



CARTA DE SERVICIOS

compromiso coa calidade

Servizos de Urgencias Sanitarias de Galicia-061



Fundación Pública Urgencias
Sanitarias de Galicia-061

XUNTA DE GALICIA



Carta de Servizos de Urgencias Sanitarias de Galicia-061

Edición: número 1, ano 2015

Número de exemplares da edición: 1500 (galego) – 500 (castelán)

Dep. Legal: C 2288- 2015

Edita:

Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061
CONSELLERÍA DE SANIDADE

Índice

- 5** Prólogo
- 7** Propósito desta carta de servizos
- 9** Principais servizos que ofrecemos
- 22** Normativa reguladora dos servizos
- 24** Dereitos concretos
- 26** Os nosos compromisos de calidade
- 33** E se non cumprimos eses compromisos...
- 37** Indicadores de calidade dos servizos
- 43** Coñeza os resultados da nosa carta
- 44** Colabore con nós
 - 1. Formas de colaboración
 - 2. Sistemas de consulta e participación
 - 3. Sistemas de suxestións, queixas e reclamacións
- 48** Datos identificativos e de contacto



061

Prólogo

A atención urxente ao cidadán de Galicia, alá onde se atope, no menor tempo posible e cos medios máis axeitados é un dos obxectivos principais da Consellería de Sanidade da Xunta de Galicia. Os cuidados dos doentes, ben sexa de forma telefónica ou desprazando recursos ao lugar do incidente, constitúen unha prioridade para o noso sistema público de saúde que, xunto coa accesibilidade, equidade e eficiencia, forman parte das liñas fundamentais de traballo do Servizo Galego de Saúde.

Sen ningunha dúbida, todos os nosos esforzos teñen o paciente como eixe central do sistema. A detección das súas necesidades, a prevención, a atención e a minimización das secuelas, forman parte fundamental do esforzo diario dos profesionais encargados de velar pola súa saúde.

O esforzo continuo de adaptación e modernización do noso sistema sanitario liderado pola Consellería de Sanidade, vese reflectido tamén nos servizos que oferta a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061, de xeito que, na actualidade, podemos afirmar sen dúbida que os recursos dispoñibles na nosa comunidade garanten unha atención urxente óptima para os cidadáns ao longo de toda a xeografía, como indican os resultados das enquisas de satisfacción.

Esta carta de servizos expresa o compromiso de todos os que forman parte do 061 para cos galegos e galegas cun obxectivo principal, que non é outro que incrementar o seu grao de satisfacción mediante a avaliación continua da asistencia que ofrece. Nela inclúese a oferta de atención á poboación en función das súas necesidades, e o noso compromiso de cumprir fielmente todos os indicadores que nela se recollen.

Como organización comprometida coa nosa sociedade e a cidadanía, estaremos en todo momento atentos á súa participación activa no desenvolvemento desta carta de servizos, co fin último de acadar a excelencia e mellorar a saúde e a calidade de vida das galegas e galegos.

Estamos seguros de que esta ferramenta que agora poñemos nas súas mans contribuirá, de xeito eficiente, á mellora do servizo e a aumentar a proximidade dos cidadáns cara ao sistema sanitario nunha situación tan sensible como a que constitúen as urxencias sanitarias.

Jesús Vázquez Almuíña

Conselleiro de Sanidade



Propósito desta carta de servizos

Mediante o Decreto 172/1999, do 27 de maio, da entón Consellería de Sanidade e Servizos Sociais, autorízase a constitución da Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061. Baixo esta denominación, a Comunidade Autónoma de Galicia, constitúe unha fundación pública de interese galego, con entidade e con personalidade xurídica propia á cal lle corresponderá a xestión da Central de Coordinación de Urgencias Médicas, cuxo réxime de funcionamento se regula na Orde do 9 de outubro de 1995 (DOG núm. 199 do 17 de outubro de 1995). A fundación atópase suxeita á coordinación e ás directrices de carácter funcional emanadas dos órganos competentes da Consellería de Sanidade e do Servizo Galego de Saúde.

A súa creación xorde ante a necesidade de desenvolver unha estratexia de resposta ás urxencias sanitarias que se producen fóra do ámbito hospitalario, sendo a encargada de xestionar e coordinar a asistencia e o transporte no medio prehospitalario en casos de urxencia e emerxencia, promovendo a eficacia, eficiencia e seguridade na asistencia sanitaria.

Dende o noso nacemento, estamos centrados en darlles o mellor servizo aos cidadáns, dado que somos conscientes de que o noso traballo diario ten unha gran repercusión na súa saúde. Por todo isto, o propósito desta carta de servizos é facer visible o compromiso que temos con eles: facilitarlles o coñecemento dos servizos que se atopan á súa disposición, facer patente o valor do traballo dos profesionais que o prestan, así como, amosarlles as responsabilidades e os compromisos que adquirimos ao proporcionar o servizo.

A presente carta é ademais un instrumento de medida e avaliación da nosa actividade, e de como esta se enfoca en acadar un alto grao de satisfacción dos usuarios que reciben os servizos.

En definitiva, a aprobación desta carta de servizos representa o compromiso da organización coa transparencia e a xustificación das contas, buscando novas formas para lograr unha atención sanitaria máis aberta, eficaz, transparente e accesible, xa que, a través dela facemos públicos os niveis de calidade que nos comprometemos a ofrecer, así como os mecanismos concretos para avaliar e publicar periodicamente o seu grao de cumprimento.

José Antonio Iglesias Vázquez

Director da Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061



Principais servizos que ofrecemos

Entre os servizos que presta a Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061 (FPUSG-061) atópanse os seguintes:

SERVIZOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE DEMANDAS DE ASISTENCIA SANITARIA ANTE PROBLEMAS MÉDICOS URXENTES

Desde unha única Central de Coordinación de Urgencias Sanitarias de Galicia-061 (CCUSG-061), situada en Santiago de Compostela, a FPUSG-061 centraliza e xestiona a atención de todas as chamadas de demanda de asistencia procedentes de cidadáns, entidades ou organismos públicos e privados que se atopen na Comunidade Autónoma de Galicia, e que se encontren ante un problema médico urxente ou ante unha emerxencia producida fóra do ámbito hospitalario.

A este respecto, a FPUSG-061 presta os seguintes servizos:

SERVIZO 1

Atención e clasificación da chamada dos usuarios, asignando a resposta máis adecuada, polo persoal sanitario da CCUSG-061.

Ante unha chamada de demanda de asistencia formulada por un cidadán, entidade ou organismo, público ou privado, que se encontre ante un problema médico urxente ou ante unha emerxencia, a asistencia sanitaria que ofrece a FPUSG-061 comeza coa recepción na CCUSG-061 da chamada telefónica que o cidadán, entidade ou organismo fai a través do número de teléfono 061.

As chamadas telefónicas dos usuarios son atendidas, axilizando ao máximo posible o tempo de espera, por persoal especializado na atención telefónica a urxencias ou emerxencias sanitarias.

En primeiro lugar, un operador telefónico pregunta polo motivo da chamada e, posteriormente, polos datos de localización do suceso, recolle os datos de filiación (sempre que isto sexa posible) e clasifica a chamada seguindo un protocolo informático pechado.

Unha vez catalogada a información obxecto da chamada, esta é avaliada, en todos os casos, polo persoal sanitario da CCUSG-061, o cal asigna as respostas máis axeitadas a cada demanda.

