

**DATOS PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE LA GERENCIA DE URGENCIAS EMERGENCIA Y TRANSPORTE SANITARIO. PRIMER TRIMESTRE AÑO 2023**

Compromiso asociado	Nombre del Indicador	Estándar	Método de obtención	Unidad de Medida	Responsable seguimiento	Periodicidad	Origen de los datos	1er Trimestre
Decidir el recurso sanitario más adecuado en una emergencia sanitaria en el menor tiempo posible	Tiempo desde que se recibe la llamada en el sector sanitario en el Centro Coordinador de Urgencias hasta que se solicita el primer recurso avanzado en situación clasificada como emergencia	< 1 minuto	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	*
En situación de emergencia, realizar la asistencia sanitaria con recurso sanitario avanzado disponible en el menor tiempo posible.	Tiempo medio de llegada al incidente del recurso de Soporte Vital Avanzado en zonas urbanas	< 15 minutos	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	0:09:05
	Tiempo medio de llegada al incidente del recurso de Soporte Vital Avanzado en zonas rurales	< 30 minutos	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	0:15:25
Mantener y fomentar una cultura de mejora continua de la calidad asistencial	Número de procedimientos revisados y actualizados por año	2	Registro propio	Número de procedimientos	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	1
	Número de procedimientos revisados y actualizados por año	5	Registro propio	Número de procedimientos	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	1
	Adecuación de las activaciones de los códigos Ictus, Trauma, Corecam	> 90%	Programa informático	Número de códigos	Coordinación Área Calidad / Evaluación por asistencial	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	100%
Desarrollar un papel activo y ser copartícipe en la mejora de la gestión sanitaria	Número de reclamaciones analizadas con la finalidad de detectar puntos de mejora en nuestra asistencia	100%	Registro / Programa informático	Porcentaje	*	Trimestral	Registro / Programa informático CESAR	100%
	Porcentaje de reclamaciones dirigidas a la GUETS con respuesta emitida en plazo	100%	Registro / Programa informático	Porcentaje	Coordinación Área Calidad y responsable proceso	Trimestral	Registro / Programa informático CESAR	100%
	Realizar dos encuestas de satisfacción con la asistencia sanitaria prestada en la atención sanitaria urgente que presta la GUETS	2	Registro propio	Número de encuestas	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	0
	Realizar dos encuestas de satisfacción con la asistencia sanitaria prestada en la atención sanitaria programada que presta la GUETS	2	Registro propio	Número de encuestas	Responsable Transporte Sanitario No Urgente y Programado	Anual	Registro propio	0

\* No disponible en el momento actual. Plataforma informática no permite aislar el dato

**DATOS PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE LA GERENCIA DE URGENCIAS EMERGENCIA Y TRANSPORTE SANITARIO. SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2023**

Compromiso asociado	Nombre del Indicador	Estándar	Método de obtención	Unidad de Medida	Responsable seguimiento	Periodicidad	Origen de los datos	2º Trimestre
Decidir el recurso sanitario más adecuado en una emergencia sanitaria en el menor tiempo posible	Tiempo desde que se recibe la llamada en el sector sanitario en el Centro Coordinador de Urgencias hasta que se solicita el primer recurso avanzado en situación clasificada como emergencia	< 1 minuto	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	*
En situación de emergencia, realizar la asistencia sanitaria con recurso sanitario avanzado disponible en el menor tiempo posible.	Tiempo medio de llegada al incidente del recurso de Soporte Vital Avanzado en zonas urbanas	< 15 minutos	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	0:13:39
	Tiempo medio de llegada al incidente del recurso de Soporte Vital Avanzado en zonas rurales	< 30 minutos	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	0:21:25
Mantener y fomentar una cultura de mejora continua de la calidad asistencial	Número de procedimientos revisados y actualizados por año	2	Registro propio	Número de procedimientos	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	0
	Número de procedimientos revisados y actualizados por año	5	Registro propio	Número de procedimientos	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	1
	Adecuación de las activaciones de los códigos Ictus, Trauma, Corecam	> 90%	Programa informático	Número de códigos	Coordinación Área Calidad / Evaluación por asistencial	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	100%
Desarrollar un papel activo y ser coparticipe en la mejora de la gestión sanitaria	Número de reclamaciones analizadas con la finalidad de detectar puntos de mejora en nuestra asistencia	100%	Registro / Programa informático	Porcentaje	*	Trimestral	Registro / Programa informático CESAR	100%
	Porcentaje de reclamaciones dirigidas a la GUETS con respuesta emitida en plazo	100%	Registro / Programa informático	Porcentaje	Coordinación Área Calidad y responsable proceso	Trimestral	Registro / Programa informático CESAR	100%
	Realizar dos encuestas de satisfacción con la asistencia sanitaria prestada en la atención sanitaria urgente que presta la GUETS	2	Registro propio	Número de encuestas	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	1
	Realizar dos encuestas de satisfacción con la asistencia sanitaria prestada en la atención sanitaria programada que presta la GUETS	2	Registro propio	Número de encuestas	Responsable Transporte Sanitario No Urgente y Programado	Anual	Registro propio	1

\* No disponible en el momento actual. Plataforma informática no permite aislar el dato

**DATOS PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE LA GERENCIA DE URGENCIAS EMERGENCIA Y TRANSPORTE SANITARIO. TERCER TRIMESTRE AÑO 2023**

