

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) es una Gerencia de Ámbito Regional pertenece al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam), organismo autónomo dependiente de la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha.

Tiene atribuciones en materia de dirección y gestión de los recursos y centros que les sean asignados por la Dirección-Gerencia del Sescam para la atención de situaciones de urgencia, emergencia y catástrofe, así como el transporte sanitario, en coordinación con los recursos de las otras gerencias. Así mismo, atiende consultas y dudas sanitarias a través del Servicio Salud Responde.

Para su funcionamiento y atención a la población cuenta con: un Centro Coordinador de Urgencias (CCU), un Centro Coordinador de Transporte Sanitario programado (CCTSP), un Centro para la atención del Servicio Salud Responde, Unidades Móviles terrestres de Soporte Vital Avanzado, Helicópteros Sanitarios, ambulancias de Soporte Vital Básico, ambulancias de transporte urgente y ambulancias de transporte programado. Además, cuenta con las infraestructuras necesarias para ser desplegadas en caso de Incidentes de Múltiples Víctimas y Catástrofes.

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, generalmente - aunque no de forma exclusiva - en el ámbito 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.

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 la 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.
- ▶ Decreto 15/2006, de 21 de febrero del Registro de Voluntades Anticipadas de Castilla-La Mancha.





- ▶ Ley 5/2010, 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.
- ▶ 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 36/2013, de 04 de julio, por el que se regula la planificación de emergencias en Castilla-La Mancha y se aprueba la revisión del Plan Territorial de Emergencia de Castilla-La Mancha
- ▶ Decreto 66/2017, de 19 de septiembre, de la Certificación Técnico- Sanitaria del transporte sanitario por carretera (y sus modificaciones)
- ▶ Decreto 85/2024, de 26 de noviembre, de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam).

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 identidad del personal 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 a la persona 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 y las profesionales sanitarios que intervienen en su atención.

5

SERVICIOS QUE SE PRESTAN.

Los 7 servicios que se describen a continuación integran y subsumen la cartera previa de 14 servicios publicada en 2022, sin supresión de prestaciones. En particular, se mantienen: la interconsulta telefónica entre profesionales, el transporte sanitario urgente terrestre y aéreo, la coordinación interhospitalaria y el transporte secundario, la formación a primeros intervinientes y población, y la cobertura en dispositivos de riesgo previsible. Se incorpora el Servicio Salud Responde.

1. Atención a las urgencias y emergencias sanitarias extrahospitalarias 24 horas al día desde el Centro Coordinador de Urgencias del SESCAM integrado en el 112.
2. Proporcionar información, consejo y orientación sanitaria a la ciudadanía relacionado con las urgencias médicas.
3. Realizar el transporte sanitario no urgente bajo prescripción.
4. Informar sobre dudas y consultas sanitarias a través del servicio Salud Responde. Salud Responde es el servicio de atención telefónica y telemática de la GUETS para dudas y consultas sanitarias no urgentes. Ámbito: información clínica general, autocuidados, orientación sobre circuitos asistenciales y recursos del Sescam, y derivación a atención urgente cuando proceda.



5. Mantener y fomentar una cultura de mejora continua de la calidad asistencial. Esta calidad asistencial se evidencia en los diferentes procedimientos y procesos asistenciales y no asistenciales vigentes. Promovemos la participación de los equipos de trabajo, la evaluación constante de resultados y la implementación de buenas prácticas, garantizando que la mejora continua sea parte integral de nuestra cultura organizacional.
6. Gestión de solicitudes de información relativas a los servicios prestados desde la Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario.
7. Asistir y coordinar los recursos materiales y humanos disponibles ante situaciones de múltiples víctimas y catástrofes.

6 COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD.

Respecto al servicio 1. Atención a las urgencias y emergencias sanitarias extrahospitalarias 24 horas al día desde el Centro Coordinador de Urgencias del SESCAM integrado en el 112.

Nuestro compromiso para proporcionar una asistencia integral, individualizada y acorde a sus necesidades y a nuestros recursos disponibles ante una situación de urgencia o emergencia relacionada con la salud, garantizando en todo momento la confidencialidad mediante los indicadores.

1.1 Decisión del recurso sanitario más adecuado en una emergencia sanitaria en menos de tres minutos.

1.2 Tiempo medio de llegada menor a 15 minutos en zonas urbanas de los recursos de Soporte Vital Avanzado.

1.3 Tiempo medio de llegada menor a 30 minutos en zonas rurales de los recursos de Soporte Vital Avanzado.

Respecto al servicio 2. Proporcionar información, consejo y orientación sanitaria a la ciudadanía relacionado con las urgencias médicas.

No todas las respuestas dadas a las personas usuarias requieren de la movilización de servicios de emergencia para su resolución. En ocasiones se demanda del servicio un consejo o un asesoramiento. Nuestro compromiso para proporcionar información sanitaria con los más altos índices de profesionalidad, calidad y buenas prácticas, desarrollando un papel activo en la mejora de la gestión sanitaria se evalúa mediante el indicador:

2.1 Medición de la satisfacción con la información, consejo y orientación sanitaria que presta la GUETS mediante una encuesta telefónica, (incluye satisfacción con la respuesta clínica, tiempo de espera y resolución en primera llamada), estableciendo como satisfactoria una puntuación media igual o superior a 8 sobre 10.

Respecto al servicio 3. Realizar el transporte sanitario no urgente bajo prescripción.