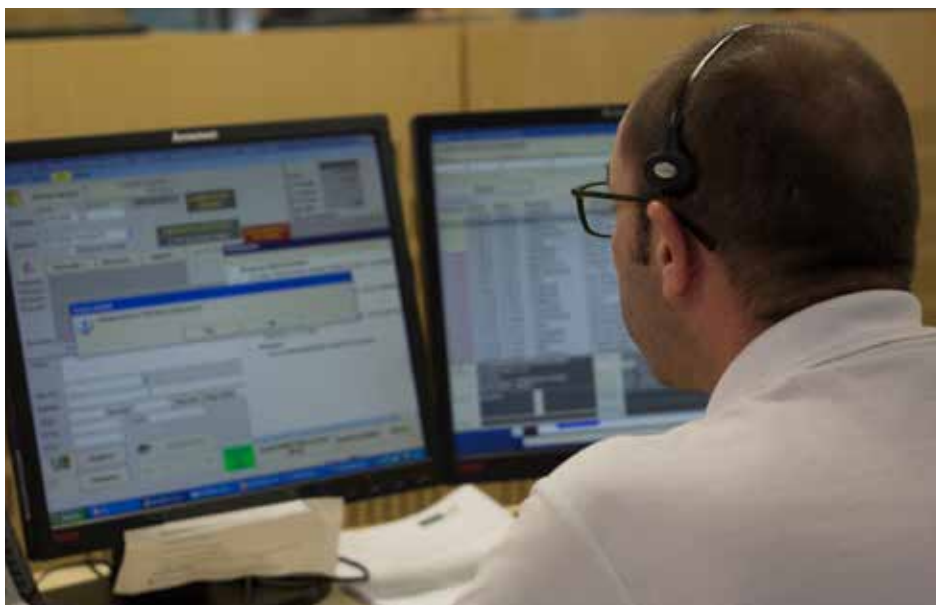
Unha vez realizada a clasificación, a demanda implica unha das seguintes respostas ou actuacións:

- a. Emerxencia.
- b. Visita domiciliaria.
- c. Consulta médica.
- d. Transporte non urxente.
- e. Transporte secundario.
- f. Información breve.
- g. Derivación.

SERVIZO 2

Atención e asesoría sanitaria mediante a consulta telefónica por persoal sanitario especializado desde a CCUSG-061.

Ante situacións nas que a demanda de atención do problema médico ou emerxencia formulada á CCUSG-061 non requira asistencia sanitaria presencial, nin transporte sanitario, esta poderá ser resolta mediante atención telefónica de



consultoría ou asesoría médica ou de enfermería polo persoal da CCUSG-061, ou ben mediante a derivación do caso ao centro sanitario adecuado sen necesidade de mobilizar máis recursos sanitarios.

Este servizo abarca unha serie de actividades relacionadas coa consulta e a asesoría sanitaria, a educación para a saúde e a prevención de enfermidades, a través da CCUSG-061.

Cando un cidadán chama ao teléfono 061 e, tras a clasificación e priorización para a súa atención, a través de protocolos informáticos pechados, a súa demanda de asistencia é clasificada como consulta, será atendido, segundo a súa prioridade e no menor tempo de espera posible, polos médicos e polo persoal de enfermería. Persoal con formación específica para realizar consulta e asesoramento médico telefónico.

Tras un completo interrogatorio médico dirixido a descubrir os antecedentes e datos clínicos pertinentes dos pacientes, o persoal sanitario avaliará a situación e, tras chegar a unha conclusión, emitirá unha opinión sobre as posibles causas clínicas e aconsellará e orientará o usuario cara á resolución do seu problema sanitario.

A resposta pode finalizar aquí ou pode incluír a derivación a un centro sanitario, a decisión dunha visita médica domiciliaria ou a asignación dun recurso móbil para o traslado do paciente, sempre co obxectivo de encamiñalo ao lugar onde se lle poida resolver da maneira máis eficiente o seu problema sanitario.

SERVIZOS DE ASISTENCIA E TRANSPORTE SANITARIO MEDIANTE DISPOSITIVOS DA REDE DE TRANSPORTE SANITARIO URXENTE DE GALICIA (RTSUG-061)

Nunha situación na que o problema médico ou de emerxencia polo que un cidadán, entidade ou organismo chama ao teléfono 061 requira unha atención sanitaria presencial, transporte sanitario ou ambas as cousas, a resposta dende a CCUSG-061 poderá ser a mobilización de recursos ou dispositivos sanitarios, principalmente os dispositivos da chamada Rede de Transporte Sanitario Urxente de Galicia. E tamén pode supoñer a mobilización de persoal do Servizo Galego de Saúde (SERGAS), fundamentalmente persoal médico e de enfermería de atención primaria.

Desde a CCUSG-061 faise o seguimento, asesoría e control necesario durante todo o servizo, danse consellos ou indícanse manobras para realizar durante o tempo que transcorre ata a chegada da RTSUG-061.

A FPUSG-061 xestiona a RTSUG-061, a cal está deseñada para atender as diversas necesidades de asistencia e transporte sanitario urxente na Comunidade Autónoma galega fóra do ámbito dos hospitais.

A RTSUG-061 funciona de forma integral, permanente e coordinada a través da CCUSG-061, está en comunicación permanente con esta, e informa das súas actuacións e movementos.

Os dispositivos da RTSUG-061 contrátanse mediante adxudicación por concurso público a empresas do sector do transporte. Nos pregos de contratación especificanse as condicións que debe cumprir o obxecto de contratación: vehículos, equipamento (básico e de electromedicina) e de persoal non sanitario (técnicos en emerxencias sanitarias).

Concretando máis, a RTSUG-061 está constituída por:

1. Ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado (AA-SVA), que se localizan principalmente nas grandes cidades, así como na Mariña Lucense.
2. Ambulancias asistenciais de soporte vital básico (AA-SVB) que se distribúen por toda a xeografía galega atendendo a criterios de demanda asistencial, dispersión e isócrona.
3. Helicópteros sanitarios medicalizados con base en Santiago de Compostela e Ourense.

O equipamento e as características técnicas das ambulancias asistenciais de SVA, SVB e dos helicópteros medicalizados é supervisado polo persoal asistencial da FPUSG-061 de forma periódica, co fin de garantir en todo momento a total operatividade e a capacidade de resposta adecuada e o cumprimento, se é o caso, dos requisitos de calidade esixidos nos pregos de contratación destes dispositivos e equipamentos.

A través da RTSUG-061, a FPUSG-061 presta os seguintes servizos:

SERVIZO 3

Prestar atención sanitaria presencial inicial, e efectuar transporte sanitario en casos de urxencia ou emerxencia con ambulancias asistenciais de soporte vital básico (AA-SVB) da RTSUG-061.

As ambulancias asistenciais de SVB da RTSUG-061 son vehículos de asistencia e de transporte urxente capaces de prestar soporte vital básico, desfibrilación e cuidados básicos de saúde.

O seu equipo humano consta de:

- Un condutor, técnico en emerxencias sanitarias (TES) co correspondente título homologado ou recoñecido.
- Outro TES en función de axudante coa mesma cualificación.

A mobilización das ambulancias asistenciais de SVB iníciase tras a valoración e decisión do persoal sanitario da CCUSG-061.

Tamén poden mobilizar o persoal do Servizo Galego de Saúde (SERGAS), fundamentalmente persoal médico e de enfermería de atención primaria.

A CCUSG-061 realiza o seguimento e control necesario durante todo o servizo, e facilita consellos ou manobras para realizar durante o tempo que transcorre ata a chegada do recurso. Así mesmo, a asistencia e o transporte é continuamente supervisado desde a CCUSG-061 polo persoal médico, quen decide sobre as intervencións do persoal técnico e sobre a necesidade de traslado e as súas condicións.

O seguimento inclúe a asignación do centro de destino e a coordinación con este cando a situación o aconselle.



SERVIZO 4

Prestar asistencia sanitaria presencial, soporte vital avanzado e transporte sanitario, terrestre e/ou aéreo, en casos de urxencia ou emerxencia con ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado (AA-SVA) ou helicópteros medicalizados da RTSUG-061.

As ambulancias asistenciais de SVA son dispositivos que proporcionan asistencia e transporte sanitario urxente fóra do ámbito do hospital, dotadas de persoal sanitario (médico e enfermeiro) experto en emerxencias con capacidade para aplicar manobras de soporte vital avanzado e coidados especializados a pacientes críticos.

