hypothermia on complete neurologic recovery after out-of-hospital cardiac arrest with initial shockable rhythm.** Dillenbeck E, Hollenberg J, Holzer M, Busch HJ, Nichol G, Radsel P, Belohlavec J, Torres EC, López-de-Sa E, Rosell F, Ristagno G, Forsberg S, Annoni F, Svensson L, Jonsson M, Bäckström D, Gellerfors M, Awad A, Taccone FS, Nordberg P. Am Heart J. 2024 May;271:97-108
- **Validez del rSIG (Reverse Shock Index multiplied by Glasgow) para determinación de mortalidad en el paciente con enfermedad traumática grave en el entorno prehospitalario.** Carmen María Benito Romeral, José Antonio Sarmiento Torres, Ervigio Corral Torres, Rosa María Jiménez Gallego, Antonio Pérez Alonso. Rev Esp Urg Emerg. 2024;3:150-155
- **Alteraciones analíticas en la asistencia a corredores de maratón por un Servicio de Emergencias Médicas.** Adrián González Ruiz, Santiago Ortiz Fernández, Mario Holguin Labajo, Ana Pérez Benito, Ervigio Corral Torres. Rev Esp Urg Emerg. 2024;3:23-26.
- **Expected impact on Spanish emergency care systems when residency training in emergency medicine begins.** Emergencias. 2024.

Camacho Leis C. Jun;36(5):337-339. Spanish, English. doi: 10.55633/s3me/076.2024. PMID: 39364985.

- **Resumen ejecutivo de la Guía de la Sociedad Española de Anestesiología, Reanimación y Terapéutica del Dolor (SEDAR), Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias (SEMES) y Sociedad Española de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello (SEORL-CCC) para el manejo de la vía aérea difícil.** Rubén Casans-Francesc, David Gómez-Ríos, José Laura Reviriego-Agudo, Uxía Gutierrez-Couto, Javier García-Fernández, Alfredo Serrano-Morazao, Luis Jesús Rodríguez Martín. Acta Otorrinolaringológica Española. Volume 75, Issue 6, November-December 2024, Pages 382-399
- **STATEMENT Spanish Society of Anesthesiology, Reanimation and Pain Therapy (SEDAR) Spanish Society of Emergency and Emergency Medicine (SEMES) and Spanish Society of Otolaryngology, Head and Neck Surgery (SEORL-CCC) Guideline for difficult airway management. Part II.** M.Á. Gómez-Ríos, J.A. Sastre, X. Onrubia-Fuertes, Teresa López, L.J. Rodríguez Martín, C. Camacho Leis, S. Espinosa Ramírez, J.M. P. Charco-Mora. Revista Española de Anestesiología y Reanimación (English Edition) Volume 71, Issue 3, March 2024, Pages 207-247

Publicaciones en revistas no indexadas

De notoria importancia para aquellos trabajos que todavía no tienen el perfil para ser publicados en una revista revisada por pares, pero que permiten canalizar la iniciativa de los autores como un primer paso en el campo de la investigación.

Se publicaron 4 artículos a lo largo de este año:

- **¿La tipología de sus lesiones varía dependiendo de la cilindrada?.** Eduardo Barrero Barrero, Antonia Martínez Vázquez, Daniel Fernández Castro
- **Gestión de la seguridad vial laboral en Samur-PC.** Agustín San Jaime
- **Guía de intervención en accidentes de moto.** Jose Luis Tavira Cala, Oscar Nogales Trigo, Fátima Arribas
- **VII Congreso Nacional del Consejo Español de RCP.**



Proyectos europeos

Estos son los proyectos en los que SAMUR-Protección Civil ha participado durante 2024.

EUGENIA: Usos avanzados de 5G para intervenciones de emergencia en los túneles de la M-30 de la ciudad de Madrid

Son objetivos de este proyecto:

- Proporcionar cobertura 5G en los túneles de la M-30 para mejorar la atención médica en caso de accidentes de tráfico.
- Mediante la conexión de las Unidades de Soporte Vital Avanzado con servicio 5G y cámaras de alta resolución, se permitirá la transmisión de información en tiempo real desde el lugar del incidente al centro de control y/o al médico especializado.
- Implementación de un traductor simultáneo en tiempo real para superar las barreras del idioma.