Nuestro compromiso para trabajar por una gestión del transporte sanitario programado no urgente de excelencia, con atención de calidad y humana, mediante los indicadores:

3.1 Un índice de quejas ≤ 10 por cada 1000 servicios. (equivalente a $\leq 1,0\%$). Se calculará siempre sobre el denominador real del periodo, sin necesidad de alcanzar 1.000 servicios.

3.2 Obtener una satisfacción $\geq 80\%$ con la asistencia durante el transporte no urgente (a través de la realización de una encuesta anual a personas trasladadas).

3.3 Obtener una satisfacción $\geq 80\%$ con la atención telefónica del CCTSP (medida mediante una encuesta anual a personas que gestionan telefónicamente el TSNU).

Respecto al servicio 4. Informar sobre dudas y consultas sanitarias a través del servicio Salud Responde.

Nuestro compromiso con las personas ante situaciones de duda o necesidad de realizar una consulta sanitaria siendo útiles en su resolución, utilizando los indicadores:



4.1 Realizar una encuesta de satisfacción de la atención prestada por el Servicio SALUD Responde que presta la GUETS con resultados de satisfacción mayores al 80%.

Respecto al servicio 5. Mantener y fomentar una cultura de mejora continua de la calidad asistencial. Esta calidad asistencial se evidencia en los diferentes procedimientos y procesos asistenciales y no asistenciales vigentes. Promovemos la participación de los equipos de trabajo, la evaluación constante de resultados y la implementación de buenas prácticas, garantizando que la mejora continua sea parte integral de nuestra cultura organizacional. La materialización objetiva se concreta en el siguiente indicador:

5.1 Obtener conformidad $\geq 90\%$ en las revisiones con formato de auditoría de los procesos tiempo-dependientes que están vigentes en la GUETS. Actualmente son los Códigos ICTUS, TRAUMA, CORECAM, PCR y SEPSIS.

Respecto al servicio 6. Gestión de solicitudes de información relativas a los servicios prestados desde la Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario los principios que mueven nuestros compromisos son los siguientes:

Las personas que hayan sido atendidas por la GUETS tienen derecho a recibir, en los términos que define la actual normativa de protección de datos de carácter personal, informes que evidencien las actuaciones llevadas a cabo. Aspiramos a tramitar sus solicitudes de información en un plazo menor al que establece la normativa vigente. La materialización objetiva de estos principios se concreta en el siguiente indicador:

6.1 Enviar respuesta al 100% de las solicitudes de información relativas a la asistencia sanitaria prestada por la GUETS en un plazo menor o igual a 30 días desde la fecha de su registro de entrada.

Respecto al servicio 7. Asistir y coordinar los recursos materiales y humanos disponibles ante incidentes de múltiples víctimas y catástrofes. Nuestro compromiso con la planificación y gestión ante estas situaciones se evaluará mediante estos indicadores:

7.1 Asistencia al 100% de las convocatorias oficiales en las que GUETS tiene representación relacionadas con planificación y coordinación de emergencias (p. ej., comisiones de PLATECAM/planes especiales, grupos regionales de preparación ante IMV/catástrofes). Fuente: agenda/actas oficiales; evidencia: registro de asistentes GUETS.

7.2 Revisión de los recursos materiales destinados a situaciones de múltiples víctimas y catástrofes al menos una vez cada 6 meses, con el fin de implementar los nuevos recursos disponibles.

7 INDICADORES ASOCIADOS A LOS COMPROMISOS.

Los servicios y sus compromisos llevan asociados indicadores que permiten medir su cumplimiento.

Estos indicadores se evaluarán con una periodicidad semestral salvo las encuestas de satisfacción que se medirán y evaluarán una vez al año.

La periodicidad de evaluación es la indicada en cada indicador del Anexo y se publicarán periódicamente en el espacio asignado para ello por la Consejería de Sanidad.

8 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.

Queremos que la población pueda desarrollar un papel activo y sea copartícipe en la mejora de la gestión de la asistencia sanitaria que recibe.

Ponemos a disposición del ciudadano diferentes medios para que pueda comunicarnos su agradecimiento, sugerencia, iniciativa, queja o reclamación, comprometiéndonos a emitir respuesta en menos de 30 de días hábiles y activando los mecanismos necesarios en el caso de que se incumpla alguno de los compromisos adquiridos en esta carta. Las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias se formularán por escrito, en formato electrónico o en papel, conforme a los modelos establecidos. Las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias se presentarán por escrito, en formato electrónico o papel, conforme a los modelos oficiales y por los canales habilitados.

Las personas pueden colaborar en la mejora del servicio que ofrecemos haciéndonos llegar sus iniciativas, quejas, reclamaciones y agradecimientos por cualquiera de los siguientes medios:

- **A través de modelos normalizados** a disposición de las personas usuarias en los centros sanitarios dependientes o vinculados al Sescam, en el registro de los servicios centrales del Sescam.
- **En todos los centros y oficinas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha**, según el modelo aprobado y actualizado por el Decreto 85/2024, de 26 de noviembre, de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam).



- **A través de la sede electrónica** de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha: (<http://www.jccm.es>), así como en la web del Sescam (<http://sescam.castillalamancha.es>)
- **En los registros o lugares especificados en el artículo 16 de la Ley 39/2015**, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La contestación le será notificada en el plazo máximo de 30 días hábiles, contados a partir del siguiente al de la recepción en el órgano competente para su tramitación.

9

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 nos pondremos en contacto con la persona reclamante para pedirle disculpas, explicarle las causas y notificarle las medidas adoptadas para subsanar las deficiencias detectadas.



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