O equipamento sanitario e as características técnicas das ambulancias asistenciais de SVA é similar ao equipamento das unidades de coidados intensivos dos hospitais.

Os helicópteros medicalizados son aeronaves cun equipamento que permite prestar asistencia médica “in situ” e transporte sanitario urxente a pacientes críticos, no menor tempo posible, con persoal especializado e cos elementos necesarios para a realización das manobras de soporte vital avanzado. O equipamento sanitario dos helicópteros é similar ao equipamento das unidades de SVA terrestres.



O equipo humano que integran estes dispositivos de transporte de SVA é o seguinte:

No caso das ambulancias asistenciais de SVA:

- Un médico con experiencia na atención en urxencias e emerxencias.
- Un enfermeiro experimentado na atención en urxencias e emerxencias.
- Un condutor TES co correspondente título homologado ou recoñecido.
- Outro TES en función de axudante coa mesma cualificación.

No caso dos helicópteros medicalizados:

- Un médico con experiencia na atención en urxencias e emerxencias.
- Un enfermeiro experimentado na atención en urxencias e emerxencias.
- Piloto e copiloto.

A asistencia polas ambulancias asistenciais de SVA ou helicóptero medicalizado iníciase tras a valoración e posterior decisión do persoal sanitario da CCUSG-061. Isto desencadea unha secuencia de accións, que parten da situación de alerta permanente dos dispositivos e a aproximación áxil cara ao punto onde xorde a necesidade dunha asistencia sanitaria especializada, que pode acabar coa resolución no mesmo punto ou completarse co traslado asistido do paciente ao centro sanitario que precise.

O equipamento e as características técnicas das ambulancias asistenciais de SVA e dos helicópteros medicalizados é supervisado polo persoal sanitario asistencial da FPUSG-061 de forma periódica, co fin de garantir en todo momento a total operatividade e capacidade de resposta adecuada.

SERVIZO 5

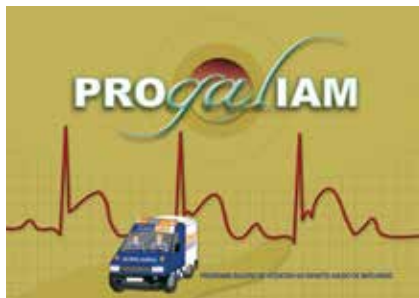
Prestación de atención asistencial relacionada con programas específicos ou especiais de actuación sobre patoloxías sanitarias concretas.

A FPUSG-061 tamén xestiona diversos programas asistenciais que implican establecer procedementos específicos de actuación ante determinadas patoloxías, ou ben, programas especiais, que permiten ter recollidos unha serie de datos clínicos sobre grupos de pacientes cunhas características específicas, coa finalidade de optimizar a súa atención.

Os programas máis importantes son:

a) Programa PROGALIAM

O programa galego de atención ao infarto agudo de miocardio (Progaliám) ten a misión de mellorar a atención ao infarto agudo de miocardio (IAM) na nosa comunidade. Baséase na integración óptima entre a atención que recibe o paciente fóra do medio hospitalario e o hospital. Ten como obxectivo mellorar a expectativa e a calidade de vida do paciente con IAM.



b) Programa Alerta Corazón

Este programa ten por obxectivo facilitar a atención urxente daqueles pacientes con antecedentes de patoloxía cardíaca grave (infarto agudo de miocardio e anxina de peito) e conta para tal fin cunha base de datos informatizada onde se recollen os datos da súa historia clínica de modo que os pacientes incluídos son recoñecidos en caso de precisar asistencia sanitaria.

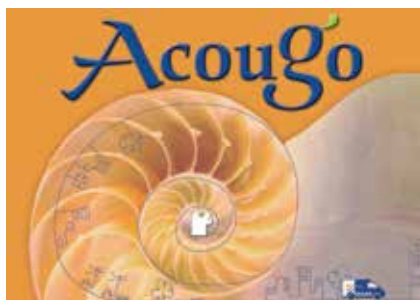


c) Programa de Desfibrilación Externa Semiautomática (DESA)

Este programa ten por obxecto facilitar a desfibrilación precoz nos casos de parada cardíaca, mediante a difusión da formación en soporte vital básico á poboación xeral e a regulación do uso de desfibriladores por persoal non sanitario.

d) Programa Acougo

Este programa baséase na intervención e coordinación de recursos entre distintos niveis asistenciais, e de ser preciso, outras institucións (Protección Civil, Corpos e Forzas de Seguridade do Estado, Administración de Xustiza) en situacións nas que os cidadáns sofren unha crise psiquiátrica ou precisan atención psicosocial de forma urxente.



e) Programa Alerta Escolar

O programa pretende achegar, de forma coordinada co profesorado, unha atención sanitaria inmediata e eficaz a todos os nenos escolarizados entre 0-16 anos, que padecen patoloxías crónicas susceptibles de descompensación con risco vital. O neno figura inscrito nunha base de datos informatizada, polo que se é necesario asistilo, o médico da CCUSG-061 ten acceso inmediato ao seu historial clínico e pode dirixir ao profesor responsable en cada caso, en prestar unha primeira asistencia do neno afectado mentres chegan os recursos necesarios.



f) Plan Ictus: programa de asistencia ao ictus en Galicia.

O programa ten como finalidade prestar, a nivel da Comunidade Autónoma de Galicia, un servizo de atención coordinada e de calidade ao ictus, desenvolvendo un sistema que permite a rápida identificación, notificación e traslado de calquera paciente cun ictus agudo ao hospital de referencia máis próximo e que estea preparado para valorar e realizar o procedemento terapéutico adecuado ás necesidades asistenciais dese paciente.



Quen e como se pode acceder a este servizo?

Ante a sospeita de que unha persoa se pode ver afectada por un ictus agudo, deberá chamar ao teléfono 061. Nese momento, o médico da CCUSG-061, logo de realizar un interrogatorio telefónico sobre os síntomas que presenta esa persoa, confirmará ou non a existencia dun ictus no paciente. De confirmarse, ese médico activará un código ictus e unha ambulancia recollerá o paciente para o seu traslado ao hospital máis próximo mentres o médico da CCUSG-061 avisa ao hospital da chegada dese doente.

Unha vez chegue ao hospital, o paciente terá acceso prioritario para a realización das correspondentes probas diagnósticas e atención terapéutica.

Tamén se pode activar o código ictus nos seguintes supostos: no caso de que a persoa afectada por un ictus estea ou sexa levada a un centro de saúde ou PAC (punto de atención continuada), será o médico que a atenda o encargado de poñerse en contacto co 061. No caso de que a persoa afectada por un ictus se encontrara nun centro hospitalario, será o persoal deste centro o encargado de poñer en marcha este servizo asistencial.

SERVIZOS DE XESTIÓN, COORDINACIÓN E ASISTENCIA SANITARIA EN INCIDENTES DE MÚLTIPLES VÍTIMAS, CATÁSTROFES E EVENTOS DE CONCORRENCIA PÚBLICA

SERVIZO 6

Xestión, coordinación e asistencia sanitaria en incidentes de múltiples vítimas e catástrofes (IMV).

Este servizo consiste na xestión, coordinación telefónica e asistencia sanitaria presencial dos recursos da RTSUG-061, así como do material específico e doutros recursos asistenciais (ambulancias ou persoal sanitario de atención primaria) en sucesos como accidentes ou catástrofes que produzan múltiples feridos.

Para a prestación deste servizo establécense procedementos específicos de actuación en situacións de emerxencia con múltiples vítimas e catástrofes, ou intervencións en caso de risco nuclear, radiolóxico, biolóxico e químico (NRBQ), de forma que se garanta a coordinación entre os membros dos distintos intervinientes na emerxencia, tanto sanitarios como non sanitarios.