En etapas futuras, el proyecto no solo proporcionará cobertura y conectividad a todos los viajeros, sino que también extenderá la digitalización de los servicios de asistencia sanitaria a todos los centros de salud en Madrid, posicionando a la ciudad y a Telefónica como pioneros en el despliegue de 5G en España.

Proyecto KnowEMS (Knowledge Network Of Workable Emergency Medical Systems)

El proyecto KnowEMS ((Knowledge Network Of Workable Emergency Medical Systems) facilita la puesta en común de la capacidad de los Servicios de Emergencia Médica (SEM) con el lema “Compartir, aprender y crecer” y tiene como objetivo principal establecer una red a nivel europeo que permita a los responsables de operaciones de los SEM, compartir y discutir temas de interés a nivel interno, e interactuar con responsables de los servicios de Protección Civil y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y así aumentar la eficacia y la interoperabilidad de todos los intervinientes en situaciones de emergencia y catástrofe. En el proyecto participan SEM y Servicios de Protección Civil de 6 países, liderados por Johanniter (JU-H, Alemania), Magen David Adom (MDA, Israel), Departamento de Situaciones de Urgencia (DSU, Rumanía), Instituto Nacional de Emergencias Médicas (INEM, Portugal) Sociedad Francesa de Medicina de Catástrofes (SFMC), SAMU 94 de París y SAMUR-Protección Civil.

También son objetivos del proyecto:



- Organizar una serie de reuniones virtuales mensuales para debatir temas de interés (lecciones aprendidas, formación, simulacros, retos, actividades de formación, etc.). Los temas discutidos serán recopilados, validados por los socios y publicados.
- Facilitar la participación de expertos de los SEM en los webinars, simulacros y conferencias, y hacer partícipes de estas reuniones a los responsables de Protección Civil y de las FFCCSSEE y escuchar sus puntos de vista, con el fin de acercar los SEM a otros actores que intervienen en situaciones de crisis.
- Compartir el conocimiento acumulado en KnowEMS a través de la Red de Conocimiento del Mecanismo Europeo de Protección Civil (EUCPM), y otros foros, para permitir el crecimiento del sector mediante un intercambio efectivo.

Misiones internacionales

En octubre de 2023 SAMUR-Protección Civil clasificó su equipo médico internacional ESP EMT1 SAMUR-PC a través de la Iniciativa EMT de la Organización Mundial de la Salud (WHO) como EMT1 tipo fijo y lo certificó en el Mecanismo Europeo de Protección Civil (UCPM) de la Comisión Europea, pasando a tener integración plena en el CECIS.

La primera misión internacional a la que miembros del equipo han sido llamados ha sido la **participación en el centro coordinador de EMT (EMTCC) para la respuesta en Gaza**. Se trata de una iniciativa de la WHO secundada por el UCPM, para la que dos miembros del grupo coordinador de nuestro equipo se trasladaron a El Cairo, donde parte del EMTCC tenía su centro de operaciones. Allí trabajaron, de forma rotatoria, junto con expertos de otros países para coordinar la repuesta de los equipos médicos internacionales dentro de la franja de Gaza. La dedicación en la zona fue de 60 días entre los dos miembros del equipo. Durante ese tiempo sus funciones fueron múltiples: mantener reuniones de coordinación con otras instituciones para el envío de ayuda, coordinar la entrada y salida de equipos de la franja de Gaza, informar de la especial situación de este destino a los equipos interesados en acceder, recibir información de los diferentes equipos para mantener al día el mapa de necesidades y capacidades, informar sobre emplazamientos y desplazamientos de equipos para incrementar la seguridad de los equipos, etc.

En 2024 también se realizó una nueva ronda de vacunaciones internacionales, con la inestimable colaboración de Madrid Salud, a los miembros del equipo que lo necesitaron.

Asimismo, se llevó a cabo un nuevo proceso de selección para incorporarse al equipo, de cara a mantener el número de integrantes en las cifras recomendadas por la Iniciativa EMT de la WHO. A lo largo de 2024 se realizó la recepción de gran parte de los materiales adquiridos a través de las “Adaptation grants 2022” de la Comisión Europea para equipos del UCPM: tiendas, sistemas de climatización, material de electromedicina,

arcones, generadores, sistemas de iluminación, depuradora de agua y material informático y de comunicaciones, entre los que se encuentran dos antenas Starlink.