Compromiso asociado	Nombre del Indicador	Estándar	Método de obtención	Unidad de Medida	Responsable seguimiento	Periodicidad	Origen de los datos	3er Trimestre
Decidir el recurso sanitario más adecuado en una emergencia sanitaria en el menor tiempo posible	Tiempo desde que se recibe la llamada en el sector sanitario en el Centro Coordinador de Urgencias hasta que se solicita el primer recurso avanzado en situación clasificada como emergencia	< 1 minuto	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	*
En situación de emergencia, realizar la asistencia sanitaria con recurso sanitario avanzado disponible en el menor tiempo posible.	Tiempo medio de llegada al incidente del recurso de Soporte Vital Avanzado en zonas urbanas	< 15 minutos	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	0:09:48
	Tiempo medio de llegada al incidente del recurso de Soporte Vital Avanzado en zonas rurales	< 30 minutos	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	0:21:04
Mantener y fomentar una cultura de mejora continua de la calidad asistencial	Número de procedimientos revisados y actualizados por año	2	Registro propio	Número de procedimientos	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	0
	Número de procedimientos revisados y actualizados por año	5	Registro propio	Número de procedimientos	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	2
	Adecuación de las activaciones de los códigos Ictus, Trauma, Corecam	> 90%	Programa informático	Número de códigos	Coordinación Área Calidad / Evaluación por asistencial	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	100%
Desarrollar un papel activo y ser copartícipe en la mejora de la gestión sanitaria	Número de reclamaciones analizadas con la finalidad de detectar puntos de mejora en nuestra asistencia	100%	Registro / Programa informático	Porcentaje	*	Trimestral	Registro / Programa informático CESAR	100%
	Porcentaje de reclamaciones dirigidas a la GUETS con respuesta emitida en plazo	100%	Registro / Programa informático	Porcentaje	Coordinación Área Calidad y responsable proceso	Trimestral	Registro / Programa informático CESAR	100%
	Realizar dos encuestas de satisfacción con la asistencia sanitaria prestada en la atención sanitaria urgente que presta la GUETS	2	Registro propio	Número de encuestas	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	0
	Realizar dos encuestas de satisfacción con la asistencia sanitaria prestada en la atención sanitaria programada que presta la GUETS	2	Registro propio	Número de encuestas	Responsable Transporte Sanitario No Urgente y Programado	Anual	Registro propio	0

\* No disponible en el momento actual. Plataforma informática no permite aislar el dato

**DATOS PARA LA CARTA DE SERVICIOS DE LA GERENCIA DE URGENCIAS EMERGENCIA Y TRANSPORTE SANITARIO. CUARTO TRIMESTRE AÑO 2023**

Compromiso asociado	Nombre del Indicador	Estándar	Método de obtención	Unidad de Medida	Responsable seguimiento	Periodicidad	Origen de los datos	4º Trimestre
Decidir el recurso sanitario más adecuado en una emergencia sanitaria en el menor tiempo posible	Tiempo desde que se recibe la llamada en el sector sanitario en el Centro Coordinador de Urgencias hasta que se solicita el primer recurso avanzado en situación clasificada como emergencia	< 1 minuto	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	*
En situación de emergencia, realizar la asistencia sanitaria con recurso sanitario avanzado disponible en el menor tiempo posible.	Tiempo medio de llegada al incidente del recurso de Soporte Vital Avanzado en zonas urbanas	< 15 minutos	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	0:11:10
	Tiempo medio de llegada al incidente del recurso de Soporte Vital Avanzado en zonas rurales	< 30 minutos	Programa informático	Minutos y segundos	Responsable CCU	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	0:20:31
Mantener y fomentar una cultura de mejora continua de la calidad asistencial	Número de procedimientos revisados y actualizados por año	2	Registro propio	Número de procedimientos	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	1
	Número de procedimientos revisados y actualizados por año	5	Registro propio	Número de procedimientos	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	1
	Adecuación de las activaciones de los códigos Ictus, Trauma, Corecam	> 90%	Programa informático	Número de códigos	Coordinación Área Calidad / Evaluación por asistencial	Trimestral	Programa informático de gestión incidentes SENECA 112	100%
Desarrollar un papel activo y ser copartícipe en la mejora de la gestión sanitaria	Número de reclamaciones analizadas con la finalidad de detectar puntos de mejora en nuestra asistencia	100%	Registro / Programa informático	Porcentaje	*	Trimestral	Registro / Programa informático CESAR	100%
	Porcentaje de reclamaciones dirigidas a la GUETS con respuesta emitida en plazo	100%	Registro / Programa informático	Porcentaje	Coordinación Área Calidad y responsable proceso	Trimestral	Registro / Programa informático CESAR	100%
	Realizar dos encuestas de satisfacción con la asistencia sanitaria prestada en la atención sanitaria urgente que presta la GUETS	2	Registro propio	Número de encuestas	Coordinación Área Calidad	Anual	Registro propio	1
	Realizar dos encuestas de satisfacción con la asistencia sanitaria prestada en la atención sanitaria programada que presta la GUETS	2	Registro propio	Número de encuestas	Responsable Transporte Sanitario No Urgente y Programado	Anual	Registro propio	1

\* No disponible en el momento actual. Plataforma informática no permite aislar el dato