A FPUSG-061 conta ademais cun plan de emerxencias, documento onde se recollen as normas de actuación, que permiten por unha banda optimizar os recursos sanitarios dispoñibles, e por outra banda, que cada persoa do equipo sanitario interviniente coñeza tanto a súa función como a do resto das persoas que compoñen o equipo. Todo isto co fin último de prestar unha asistencia sanitaria que logre salvar o maior número de vidas. Este documento pódese consultar na seguinte ligazón: <https://libraria.xunta.gal/sites/default/files/documents/10-0317.pdf>

O persoal sanitario, responsable de IMV de cada base medicalizada, encárgase do mantemento dos recursos materiais reflectidos no Plan de emerxencias da FPUSG-061, garantindo a dispoñibilidade de material necesario en caso de IMV, así como o mantemento das huchas de catástrofes.

A FPUSG-061 tamén participa e colabora na elaboración e na difusión dos plans de emerxencia externos das empresas da comunidade autónoma que pola súa actividade poida representar perigo para a poboación.

Así mesmo, a FPUSG-061 organiza ou participa en simulacros de emerxencia xunto con outras estruturas e organismos encargados de prestar asistencia nas emerxencias que poidan xurdir dentro da nosa comunidade autónoma.

Colectivos, entidades públicas ou privadas, empresas e centros educativos, cumprindo cuns requisitos mínimos para a súa realización ou participación,

poden requirir a realización ou participación en simulacros dirixindo unha solicitude para o efecto á FPUSG-061, ao SERGAS ou á Consellería de Sanidade.

SERVIZO 7

Xestión integral de dispositivos sanitarios de risco previsible (DSRP).

O servizo consiste en prestar asistencia sanitaria presencial, mediante dispositivos sanitarios extraordinarios que intentan anticiparse a unha situación de risco para a saúde individual ou colectiva.

Con motivo de acontecementos públicos, como congregacións multitudinarias, concentracións deportivas, visitas de personalidades, que son susceptibles de producir gran número de feridos, calquera entidade pública ou privada pode solicitar á FPUSG-061 unha serie de plans de intervención sanitaria.

A obtención das solicitudes e a consulta dos datos mínimos para achegar polos solicitantes pódese realizar a través do teléfono 881 546 716 ou no enderezo de correo electrónico dispoñible na páxina web da FPUSG-061: <http://061.sergas.gal/Paxinas/Contidos.aspx?idContido=70&menuSup=3>

Para a cobertura dos DSRP a FPUSG-061 realiza, nuns prazos determinados, un estudo do evento en concreto que se vai cubrir: analiza as súas características, os riscos derivados, os recursos que se necesitan para neutralizalos e envía un orzamento do custo que estes recursos representan.

SERVIZOS DE VIXILANCIA EPIDEMIOLÓXICA, PREVENCIÓN DA SAÚDE PÚBLICA E INFORMACIÓN SANITARIA

Este servizo consiste no rexistro e comunicación aos órganos da Administración autonómica responsables do Programa de vixilancia epidemiolóxica de Galicia de todos os datos de interese sanitario que deriven da atención prestada ou coordinada pola FPUSG-061, e que sexan útiles para colaborar no desenvolvemento de actividades preventivas e de vixilancia epidemiolóxica.

O rexistro faise polo persoal sanitario da CCUSG-061, simultaneamente á prestación de asistencia sanitaria telefónica e, respectando os principios de confidencialidade, comunícanse á Dirección Xeral de Innovación e Xestión da Saúde Pública da Consellería de Sanidade ou ben ao Sistema de alerta epidemiolóxica de Galicia (SAEG), en situacións nas que a súa notificación é urxente, coa finalidade de asegurar unha resposta inmediata ante problemas de interese epidemiolóxico.

SERVIZO 8**Servizo de información e divulgación á poboación en relación con situacións de crises de saúde pública.**

En relación coa prevención e a saúde pública, a través dos números telefónicos 061 ou 902 400 116, a FPUSG-061 tamén xestiona o desenvolvemento de actividades divulgativas e un servizo de información en relación con situacións de crises sanitarias de ampla repercusión sobre a saúde pública (gripe aviaria, gripe A, afectadas por implantes de próteses mamarias PIP, vixilancia da gripe, onda de calor etc.).

SERVIZO 9**Atención de consultas sanitarias en liña a través da páxina web da Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061.**

Trátase dun servizo de consulta médica telemática dispoñible a través da páxina web da FPUSG-061 (<http://061.sergas.es>) e que só require que as persoas interesadas neste servizo rexistren nesta web unha conta de correo electrónico onde poder recibir as respostas ás consultas de información que formulasen.

Isto permite que os cidadáns poidan consultar aos profesionais sanitarios da CCUSG-061 sobre:

- Dúvidas sobre a evolución dunha enfermidade.
- Asesoría sobre problemas de saúde non urxentes.
- Información xeral sobre temas sanitarios (tratamentos, resultado de probas, funcionamento xeral do sistema...).
- Información sobre os servizos e actividades que proporciona a FPUSG-061.

SERVIZOS ORIENTADOS A PROFESIONAIS SANITARIOS**SERVIZO 10****Asesoría en materia de urxencias e emerxencias aos profesionais sanitarios.**

Céntrase na atención telefónica e asesoramento aos profesionais sanitarios de atención primaria, fundamentalmente durante os períodos de quendas, cola-

borando nas decisións que se deben tomar sobre a asistencia, tratamento e derivación dos pacientes críticos

SERVIZO 11

Formación e investigación en materia de coordinación, regulación médica e asistencia sanitaria urxente dirixida aos profesionais.

A través da xestión do Centro de formación en medicina de urxencias, emerxencias e catástrofes de Galicia, a FPUSG-061 leva a cabo un proceso continuo de detección de necesidades, programación e desenvolvemento de actividades formativas tanto internas, dirixidas a todo o persoal sanitario da fundación, como externas, dos profesionais sanitarios que sen formar parte da FPUSG-061 prestan atención urxente.

As actividades formativas impártense de maneira directa pola FPUSG-061 ou a través da Escola Galega de Administración Sanitaria (FEGAS) e para impartir estas actividades conta con profesionais propios ou coa colaboración doutros profesionais de recoñecido prestixio.



Normativa reguladora dos servizos

A principal normativa reguladora dos servizos obxecto desta carta é a seguinte:

1. NORMATIVA AUTONÓMICA

- Orde do 9 de outubro de 1995, pola que se regula a coordinación da atención urxente extrahospitalaria da Comunidade Autónoma de Galicia. (DOG núm. 119 do 17 de outubro de 1995).
- Decreto 172/1999, do 27 de maio, polo que se autoriza a constitución da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061. (DOG núm. 110 do 10 de xuño de 1999).
- Decreto 52/2015, do 5 de marzo, polo que se regula o transporte sanitario (DOG núm. 69 do 14 de abril 2015).
- Decreto 99/2005, do 21 de abril, polo que se regula a formación e o uso de desfibriladores externos por persoal non médico. (DOG núm. 87 do 6 de maio de 2005).
- Decreto 56/2014 do 30 de abril, polo que se establecen as tarifas dos servizos sanitarios prestados nos centros dependentes do Servizo Galego de Saúde e nas fundacións públicas sanitarias. (DOG núm. 96 do 21 de maio de 2014).

2. NORMATIVA ESTATAL

- Real decreto 1030/2006, do 15 de setembro, polo que se establece a carteira de servizos comúns do Sistema Nacional de Saúde e o procedemento para a súa actualización.
- Real decreto 836/2012, do 25 de maio, polo que se establecen as características técnicas, o equipamento sanitario e a dotación de persoal dos vehículos de transporte sanitario por estrada (BOE núm. 137 do 8 de xuño de 2012).