En enero de 2024 treinta y cinco miembros del equipo acudieron al ERCC (Centro de Coordinación de la Respuesta a Emergencias) del UCPM en Bruselas para conocer mejor su funcionamiento y las tareas de coordinación y gestión de recursos que se llevan a cabo allí. El equipo fue recibido por Maco Panigalli, jefe de la Unidad de Capacidades y Soporte Operativo del UCPM.

Cuatro miembros del equipo mantienen una ac-



Centro Coordinador de EMT (EMTCC) para la respuesta en Gaza

tividad permanente como mentores y certificadores entre pares de otros equipos internacionales de diversos países: Bélgica, Italia, Rumanía, Serbia, Bosnia y Herzegovina y Paquistán entre otros. Asimismo, el director de nuestro equipo participó en la reclasificación del EMT1 fijo de Portugal. Por último, algunos miembros del grupo coordinador del ESP EMT1 SAMUR-PC participan en grupos de trabajo internacionales de UCPM y WHO. En estas actividades se llevan a cabo con la dedicación altruista de los participantes y la financiación de la UCPM y/o WHO. Asimismo, siete miembros del equipo participaron en un programa de intercambio de expertos financiado por la Comisión Europea: acudieron a Alemania como observadores de un ejercicio en el que participaron 5 EMT alemanes y su laboratorio móvil en el valle de Ahr. Allí conocieron las capacidades y forma de trabajar de otros equipos, lo que ha servido de impulso para mejorar diversos aspectos de nuestro equipo. Finalmente, diversos miembros del equipo han participado como observadores en simulacros y ejercicios internacionales organizados por el UCPM, en programas financiados por el propio UCPM. También algunos miembros del equipo consiguieron plaza en cursos del UCPM (tres en DCC y uno en SEC ADV).



El equipo internacional EMT1 de SAMUR-PC visita el Centro de Coordinación de la Respuesta a Emergencias (ERCC) del Mecanismo Europeo de Protección Civil (UCPM) en Bruselas.



El equipo internacional EMT1 de SAMUR-PC visita el Hospital Militar Reina Astrid de Bruselas.

Colaboraciones. Aliados

- **Convenio con la Universidad Internacional de la Empresa (UNIE)** para impulsar la formación en la asistencia sanitaria en emergencias extrahospitalarias para la participación en el Master Universitario en Enfermería de Urgencias y Emergencias.
- **Convenio con la Universidad San Pablo CEU** para impulsar la formación en la asistencia sanitaria en emergencias extrahospitalarias para la participación en el Master Universitario en Urgencias, Emergencias y Catástrofes y el Master Universitario en Enfermería de Urgencias y Emergencias.
- **Convenio de colaboración entre la asociación sin ánimo de lucro SAUV LIFE y el Ayuntamiento de Madrid** en el marco del “Plan para la Cardioprotección de la Ciudad”.



Visitas institucionales

La visita a la Sede Central de SAMUR - Protección Civil se organiza como una actividad para grupos o instituciones que de algún modo estén interesados en conocer nuestro Servicio. La duración de la visita es variable en función de cada grupo, pudiendo variar entre dos y cuatro horas. La actividad consiste en una presentación audiovisual sobre qué es el SAMUR - Protección Civil y posteriormente la realización de una visita guiada a los diferentes vehículos asistenciales y otros recursos operativos.

VISITAS INSTITUCIONALES

Técnicos Administración General

Encuentro con Jueces y Fiscales.

Servicio Urgencias Canario.

Empresa para la Transformación Agraria S.A. (TRAGSA)

D. Gral. de Arquitectura y Conservación del Patrimonio

Centro Integral de Formación en Seguridad y Emergencias

Mandos de la Base Militar El Goloso

Fundación Estatal Salud, Infancia y Bienestar Social (CSAI), Ministerio de Sanidad



COLEGIOS Y ASOCIACIONES	ASISTENTES
IES Gonzalo Anes	30
Aspasia Tadel	20
Centro Formacion Cesur	36
IES José Luís Sampedro	41
IES Felipe Trigo	30
IES Ferrerías Y FP Pro2	70
IES Humanejos	34
Centro Padre Piquer	60
Santa Gema Galgani	51
IES San Juan De La Cruz	25
IES Fernando Zobel	43
IES Zonzamas	20
Universidad Camilo Jose Cela	20
Scouts Santo Domingo	20
IESvaldemilanos Y Nova Hispalis	36
Efa Piñeiral Y Imepe Alcorcón	30
Asociacion Conoce Madrid	40
Summa FP	59
IES González Cañadas	45
IMEPE Alcorcón	17
IES Jose Luis Sampedro	50
Colegio Fontenebro	35
Protección Civil Cabranes Asturias	8
Divino Maestro	20
Centro Cultural Buenavista	36
Universidad De Malaga Master Emergencias	40
Visitas Aspasia Seguridad	20
IES Moratalaz	25
Visita IES Leonardo Da Vinci	30
Efa Valdemilanos	17

