



POLÍTICA

Fecha: 14-ENE-2025

SAMUR-Protección Civil es un servicio de emergencias sanitarias extrahospitalario, mixto, compuesto por personal funcionario y voluntario, uniformado y jerarquizado. Asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a situaciones de urgencia y emergencia, así como de la organización y atención sanitaria de catástrofes y situaciones de calamidad pública, ocurridas 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.

También se encuentra entre sus cometidos el organizar y planificar la cobertura preventiva y la respuesta sanitaria y de Protección Civil en eventos de riesgo previsible.

Asimismo, es responsable de la impartición de cursos para la formación sanitaria a la ciudadanía en situaciones de emergencia, rescate, preventivos y catástrofe.

Consciente del compromiso que contrae, ha establecido en su organización un Sistema Integrado de Gestión, incluyendo los requisitos de calidad, medioambiente, gestión de emergencias y respuesta ante incidentes, y transporte sanitario.

Para definir y concretar la asunción de este compromiso, la Dirección de **SAMUR-Protección Civil** establece su Política, que se refleja en tres ejes fundamentales:

- **La calidad de su gestión**, como garantía de satisfacción, consciente de las necesidades y expectativas de sus usuarios, ciudadanos y demás partes interesadas. Calidad que implica ineludiblemente:
 - **Una gestión ética**, que adopta como criterios de actuación unos valores y unos principios definidos y conocidos por toda la Organización en su código de conducta y que se centra y enfoca principalmente en el cumplimiento de sus funciones y deberes, teniendo en cuenta el interés de sus pacientes/usuarios y conforme a compromisos adquiridos con los ciudadanos
 - **Una gestión eficiente**, basada en los principios y modelos sobre la que ésta se sustenta: liderazgo, gestión de procesos, enfoque a la mejora continua con orientación a resultados, participación, excelencia profesional, conocimiento de las situaciones de emergencia, compartición de la información, apuesta clara por la innovación como motor de desarrollo, rendición de cuentas y transparencia.
- **La sostenibilidad de su actividad**, con una cuádruple responsabilidad:
 - **Social**, asumiendo una preocupación constante por la mejora de la sociedad, un compromiso de velar por el bienestar y la seguridad de trabajadores y ciudadanos; promoviendo los valores de la salud, la convivencia y el respeto a la legalidad; promocionando la cultura y el deporte, y con clara vocación de

Información de Firmantes del Documento



- difusión del conocimiento y de la experiencia acumulada en el ejercicio de sus actividades, etc.
- **Económica**, a través del empleo racional y prudente de los recursos con los que la ciudadanía le dota.
 - **Ambiental**, mediante la evaluación continua de su desempeño ambiental, el control y gestión de las principales aspectos para la protección del medio ambiente incluyendo la prevención de la contaminación, control de consumos, residuos, emisiones y vertidos e impulsando constantemente la concienciación y capacitación de todos los actores que de una forma u otra participan en SAMUR-Protección Civil (personal, usuarios, proveedores, etc.), así como la perspectiva de ciclo de vida en los recursos materiales que necesita.
 - **Legal**: Mediante la identificación y evaluación de los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba y el cumplimiento de la normativa aplicable a todas las actividades del servicio.
- **Calidad y eficacia de la atención sanitaria y de Protección Civil orientada al usuario.**
 - Mejores prácticas asistenciales basadas en la evidencia científica actualizada, contando con tecnologías sanitarias de última generación y un programa de capacitación adaptado a cada perfil profesional en busca de la excelencia.
 - Basada en el cumplimiento de los derechos de los usuarios en lo concerniente a la salud (información, confidencialidad, autonomía, intimidad, etc.).
 - Humanización de la atención sanitaria procurando un trato personal de calidad y una comunicación adecuada, suficiente y comprensible.
 - Contando con una cultura y estrategia de seguridad del paciente en la organización y con un sistema basado en la gestión del riesgo, orientado a detectar buenas prácticas y a minimizar los riesgos en la práctica asistencial de emergencias.
 - Estudiando y estableciendo sinergias con otros agentes (alianzas) que proporcionan un valor añadido al servicio prestado.

Para todo ello, esta política se revisa periódicamente, manteniéndola adecuada al propósito de la Organización, con un compromiso de mejora continua y con comunicación a todas las personas que trabajan para o en nombre de ella.

Toda la organización de SAMUR-Protección Civil se obliga al cumplimiento de los requisitos que el sistema establece, en relación con el desempeño de las respectivas funciones.

La Subdirección de SAMUR-Protección Civil delega la suficiente y necesaria autoridad en el responsable de Calidad para el impulso, desarrollo, implantación y seguimiento de su Sistema Integrado de Gestión con el apoyo del personal que sea necesario.

Fdo. Carmen Camacho Leis
Subdirectora General SAMUR-Protección Civil

Información de Firmantes del Documento



CARMEN CAMACHO LEIS - SUBDIRECTORA GENERAL
URL de Verificación: https://servint.madrid.es/VECSV_WBCONSULTAINTRA/VerificarCove.do

Fecha Firma: 24/03/2025 09:32:19
CSV : 1WSURWYZ3FLMD2A7