- Real decreto 22/2014, do 17 de xaneiro, polo que se modifica o Real decreto 836/2012, do 25 de maio, polo que se establecen as características técnicas, o equipamento sanitario e a dotación de persoal dos vehículos de transporte sanitario por estrada (BOE núm. 22 do 25 de xaneiro de 2014).
- Orde PRE/1435/2013, do 23 de xullo, pola que se desenvolve o regulamento da Lei de ordenación dos transportes terrestres en materia de transporte sanitario por estrada. (BOE núm. 180 do 29 de xullo de 2013).
- Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal (BOE núm. 298 do 14 de decembro de 1999).

Dereitos concretos

Aos usuarios dos servizos prestados pola FPUSG-061 recoñécenselles os seguintes dereitos:

- Atención sanitaria en situación de urxencia e emerxencia a través do número 061 en toda a comunidade galega con cargo aos fondos públicos nos termos establecidos na lexislación básica do Estado, na Lei de ordenación sanitaria de Galicia e nas restantes disposicións que sexan de aplicación.
- Ser atendidos con calidade humana na prestación dos servizos sanitarios, da forma máis efectiva, polo persoal cualificado e cos medios máis axeitados e avanzados dispoñibles, segundo as necesidades do paciente, e acorde coa información facilitada polo usuario.
- Garantir a confidencialidade dos datos clínicos e persoais e a que se vele pola intimidade durante o proceso de atención sanitaria.



- Recibir información adecuada, continuada, verbal e escrita, en termos comprensibles, sobre o seu proceso; tanto á persoa enferma como, se é o caso, aos seus familiares ou persoas achegadas.
- Prestar consentimento informado, ou conformidade expresa do paciente, despois de obter unha información adecuada, para a realización dun procedemento diagnóstico ou terapéutico que lle afecte á súa persoa e que implique riscos importantes, notorios ou considerables, salvo nos casos conforme ao establecido na Lei 3/2001, do 28 de maio, e disposicións concordantes.
- Libre elección entre as opcións que lle presente o responsable médico do seu caso e a rexeitar o tratamento, agás nos casos de risco para a saúde pública, incapacidade e esixencia de actuación urxente ante risco de lesión irreversible ou de falecemento, debendo para isto solicitar e asinar a alta voluntaria.
- Que se lle facilite ao paciente ou ao acompañante a posibilidade de informar sobre a súa situación a través do servizo 061 a algún familiar ou persoa que designen.
- Realizar consultas, manifestar suxestións e/ou presentar reclamacións que serán atendidas dirixíndose ao enderezo ou ao teléfono que figura nesta carta de servizos e recibir unha resposta por escrito nos prazos establecidos pola lei.
- Ser informado sobre a carteira de servizos e dos plans, programas e accións que se están desenvolvendo na FPUSG-061 de forma comprensible e mediante os mellores canais.

Os nosos compromisos de calidade

En relación cos servizos identificados nesta carta, a FPUSG-061 asume os seguintes compromisos de calidade na súa prestación:

COMPROMISOS SOBRE O SERVIZO 1 “ATENCIÓN E CLASIFICACIÓN DA CHAMADA DOS USUARIOS, ASIGNANDO A RESPONSA MÁIS ADECUADA POLO PERSOAL SANITARIO DA CCUSG-061”

1. Contestar a chamada telefónica ao 061 nun tempo de espera máximo de 10 segundos no 85 % dos casos. No 15 % restante o tempo para contestar non superará os 3 minutos.
2. A Central de Coordinación de Urgencias da FPUSG-061 en canto detecte un intento de comunicación, chamará ao 100 % dos usuarios, se no transcurso da súa chamada ao 061 o usuario colga antes de ser atendido.
3. Asegurar unha áxil xestión das chamadas garantindo que o grao de satisfacción co tempo de espera para ser atendido sexa igual ou superior ao 85 % na enquisa de satisfacción promovida pola FPUSG-061 de forma bienal.
4. O tempo máximo empregado polo persoal que xestiona as chamadas ao 061 en recoller os datos de filiación, facer a priorización inmediata da demanda e a clasificación como emerxencia ou consulta polo persoal que xestiona as chamadas ao 061 non superará os 90 segundos no 80 % das chamadas. No 20 % restante non excederá de 190 segundos.
5. Clasificar o 100 % das chamadas ao 061 segundo os criterios definidos no protocolo que permite a descrición da natureza do principal problema e a priorización inicial da demanda de asistencia.
6. Atender as queixas e reclamacións dos cidadáns de modo que un 80 % sexan contestadas en 15 días hábiles ou menos. No 20 % restante serán respondidas nun prazo máximo de 45 días.
7. Responder o 100 % das reclamacións mediante a elaboración dun documento escrito.

COMPROMISOS SOBRE O SERVIZO 2 “ATENCIÓN E ASESORÍA SANITARIA MEDIANTE A CONSULTA TELEFÓNICA POR PERSOAL SANITARIO ESPECIALIZADO DESDE A CCUSG-061”

1. O 90 % das chamadas ao 061 procedentes da poboación xeral e clasificadas como emerxencias directamente ou tras a realización de consulta médica, serán atendidas polo persoal sanitario da CCUSG-061 nun tempo non superior aos 2 minutos e 10 segundos tras descolgar o teléfono. E no 10 % restante das chamadas, este tempo non excederá dos 4 minutos e 30 segundos.
2. Polo menos no 90 % das chamadas ao 061 nas que hai sospeita de parada cardiorrespiratoria (PCR) daranse instrucións de realizar compresións torácicas tras a valoración do persoal sanitario da CCUSG-061.
3. No 100 % das chamadas de consulta sanitaria recibidas no teléfono 061, o persoal sanitario da CCUSG-061 poderá acceder ao historial único dos usuarios identificados e pertencentes ao SERGAS.
4. Proporcionarlles aos usuarios que realizan consultas sanitarias ao teléfono 061 un alto nivel de confianza no persoal médico que o atende, garantindo que na enquisa bienal de satisfacción dos usuarios da FPUSG-061 a valoración sobre a confianza que lles inspiraba o médico acadé polo menos un índice de satisfacción do 85 %.



COMPROMISOS SOBRE O SERVIZO 3 “PRESTAR ATENCIÓN SANITARIA PRESENCIAL INICIAL, E EFECTUAR TRANSPORTE SANITARIO EN CASOS DE URXENCIA OU EMERXENCIA CON AMBULANCIAS ASISTENCIAIS DE SOPORTE VITAL BÁSICO (AA-SVB) DA RTSUG-061”

1. No 90 % dos servizos clasificados como emerxencias que se producen nun medio urbano, os tempos de resposta das ambulancias asistenciais de SVB da RTSUG-061, desde que se contesta a chamada ao teléfono 061 ata que chega xunto ao paciente, serán inferiores aos 20 minutos e non superarán os 40 minutos no 10 % restante deses servizos.
2. No 70 % dos servizos clasificados como emerxencias no medio rural, os tempos de resposta das ambulancias asistenciais de SVB da RTSUG-061, desde que se contesta a chamada ao teléfono 061 ata que chega xunto ao paciente, serán inferiores aos 20 minutos e non superarán os 60 minutos no 30 % restante deses servizos.
3. O 100 % dos vehículos de transporte de SVB será revisado polo menos anualmente para comprobar que cumpren coas esixencias dos pregos de condicións técnicas e que ademais cumpren co esixido en máis do 90 % dos casos.
4. O 95 % dos servizos nos que se precise transporte sanitario urxente será cuberto por ambulancias propias da RTSUG-061 terrestre. E o 5 % restante cubrirase con ambulancias non pertencentes á RTSUG-061.
5. No 95 % dos servizos das ambulancias asistenciais de SVB da RTSUG-061, os técnicos da ambulancia informarán mediante chamada telefónica ao médico da CCUSG-061 durante o transcurso do servizo.
6. No 100 % dos casos de servizos de ambulancias asistenciais de SVB nos que os técnicos da ambulancia non efectúen unha chamada telefónica ao médico da CCUSG-061, xestionarase, a través da Comisión de Transporte Sanitario, unha penalización en virtude do incumprimento dos criterios de calidade esixibles ás empresas titulares das ambulancias.
7. No 100 % dos traslados en ambulancias asistenciais de SVB da RTSUG-061 o paciente poderá ir acompañado por unha persoa do seu contorno, sempre que non sexa considerado inadecuado por razóns asistenciais.
8. Durante a fase de asistencia que se dá nas ambulancias asistenciais de SVB, o persoal das ambulancias terá en conta a opinión que sobre o servizo de traslado sanitario manifieste o paciente ou persoas do seu contorno, de modo que, na enquisa de satisfacción dos usuarios promovida pola FPUSG-061 de forma bienal, o grao de satisfacción dos usuarios respecto da consideración

da súa opinión sobre os servizos de traslado alcance un índice maior ou igual ao 90 %.