COLEGIOS Y ASOCIACIONES	ASISTENTES
IES Jose Luís Sampedro	40
IES San Fernando	32
IES Moratalaz	20
IES Moratalaz	20
Hease Formación	51
IES Al-Satt	60
IES Leonardo Da Vinci	30
Teide Formación	50
Medac Alcorcon	50
IES Sanfernando (2)	53
IES Leonardo Da Vinci	50
IES Teide + IES Benjamín Rúa	50
Centro Formación Codesa	24
U. Camilo José Cela Y Icep-Ceu	53
Colegio Nueva Castilla Y Las Musas	65
Mostoles Desarrollo	20
EFA Valdemilanos	25
Visitas Teide Iv	20
IES Salesianos	18
Hease Formación	20
IES Valdemilanos	50
Visitas Ceip Jaime Vera	60
Salesianos Estrecho	23
IES Leonardo Da Vinci	50
University StudIES Abroad Consortium Usac	14
Centro Humanizacion De La Salud	37
IES Leonardo Da Vinci	50
Plataforma Pinardi	20
Visitas IES Rosa Chacel Y Efa Valdemilanos	53
Campus FP	28

COLEGIOS Y ASOCIACIONES	ASISTENTES
Ejercito De Tierra BM El Goloso	31
Visitas Villasaluten	8
IES Las Musas	30
EFA El Llano	40
Cruz Roja Española Cuenca + IES Ciudad Escolar	35
Colegio Bernadette	23
Patología Dual	16
CDM Formación	13
Campamento De Verano Casa De Campo	20
Academia Cosmos	20
Academia Cosmos	20
Academia Cosmos	20
Escuelas Javerianas	60
IES Juan Bosco	40
Protección Civil De Masquefa	6
IES Nueva Castilla	22
Fundación Achalay Discapacidad	10
IES La Poveda	30
Centro López Vicuña	70
Academia Cosmos	18
Academia Cosmos	8
IES La Poveda	30
Asociación Sapienza	60
Centro Cultural Miguel De Cervantes	20
IES San Juan De La Cruz	30
IES Llerena De Badajoz	31
Afanias Discapacidad	9
IES La Poveda	30
Asociación Dual	32
TES Cesur	50
Gala Formación	20



Representaciones

Se incluyen todas las actividades de difusión y de conocimiento (ponencias, charlas, encuentros, entrevistas, rueda de prensa ...) en las que el servicio SAMUR-Protección Civil ha participado en estos dos años. No se incluyen los trabajos de investigación presentados a congresos y contemplados en el apartado de Investigación.



