

CARTA DE SERVICIOS

Gerencia de
Urgencias,
Emergencias y
Transporte
Sanitario del
SESCAM



Castilla-La Mancha

Consejería de Sanidad



1 DATOS IDENTIFICATIVOS ¿QUIÉNES SOMOS?

La **Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario** (en adelante GUETS) pertenece al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, organismo autónomo dependiente de la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha.

Es ésta una Gerencia de ámbito regional que cuenta para su funcionamiento y atención a la población con: un Centro Coordinador de Urgencias (CCU), un Centro Coordinador de Transporte Sanitario Programado (CCTSP), Unidades Móviles de Soporte Vital Avanzado de asistencia a la emergencia y transporte primario, Unidades Móviles de Soporte Vital Avanzado de transporte secundario, Helicópteros Sanitarios, ambulancias de Soporte Vital Básico, ambulancias de transporte urgente y ambulancias de transporte programado.

Nuestro ámbito de actuación es la atención sanitaria a las urgencias y emergencias extrahospitalarias en todo el territorio de Castilla-La Mancha, así como el consejo sanitario telefónico a través del Centro Coordinador de Urgencias del Sescam para toda la población y profesionales sanitarios que lo soliciten. Asimismo, queda dentro de nuestro ámbito de actuación el transporte sanitario urgente y no urgente.

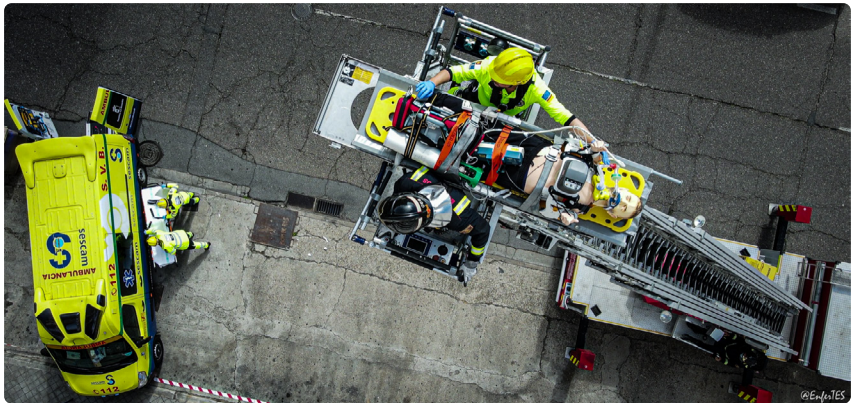
2 OBJETIVOS Y FINES.

Nuestro objetivo es ser proveedores de una asistencia integral a la urgencia y emergencia sanitaria, facilitando la accesibilidad del ciudadano al sistema sanitario, con una respuesta ágil y profesional en cualquier ámbito donde se produzca el incidente o problema de salud, fundamentalmente en el medio extrahospitalario.

Nuestros fines persiguen alcanzar los máximos estándares de seguridad para el profesional y el paciente, contribuyendo a mejorar la calidad de los servicios que se prestan desde esta Gerencia y con ello la salud de los ciudadanos, a disminuir en la medida de lo posible las secuelas, la morbilidad y la mortalidad, para así mejorar el bienestar de la población.

La presente Carta de Servicios tiene como finalidad informar a los ciudadanos sobre los compromisos adquiridos en la prestación de servicios a través de los centros y medios dependientes de la Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.

Una vez aprobada por la Consejería de Sanidad y publicada mediante Resolución en el DOCM, esta Carta se publicitará en la página web del SESCAM (www.sescam.jccm.es) y en la Sede Electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (www.jccm.es) a fin de que sea visible y esté accesible en todo momento para la población. De esta manera, se dará difusión a los compromisos de calidad, atención y seguridad adquiridos por la GUETS en el desarrollo de sus funciones.



3

MARCO LEGAL

- ▶ Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- ▶ Decisión del Consejo, de 29 de julio de 1991, relativa a la creación de un número de llamada de urgencia único europeo.
- ▶ Real Decreto 903/1997, de 16 de junio, por el que se regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112.
- ▶ Decreto 30/1999, de 30 de marzo, por el que se aprobaba la Carta de los Derechos del Ciudadano.
- ▶ Resolución de 26 de julio de 1999, de la Presidencia Ejecutiva del Instituto Nacional de la Salud, por la que se crean los puestos de personal sanitario en los Centros Coordinadores de Urgencia y en las Unidades Móviles de Emergencia.