9. O persoal de emerxencias sanitarias das ambulancias asistenciais de SVB da RTSUG-061 dispensaralles aos usuarios do servizo de transporte sanitario un bo trato humano, de modo que na enquisa de satisfacción dos usuarios promovida pola FPUSG-061 de forma bienal se obteña un resultado que reflecta que polo menos o 88 % dos usuarios considera ese trato humano como bo ou moi bo.

COMPROMISOS SOBRE O SERVIZO 4 “PRESTAR ASISTENCIA SANITARIA PRESENCIAL, SOPORTE VITAL AVANZADO E TRANSPORTE SANITARIO, TERRESTRE E/OU AÉREO, EN CASOS DE URXENCIA OU EMERXENCIA CON AMBULANCIAS ASISTENCIAIS DE SOPORTE VITAL AVANZADO (AA-SVA) OU HELICÓPTEROS MEDICALIZADOS DA RTSUG-061”

1. No 90 % das situacións de emerxencia nas que se mobiliza unha ambulancia asistencial de SVA no medio urbano, o tempo de resposta que transcorra desde que se descolga o teléfono ata que o persoal sanitario chega xunto ao paciente non será superior aos 20 minutos, e no 10 % restante desas situacións de emerxencia o tempo de resposta será igual ou inferior aos 40 minutos.



2. No 90 % das situacións nas que se preste asistencia nunha ambulancia asistencial de SVA, o tempo empregado polo persoal da ambulancia para facer un electrocardiograma (ECG) en pacientes con sospeita de que presenten un infarto agudo de miocardio (IAM) será inferior aos 10 minutos, mentres que no 10 % restante desas situacións este tempo non superará os 20 minutos.
3. Asegurar que polo menos no 95 % dos casos de asistencia con reanimación cardiopulmonar (RCP) desenvolvidas nas ambulancias asistenciais

de SVA se realiza un rexistro na base de datos da FPUSG-061 de todos os datos da reanimación cardiopulmonar (RCP) segundo o estilo Utstein, co fin de avaliar os resultados e realizar mellora continua, e que no 5 % restante dos casos os datos estarán rexistrados como mínimo na historia clínica do paciente.

4. Incrementar as atencións realizadas polas ambulancias asistenciais de SVA no medio rural de forma que se aumenten anualmente un 0,2 % estas mobilizacións de ambulancias respecto das do ano anterior.
5. Asegurar que polo menos no 90 % dos días do ano, se formaliza na aplicación informática que xestiona o persoal sanitario das ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado, o rexistro da revisión diaria do material que se necesita nestas ambulancias para a prestación do servizo.
6. Ofrecer unha alta profesionalidade do persoal médico das ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado, de maneira que na enquisa bienal de satisfacción dos usuarios promovida pola FPUSG-061 se obteña un resultado que reflicta que a porcentaxe de usuarios satisfeitos con este aspecto é superior ao 90 %.

COMPROMISOS SOBRE O SERVIZO 6 “XESTIÓN, COORDINACIÓN E ASISTENCIA SANITARIA EN INCIDENTES DE MÚLTIPLES VÍTIMAS E CATÁSTROFES (IMV)”

1. O Plan de emerxencias da FPUSG-061 será revisado polo menos cada catro anos polos compoñentes da Comisión de Catástrofes.
2. Revisar polo menos en tres anos todos os protocolos de actuación relacionados coa atención a IMV.
3. Asegurar a revisión e o mantemento adecuado do material destinado a IMV e facer os informes do 100 % das revisións.
4. Darlles resposta ao 100 % das peticións de colaboración na elaboración de plans de actuación sanitarios coas empresas de risco da comunidade autónoma, que polas súas actividades deban contar con plans de emerxencia exterior.
5. Garantir a realización cada dous anos dun curso relacionado con actuacións en IMV, coa finalidade de contar cun persoal con alta competencia técnica en IMV e catástrofes.

6. Colaborar con outras entidades no 95 % de simulacros de emerxencias sanitarias sempre e cando sexa solicitada a participación do 061 polo menos con sete días de antelación.

COMPROMISOS SOBRE O SERVIZO 7 “XESTIÓN INTEGRAL DE DISPOSITIVOS SANITARIOS DE RISCO PREVISIBLE (DSRP)”

1. Garantir que no 90 % das peticións de dispositivos sanitarios preventivos, o tempo que transcorre entre a solicitude de realización do dispositivo e a proposta de actuación e de recursos realizada polo 061 non é superior aos 10 días. No 10 % restante, non será superior aos 20 días.
2. No 95 % dos servizos preventivos solicitados ao 061, a revisión das ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado e do material que se vai despreñar, farase polo menos con dúas horas de antelación. E no 5 % restante dos servizos farase polo menos cunha hora de antelación.



E se non cumprimos eses compromisos...

Para os supostos en que non se cumbran os compromisos identificados nesta carta a FPUSG-061 asume as medidas de compensación que se indican a continuación:

Servizo 1:

1. De non cumprir o compromiso 4 correspondente ao tempo máximo empregado para a recollida de datos e clasificación da demanda de asistencia, a Dirección da FPUSG-061 analizará individualmente os datos, contactará cos usuarios afectados e informará por escrito sobre as causas do incumprimento, así como das medidas adoptadas para a súa corrección.
2. No caso de non cumprir o compromiso 6 sobre o tempo máximo de contestación ás reclamacións o responsable do Servizo de Atención ao Usuario porase en contacto por carta ou vía telefónica coa persoa reclamante, para explicarlle o motivo de tal incumprimento.

Servizo 2:

1. De non cumprir o compromiso 1 sobre o tempo de espera para ser atendido por un médico, nas chamadas ao 061 realizadas pola poboación xeral e que se clasifican como emerxencias directamente ou tras a realización de consulta médica, as que excedan de 4 minutos e 30 segundos analizaranse individualmente e desde a Dirección da FPUSG-061 contactarase co usuario afectado e enviaráselle a información escrita sobre as causas do incumprimento e das medidas adoptadas para emendalo.
2. De non cumprir o compromiso 4 sobre a percepción que ten o usuario sobre a confianza que lle inspiraba o médico que o atendeu na consulta sanitaria realizada polo médico, planificarase unha acción formativa xeral anual, adicional ao plan formativo da FPUSG-061 para o persoal da CCUSG-061 e referido especificamente ao manexo da demanda telefónica e/ou estrutura do interrogatorio médico telefónico.

Servizo 3:

1. De non poder cumprir os compromisos 1 e 2 relacionados cos tempos máximos de chegada das ambulancias asistenciais de SVB tanto no medio urba-

no como no rural, reforzarase a análise anual de todos os servizos levados a cabo nun tempo superior a 40 minutos no medio urbano e 60 minutos no medio rural para valorar se é preciso reorganizar a RTSUG-061 nalgunha zona da comunidade autónoma.

2. Para o caso de incumprimento do compromiso 4 sobre a porcentaxe de servizos realizados polas ambulancias asistenciais de SVB reforzarase a análise anual da cobertura de ambulancias pola RTSUG-061, para valorar se é preciso reorganizala. Excluíranse da análise, situacións excepcionais, tales como incidentes con múltiples vítimas.
3. Se o incumprimento fose do compromiso 7 sobre a posibilidade de acompañamento do paciente durante o traslado, a Comisión de Transporte adoptará medidas correctoras e sancionadoras da empresa adxudicataria das ambulancias que incumpran ese compromiso.