FECHA	NOMBRE DEL EVENTO	ORGANIZA	LUGAR
9 ene-6 feb	Participación como experto sanitario del equipo médico internacional EMT1 de SAMUR-Protección Civil en la misión de la OMS y el UCPM en el centro de coordinación de equipos sanitarios (EMTCC) para la evacuación de enfermos de Gaza	EMTCC	Egipto
26-27ene	Visita organizada del ESP EMT1 SAMUR-PC al ERCC de la DG ECHO de la Comisión Europea en Bruselas.	ESP EMT1	Bruselas
15-17feb	Mesa redonda "Heridas y Traumatismos en medios hostiles".	Sociedad Española de Heridas (SEHER)	Madrid
20-feb	Reunión de la Autoridad de Catástrofes y Emergencias (AFAD) de Turquía.	Coordinador General	Madrid
20-feb	Reunión de los miembros de la EMS Leadership Network para crear la Asociación Europea de Servicios de Emergencias, y el Libro Blanco de los Servicios de Emergencias Europeos	EMS	Bruselas
01-mar	Celebración 25 años puesta en funcionamiento de La Unidad Medicalizada de Emergencias de Badajoz	UME de Badajoz	Badajoz
05-mar	Participación en las V JORNADAS PROVINCIALES "SALUD INFANTOJUVE-NIL"	SAE Castilla y León	Ávila
7-8mar	Participación en la I Jornada de trabajo Registro Español de Parada Cardíaca Extrahospitalaria (OHSCAR)	OHSCAR	San Sebastián
13-mar	Colaboración en el XXVI Curso de Especialización en Guías Caninos	Policía Nacional	Madrid
14-mar	Participación en la JORNADA ALTAS CAPACIDADES CEU	UAM	Madrid
19-mar	Colaboración con las Jornadas de Orientación para 4º ESO	IES Juan Ramón Jiménez	Madrid
20-22mar	Asistencia al RESCUE TEAM COURSE PARIS sobre ECMO y REBOA, organizado por SAMU París y Hospital Necker.	SAMU París y Hospital Necker.	París
05-abr	Participación en el International Congress on Emergency	APEMERG	Oporto
05-abr	Curso de quemados críticos para intensivistas y médicos de actividades afines que no dispongan de Unidad de Quemados en su Hospital	Unidades de Quemados Críticos del Hospital Universitario La Paz y del Hospital Universitario Vall d'Hebron	Madrid
19apr	Participación en las Jornadas sobre Actualización en la Atención al paciente con Trauma Grave en Urgencias y emergencias	SEMES Valencia	Valencia
23apr	Simposio sobre la Muerte Súbita "Antonio López Farré"	Ayto Valdeolmos Alapardo	Madrid
25-26abril	Participación en el International Meeting on Disaster Response	SAMU Toulouse	Toulouse

FECHA	NOMBRE DEL EVENTO	ORGANIZA	LUGAR
01-may	Participación en el Congreso Nacional de Psicología de Emergencias	Colexio Oficial de Psicoloxia de Galicia	Santiago de Compostela
19-jun	Participación en el International Congress on Disaster Ethics,	Universidad de Oviedo	Oviedo
4-5sep	Reunión organizativa del Congreso Europeo de Servicios de Emergencias	EMS EUROPE	Estocolmo
12-14sep	Jornada de Emergencias Santander 2024	Servicio Protección Civil Ayuntamiento de Santander	Santander
14-oct	Curso de uso de analítica prehospitalaria	Servicio Navarro de Salud	Pamplona
17-oct	Colaboración en el Curso superior de planificación y coordinación de seguridad en grandes eventos	CAE CNP	Madrid
22-oct	III Jornada de Enfermería de Urgencias y Emergencias SEMES Madrid	SEMES Madrid	Madrid
11-12nov	III SIMPOSIUM de Actualización en la atención inicial al trauma grave en urgencias y Emergencias.		Sevilla
22-23nov	VII Congreso Nacional del Consejo Español de Reanimación Cardiopulmonar (CERCP)	CERCP	A Coruña
29nov-1dic	Participación Retromóvil Madrid	Eventos Motor	Madrid
19-dic	Colaboración en el Máster en Gestión y Planificación de Centros y Servicios de Atención a la Dependencia (MADE)	Universidad de Cantabria	Cantabria



Premios y reconocimientos

- **Distinción Madrid Talento a la Innovación.** 19 marzo 2024.
- **Reconocimiento del Ministerio de la Dirección de Emergencias del Interior de Rumanía (DSU).** 21 marzo 2024. Por colaborar en su acreditación como EMT de la OMS.
- **Aniversario Fragmento a las víctimas del 11-M.** 13 abril 2024
- **Certificado Equipo de Emergencias Médicas Tipo 1.** 30 de octubre 2024.
- **EMT Team United Arab Emirates.** 30 octubre 2024.
- **Agradecimiento Valencia** por ayuda en la DANA. 12 noviembre 2024.
- **Agradecimiento Valencia** por ayuda en la DANA. 9 diciembre 2024.
- **Certificado Carta de Servicios.** 23 diciembre 2024.



Distinción Madrid Talento a la Innovación.