- ▶ Decreto 125/2000, de 18 de julio, por el que se regula la implantación del servicio de atención de urgencias a través del teléfono único europeo de urgencias 1-1-2.
- ▶ Ley 8/2000, de 30 de noviembre, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha.
- ▶ Carta europea de los Derechos del Paciente, 2002.
- ▶ Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- ▶ Orden de 20 de febrero de 2003, de la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha, de las Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios, Centros y Establecimientos del SESCAM.
- ▶ Decreto 15/2006, de 21 de febrero, del Registro de Voluntades Anticipadas de Castilla-La Mancha.
- ▶ Ley 05/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en Materia de Salud de Castilla-La Mancha.
- ▶ Decreto 69/2012, de 29 de marzo, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
- ▶ Decreto 36/2013, de 04 de julio, por el que se regula la planificación de emergencias en Castilla-La Mancha.
- ▶ Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.
- ▶ Decreto 66/2017, de 19 de septiembre, de la Certificación Técnico-Sanitaria del transporte sanitario por carretera (y sus modificaciones).

4

DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Los pacientes y las personas usuarias del servicio **tienen derecho** a:

- Conocer el estado de tramitación de una emergencia en que tenga condición de persona interesada.

- Obtener recomendaciones de autoprotección, antes de la llegada de los servicios de emergencia.
- Conocer la identificación del personal del Servicio de Emergencias responsable de su atención.
- Negarse a la intervención o tratamiento, excepto en los supuestos de actuación en los que no es necesario su consentimiento (riesgo para la salud pública o riesgo inmediato grave para la integridad física o psíquica si no es posible conseguir su autorización). En caso de no aceptar el tratamiento prescrito se propondrá al paciente o usuario la firma del documento correspondiente.
- Recibir un trato profesional y respetuoso atendiendo a las circunstancias específicas de la persona llamante.
- Disponer de un informe clínico de su asistencia.
- Que se garantice la confidencialidad de sus datos clínicos y personales así como a que se vele por su intimidad durante el proceso de atención sanitaria.
- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado o por el incumplimiento de los compromisos establecidos en la presente Carta de Servicios.
- Cualquier otro derecho reconocido por la legislación vigente.

Los pacientes y las personas usuarias del servicio **tienen el deber** de:

- Identificarse.
- Proporcionar información veraz.
- Utilizar el servicio de manera responsable y respetuosa.
- Colaborar y seguir las instrucciones de los profesionales sanitarios que intervienen en su atención.



SERVICIOS QUE SE PRESTAN.

- Desde el Centro Coordinador de Urgencias del Sescam se ofrece un servicio de atención a las urgencias y emergencias sanitarias extrahospitalarias, operativo 24 horas al día.
- Damos una respuesta integral a las llamadas de urgencia o emergencia sanitaria las 24 horas del día.
- Proporcionamos información, consejo y orientación sanitaria al usuario relacionado con las urgencias médicas.
- Proveemos de una atención sanitaria a las emergencias médicas a través del recurso disponible más adecuado.
- Coordinamos los recursos destinados a la atención urgente y de emergencia extrahospitalaria.
- Realizamos el transporte del paciente al centro sanitario más adecuado y cercano de acuerdo a su situación de emergencia.
- Conectamos a los diferentes profesionales sanitarios para que puedan comunicarse allí donde estén a través de nuestro servicio de Interconsulta Telefónica.
- Realizamos la coordinación entre hospitales y el transporte secundario entre ellos en pacientes críticos que precisan ser atendidos en otro centro.
- Contamos con un servicio de transporte sanitario urgente terrestre y aéreo.



- Realizamos el transporte sanitario programado según prescripción sanitaria.
- Damos formación e información de ámbito sanitario a primeros intervinientes y a población en general.
- Estamos presentes en dispositivos de riesgo previsible dando cobertura sanitaria y también en los actos de carácter institucional.
- Somos los responsables de la asistencia y coordinación de los recursos materiales y humanos ante situaciones de múltiples víctimas y catástrofes.
- Nuestro trabajo se desarrolla dentro del marco de las garantías de privacidad y protección de los datos personales.

6

COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD.

Nuestro compromiso de calidad con la ciudadanía se basa en proporcionar una asistencia integral, individualizada y acorde a sus necesidades y nuestros recursos ante una situación de urgencia o emergencia relacionada con la salud, garantizando en todo momento la confidencialidad. Estos compromisos llevan asociados unos indicadores de calidad que nos permiten medir su consecución:

Nuestro compromiso para proporcionar asistencia con los más altos índices de profesionalidad, calidad y buenas prácticas ante cualquier situación para la que seamos requeridos por la Administración.

Nuestro compromiso con la población para decidir el recurso sanitario más adecuado ante una situación de emergencia sanitaria en el menor tiempo posible.

- INDICADOR: Tiempo de decisión de recurso sanitario ante una situación clasificada como emergencia, considerado como el tiempo transcurrido desde que se recibe la llamada en el sector sanitario del CCU hasta que se solicita el primer recurso avanzado en prioridad 0 (emergencia). Debe ser menor a 1 minuto.



Nuestro compromiso con la población para realizar la asistencia sanitaria en una situación de emergencia empleando el menor tiempo posible.

- INDICADOR: Tiempo de llegada al incidente del recurso de Soporte Vital Avanzado, considerado como el tiempo desde que se asigna el recurso sanitario de Soporte Vital Avanzado por el Centro Coordinador de Urgencias del Sescam, hasta que éste llega al lugar del incidente. Debe ser <15 minutos en las zonas urbanas y <30 minutos en zonas rurales.