Servizo 4:

1. De non poder cumprir o compromiso 1 referente ao tempo máximo de chegada das ambulancias asistenciais de SVA mobilizárase, se está dispoñible, outro recurso ata a súa chegada, e ademais reforzarase a análise anual dos servizos con tempo maior de 40 minutos para valorar se é preciso reorganizar a RTSUG-061 nalgunha zona da comunidade autónoma.
2. De non cumprirse o compromiso 2 sobre o tempo de realización do ECG, analizarase o caso individualmente, e de non haber circunstancias que poidan atrasar a realización do ECG de forma xustificada (estabilización hemodinámica previa, incidencias técnicas etc.) desde a Dirección da FPUSG-061 informarase por escrito aos afectados e explicaráselles as medidas correctoras que se van tomar.
3. De non cumprirse o compromiso 5 sobre a formalización na aplicación informática que xestiona o persoal sanitario das ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado, o



registro da revisión diaria do material que se necesita nestas ambulancias para a prestación do servizo, revisarase a base de datos da FPUSG-061, e realizarase o registro de todos os casos que non estean rexistrados.

Servizo 6:

1. De non cumprir o compromiso 5 correspondente á realización de cursos relacionados coa atención a IMV, reforzase a formación ao persoal no manexo de IMV mediante a inclusión no plan de formación do ano seguinte de actividades formativas relacionadas coa asistencia a IMV e catástrofes.
2. Se non se cumpre o compromiso 6 relacionado coa colaboración con outras entidades nos simulacros de emerxencias sanitarias revisarase o procedemento de participación en simulacros e enviarase un escrito desde a Dirección da FPUSG-061 á entidade solicitante explicando os motivos da non participación no simulacro.

Servizo 7:

1. Se non se cumpre o compromiso 1 sobre os prazos fixados para facer unha proposta provisional ou definitiva á entidade solicitante, ou de no contactar con eles nese prazo, sempre que sexa responsabilidade da FPUSG-061 procederase desde a Dirección da FPUSG-061 a poñerse en contacto telefónico co solicitante para explicar o motivo do incumprimento.
2. E se o non cumprimento lle afecta ao compromiso 2 do tempo máximo de revisión do material contactarase co persoal que vai acudir ao dispositivo para coñecer os motivos, e asegurarse de que este non teña repercusión na asistencia. No caso de que o atraso puidera repercutir sobre a asistencia, enviarase ao punto o vehículo asistencial de soporte vital avanzado máis próximo á zona ou o helicóptero.



Indicadores de calidade dos servizos

Coa finalidade de avaliar o grao de cumprimento dos compromisos asumidos nesta carta de servizos, a FPUSG-061 terá en conta os resultados dos indicadores que se detallan a continuación.

INDICADORES DO SERVIZO 1:

1. Porcentaxe de chamadas respondidas nun tempo de espera máximo de 10 segundos.
2. Porcentaxe de chamadas respondidas nun tempo de espera superior a 10 segundos e que non exceden os 3 minutos.
3. Porcentaxe de rechamadas realizadas aos usuarios do 061 cando abandonan unha chamada que está en cola de chamadas.
4. Porcentaxe de opinións favorables nas enquisas de satisfacción dos usuarios referentes ao tempo de espera para ser atendido no teléfono 061.
5. Porcentaxe de chamadas que son clasificadas polo persoal da CCUSG-061 nun tempo máximo de 90 segundos.
6. Porcentaxe de chamadas que son clasificadas polo persoal da CCUSG-061 nun tempo superior a 90 segundos e que non superan os 190 segundos.
7. Porcentaxe de chamadas ao 061 clasificadas seguindo os criterios definidos no protocolo específico de clasificación da demanda.
8. Porcentaxe de queixas e reclamacións que se responden nun prazo de tempo inferior ou igual a 15 días hábiles.
9. Porcentaxe de queixas e reclamacións que se responden nun prazo de tempo comprendido entre 16 e 45 días hábiles.
10. Porcentaxe de reclamacións nas que se envía un documento escrito de resposta ao reclamante.

INDICADORES DO SERVIZO 2:

1. Porcentaxe de chamadas clasificadas como emerxencia, directamente ou tras a realización de consulta médica, que precisen indicacións polo médico, e nas que o tempo de espera do usuario para ser atendido polo persoal médico é igual ou inferior aos 2 minutos e 10 segundos.
2. Porcentaxe de chamadas clasificadas como emerxencia directamente ou tras a realización de consulta médica, que precisen indicacións polo médico, e nas que o tempo de espera do usuario para ser atendido polo persoal médico é superior aos 2 minutos e 10 segundos, pero non supera os 4 minutos e 30 segundos.
3. Porcentaxe de chamadas nas que hai sospeita de PCR e nas que se rexistra a comunicación de instrucións de realización de compresións torácicas polo médico da CCUSG-061.
4. Porcentaxe de chamadas relacionadas coa consulta sanitaria nas que o persoal sanitario pode acceder ao historial único dos usuarios identificados e pertencentes ao SERGAS.
5. Porcentaxe de opinións favorables sobre a satisfacción dos pacientes ou persoas do seu contorno coa confianza que lles inspiraba o médico que os atendeu cando chamaron por unha consulta sanitaria ao 061.

INDICADORES DO SERVIZO 3:

1. Porcentaxe de servizos de emerxencias en medio urbano (municipios de grandes cidades) nas que o tempo de resposta da ambulancia asistencial de SVB é menor ou igual a 20 minutos (desde a alerta ata a chegada ao paciente).
2. Porcentaxe de servizos de emerxencias en medio urbano (municipios de grandes cidades) nas que o tempo de resposta da ambulancia asistencial de SVB é superior aos 20 minutos (desde a alerta ata a chegada ao paciente) e non supera os 40 minutos.
3. Porcentaxe de servizos de emerxencias en medio rural (municipios excluídas as grandes cidades) nas que o tempo de resposta da ambulancia asistencial de SVB é menor ou igual aos 20 minutos (desde a alerta ata a chegada ao paciente).
4. Porcentaxe de servizos de emerxencias en medio rural (municipios excluídas as grandes cidades) nas que o tempo de resposta da ambulancia asis-

tencial de SVB é superior aos 20 minutos e non supera os 60 minutos (desde a alerta ata a chegada ao paciente).

5. Porcentaxe de servizos realizados por ambulancias asistenciais da RT-SUG-061 terrestre.
6. Porcentaxe de vehículos asistenciais de SVB da RTSUG-061 que son revisados polo menos anualmente para comprobar que cumpren coas esixencias dos pregos de condicións técnicas.
7. Porcentaxe de vehículos asistenciais de SVB que unha vez revisados cumpren coas esixencias.
8. Porcentaxe de servizos realizados por ambulancias asistenciais de SVB da RTSUG-061 nas que se rexistra unha chamada ao persoal sanitario.
9. Porcentaxe de penalizacións realizadas ás empresas de ambulancias por incumprimento dos técnicos da ambulancia de realizar a chamada ao médico para informar.
10. Número de reclamacións valoradas como pertinentes recibidas no servizo de atención ao usuario relacionadas coa imposibilidade de que o paciente poida ir acompañado por unha persoa do seu contorno e non entre na situación de exclusións, (excluíranse as situacións nas que sexan consideradas como inadecuadas por razóns asistenciais).