Reconocimiento del Ministerio de la Dirección de Emergencias del Interior de Rumanía



Agradecimiento Valencia por ayuda en la DANA



Certificado Equipo de Emergencias Médicas Tipo 1



Certificado Carta de Servicios

Presupuesto

A través de este programa presupuestario se ha podido proporcionar las herramientas en recursos materiales, logísticos, organizativos y humanos para mantener los resultados en los indicadores clave del servicio adaptándolo al escenario actual y orientando el servicio hacia el desarrollo futuro. Las consignaciones presupuestarias del programa 135.10 han tenido como finalidad:

- Garantizar una atención sanitaria de calidad, disminuyendo la morbilidad de los pacientes atendidos por SAMUR – Protección Civil a través del refuerzo de todos los eslabones de la Cadena de la Vida: formación ciudadana, utilización de desfibriladores en lugares públicos, atención especializada de calidad in situ, traslado hospitalario ajustado por patología y mejorando la coordinación con otras instituciones sanitarias y no sanitarias mejorando la continuidad asistencial de los pacientes.
- Ampliar la respuesta a la catástrofe, a través de la realización de simulacros, y estableciendo planes de actuación conjunta con intervinientes de ámbito de la seguridad, el rescate y el sector sanitario (procedimientos conjuntos).
- Proveer una mayor cualificación profesional en todas las áreas del Servicio, incluyendo a los nuevos profesionales incorporados
- Fortalecer la Protección Civil: fomento del desarrollo municipal de la Protección Civil desde el liderazgo ejercido por SAMUR – Protección Civil, desarrollando una nueva organización y estructura del Cuerpo de Voluntarios.

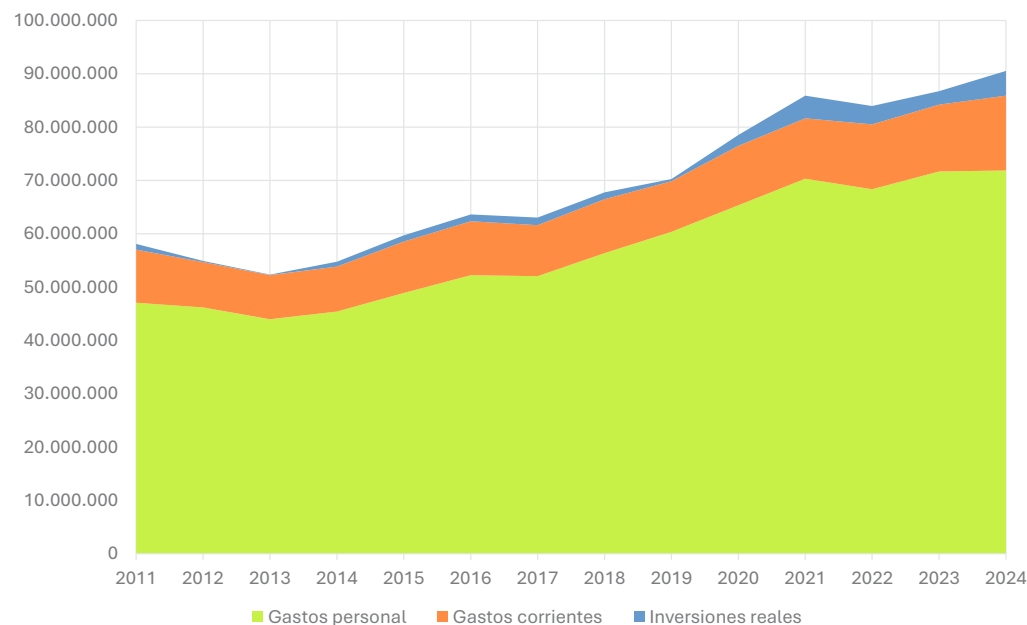


Gráfico 1. Evolución histórica del gasto de SAMUR-Protección Civil por partidas presupuestarias.

- Capacitar a la ciudadanía en técnicas básicas de reanimación cardiopulmonar, tanto en el ámbito escolar como en el sector laboral y empresarial.
- Elevar la calidad asistencial de emergencias a través del estímulo de la investigación, del desarrollo de la seguridad clínica del paciente y de la potenciación de la presencia nacional e internacional de SAMUR – Protección Civil en los principales foros y publicaciones científicas relacionadas con el ámbito de la emergencia sanitaria.
- Situar a SAMUR - Protección Civil en la primera línea tecnológica y procedimental manteniéndose como referente de otros Servicios

de emergencias sanitarias aprovechando su capacidad de difusión de conocimiento.

- Dar respuesta a situaciones de riesgo para pacientes e intervinientes no habituales, garantizando una atención de calidad, y con la máxima protección a los trabajadores.
- Mejorar los canales de comunicación con los ciudadanos atendidos y demandantes del servicio a través de las encuestas de percepción.
- Optimizar los procesos de gestión y operativos a través de la digitalización de éstos.