Nuestro compromiso con la población para mantener y fomentar una cultura de mejora continua de la calidad asistencial.

- INDICADOR: Número de procedimientos revisados y actualizados por año. Se deberá revisar y actualizar por parte de la Dirección con la colaboración de los profesionales implicados un mínimo de 5 procedimientos al año.
- INDICADOR: Número de procedimientos desarrollados e implantados por año. Se deberán desarrollar al menos dos nuevos procedimientos cada año, tratando de implantarlos en el menor tiempo posible.
- INDICADOR: Adecuación de las activaciones de los códigos ICTUS, TRAUMA, CORECAM por el recurso cuando se cumplan criterios. Se auditarán todos los códigos clasificados como ICTUS, TRAUMA o CORECAM para verificar la adecuación a los criterios definidos para cada uno de los códigos. Se considerará como estándar el porcentaje de adecuación igual o superior al 90%.

Nuestro compromiso con la población para que pueda desarrollar un papel activo y sea copartícipe en la mejora de la gestión de la asistencia sanitaria que recibe.

- INDICADOR: Número de reclamaciones al año por atención CCU / CCTSP / Unidades móviles. Se realizará un análisis de las reclamaciones recibidas en el CCU, CCTSP y unidades móviles con el fin de detectar puntos de mejora en nuestra asistencia.
- INDICADOR: Compromiso con la ciudadanía para dar respuesta en plazo a las reclamaciones recibidas. Se deberá contestar en menos de 30 días (o según indique la legislación vigente) todas las reclamaciones dirigidas a la GUETS.

- **INDICADOR:** Satisfacción de la ciudadanía con la atención recibida. Se realizará cada año al menos dos encuestas de satisfacción para la atención urgente y otras dos para el transporte programado, y sus resultados serán públicos.

Estos indicadores se evaluarán con una periodicidad trimestral, salvo las encuestas de satisfacción que se medirán y evaluarán dos veces al año.

Los principales indicadores quedan también recogidos en el anexo adjunto a la Resolución de la Consejería de Sanidad, que aprueba la Carta de Servicios de la Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario.

7

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LAS USUARIAS Y USUARIOS (al menos en los procesos de revisión de la Carta). FORMAS DE PRESENTACIÓN DE INICIATIVAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS.

Ponemos a disposición del ciudadano diferentes medios para que pueda manifestarnos su reclamación, queja, sugerencia, iniciativa o agradecimiento, comprometiéndonos a emitir respuesta en menos de 30 días, activando los mecanismos necesarios en el caso de que se incumpla alguno de los compromisos adquiridos en esta carta. El usuario puede colaborar para que prestemos un mejor servicio haciendo llegar sus iniciativas, quejas, reclamaciones y agradecimientos por cualquiera de los siguientes medios:

- **A través de los formularios impresos normalizados** disponibles en todos los centros y oficinas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, según el modelo aprobado por Orden de 20 de marzo de 2003, de la Consejería de Sanidad, de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.
- **A través del formulario electrónico**, de la página web:
<https://sanidad.castillalamancha.es/ciudadanos/reclamaciones>
<https://sanidad.castillalamancha.es/ciudadanos/sugerencias>



- **Marcando el número de teléfono 012** si llama desde Castilla-La Mancha, o marcando el número de teléfono 925 274 552 para localidades con prefijo correspondiente a una provincia de otra Comunidad Autónoma y para cualquier otro punto de España.
- **Por correo electrónico** dirigido a la cuenta de correo electrónico atencionpaciente.guets@sescam.jccm.es, habilitada por la GUETS para este fin.
- **Mediante escrito dirigido a la unidad responsable** de la Carta de Servicios: Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario. Calle Huérfanos Cristinos, 5, 2ª planta. 45003 - Toledo.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 30 días, contados a partir del siguiente al de su presentación.

8

GARANTÍA. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN.

Si de su reclamación se evidencia el incumplimiento de cualquiera de los compromisos adquiridos en esta Carta, desde la Dirección Gerencia de la GUETS se pondrán en contacto con la persona reclamante para pedirle disculpas, explicarle las causas y notificarle las medidas adoptadas para subsanarlo.



9 ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA.

La vigencia de la Carta de Servicios se prorrogó, por un periodo de un año desde el día siguiente al de publicación de la resolución de prórroga en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha o, en su caso, hasta la aprobación de una nueva edición de la Carta.

10 FORMAS DE ACCESO.

Información de contacto con la organización prestadora del servicio.

Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario.

Calle Huérfanos Cristinos, 5, 2ª planta. 45003 - Toledo.

Tlf: 925 287 277

11 PLANO DE SITUACIÓN.



Gerencia de Urgencias, Emergencias y
Transporte Sanitario del SESCAM
Consejería de Sanidad