11. Porcentaxe de satisfacción dos usuarios das ambulancias asistenciais de soporte vital básico da RTSUG-061 sometidos á enquisa de satisfacción e que manifestan que sempre ou case sempre se tivo en conta a súa opinión na enquisa de satisfacción dos usuarios promovida pola FPUSG-061 de forma bienal.
12. Grao de satisfacción que os usuarios de recursos de ambulancias asistenciais de soporte vital básico da RTSUG-061 que fosen entrevistados e participasen na enquisa bienal de satisfacción dos usuarios promovida pola FPUSG-061, e manifestan que o trato humano dado polo persoal de emerxencias sanitarias das ambulancias asistenciais de SVB da RTSUG-061 é bo ou moi bo.

INDICADORES DO SERVIZO 4:

1. Porcentaxe de servizos de emerxencia no medio urbano (municipios das sete grandes cidades) das ambulancias asistenciais de SVA nos que o tempo de resposta (desde a alerta ata a chegada ao paciente) é menor ou igual a 20 minutos.
2. Porcentaxe de servizos de emerxencia no medio urbano (municipios das sete grandes cidades) das ambulancias asistenciais de SVA nos que o tempo de resposta (desde a alerta ata a chegada ao paciente) é maior a 20 minutos e non supera os 40 minutos.
3. Porcentaxe de pacientes nos que hai sospeita de presentar un IAM nos que o ECG é realizado en menos de 10 minutos desde a chegada da ambulancia asistencial de SVA xunto ao paciente.
4. Porcentaxe de pacientes nos que hai sospeita de presentar un IAM nos que o ECG é realizado en máis de 10 minutos desde a chegada da ambulancia asistencial de SVA xunto ao paciente e non supera os 20 minutos.
5. Porcentaxe de RCP realizadas polas ambulancias asistenciais de SVA que están rexistradas segundo o modelo Utstein na base de datos da FPUSG-061.
6. Porcentaxe de RCP realizadas polas ambulancias asistenciais de SVA con rexistro soamente na historia clínica.
7. Porcentaxe de incremento anual de mobilizacións de ambulancias asistenciais de SVA no medio rural.
8. Porcentaxe de días do ano nos que o persoal sanitario formaliza o rexistro da revisión diaria que efectuou respecto do material das ambulancias asistenciais de SVA.

9. Porcentaxe de opinións favorables referentes á profesionalidade do persoal médico das ambulancias asistenciais de SVA que se rexistra na enquisa bienal de satisfacción dos usuarios.

INDICADORES DO SERVIZO 6:

1. Número de revisións realizadas pola Comisión de Catástrofes ao Plan de Emerxencias da FPUSG-061 nun prazo inferior ou igual aos 4 anos.
2. Número de procedementos de IMV revisados nun período de 3 anos.
3. Porcentaxe de informes de revisión do material destinado a IMV realizados no ano.
4. Porcentaxe de plans de actuación sanitarios realizados a petición das empresas de risco da nosa comunidade que deben contar con plans de emerxencia exterior.
5. Número de cursos de formación ofertados ao persoal sanitario da FPUSG-061 relacionado coa atención de IMV e catástrofes nun período de dous anos.
6. Porcentaxe de simulacros nos que participou o 061 solicitados por outras entidades polo menos con 7 días de antelación.

INDICADORES DO SERVIZO 7:

1. Porcentaxe de peticións de DSRP nas que o tempo que transcorre entre a solicitude de realización do dispositivo e a proposta realizada polo 061 é inferior ou igual aos 10 días.
2. Porcentaxe de peticións de DSRP nas que o tempo que transcorre entre a solicitude e a proposta realizada polo 061 é superior aos 10 días e non supera os 20 días.
3. Porcentaxe de servizos de DSRP solicitados nos que a revisión da ambulancia asistencial de SVA e do material que se vai despregar se fai polo menos con dúas horas de antelación.
4. Porcentaxe de servizos de DSRP solicitados nos que a revisión da ambulancia asistencial de SVA e do material que se vai despregar se fai polo menos cunha hora de antelación.



Coñeza os resultados da nosa carta

A FPUSG-061 considera de grande importancia a avaliación da calidade dos servizos que ofrece, entendendo que debe ser un proceso continuo, que asegure ante os clientes destes servizos unha comunicación transparente dos resultados e do nivel de calidade obtido na súa actividade.

Con este fin, a FPUSG-061 avaliará e comunicará anualmente o grao de cumprimento dos seus compromisos, seguindo os indicadores definidos nesta carta de servizos.

Os resultados da avaliación faranse públicos dentro do primeiro semestre do ano seguinte ao avaliado, a través do enderezo web:http://061.sergas.es/Lists/DocumentosContidos/201201/CARTADEservicios_20120112_110721_6808.pdf



Colabore con nós

Co obxecto de proporcionarlle a solución inmediata máis adecuada aos servizos que lle ofrece a FPUSG-061 necesitamos que colabore con nós tendo en conta o seguinte:

1. FORMAS DE COLABORACIÓN

Na atención de chamadas de emerxencia

- Cando chame ao 061 é de vital importancia que conteste as preguntas que lle formula o persoal operador de emerxencias (primeiro receptor da chamada na CCUSG-061) posto que son necesarias para podelo axudar, e que facilite os seguintes datos:
 - a) Número de teléfono desde o que chama.
 - b) Enderezo do incidente.
 - c) Descrición do que acontece, intentando recoller a maior cantidade de datos posibles.
 - d) Cantas persoas están afectadas e estado no que se atopan.
- Unha vez finalizada a chamada inicial se nalgún momento cambia o estado do paciente ou se obteñen máis datos agradeceríámoslle que chamase de novo ao teléfono 061 para informar desta nova situación.
- Permanecer no punto do incidente ata que cheguen os recursos asistenciais para informar da situación ao persoal que acuda.
- Facer un uso correcto do teléfono 061, e evitar realizar chamadas falsas, co obxecto de ter liñas dispoñibles para as emerxencias reais.

2. SISTEMAS DE CONSULTA E PARTICIPACIÓN

Vostede como usuario dos servizos que oferta o 061 de Galicia, tamén pode colaborar na súa mellora a través das seguintes vías:

- Participando nas enquisas telefónicas de satisfacción de usuarios (pacientes e profesionais) que promove a FPUSG-061.

- Participando nas enquisas de satisfacción das accións formativas impartidas polo Centro de Formación da FPUSG-061.
- Participando na enquisa realizada cando vostede visita a Central de Coordinación.
- Colaborando coas asociacións de pacientes no desenvolvemento e coordinación de programas especiais.

3. SISTEMAS DE SUXESTIÓNS, QUEIXAS E RECLAMACIÓNS

Para a mellora da calidade dos servizos recollidos nesta carta e como usuario destes, agradecemos a presentación de suxestións, queixas e reclamacións que vostede considere conveniente facernos chegar.

a) Como e onde presentalas

As suxestións, queixas e reclamacións poderán ser presentadas polas persoas usuarias dos servizos obxecto desta carta ou persoas interesadas en expedientes tramitados contendo, como mínimo, os datos persoais de quen as formula e os feitos que as motivaron. Poderán presentalas mediante algún dos seguintes medios:

- Por medios telemáticos:
 - A través do espazo “Contacte con nós” que se atopa no enderezo web: <https://extranet.sergas.es/concn/Suxerencias/Suxerencias.aspx?sitio=061&idtema=138&seccion=0&idioma=gal>
 - Nos seguintes enderezos de correo electrónico: 061@sergas.es; atencionalusuario.061@sergas.es.
- Por medios telefónicos:
 - Teléfono 061 e 902 400 116: serán atendidas as 24 horas do día os 365 días do ano.
 - Teléfono do Servizo de Atención ao Usuario: + 00 34 881 547 448, en horario de luns a venres de 9:00 a 14:00 horas.
- Por telefax:
 - FPUSG-061: Fax + 00 34 881 547 435

- Por correo postal
 - Mediante escrito dirixido ao seguinte enderezo:

Fundación Pública Urgencias Sanitarias de Galicia-061. Servizo de Atención ao Usuario. Edificio Usos Múltiples San Marcos, s/n. 15890 Santiago de Compostela. A Coruña.

Para presentar as suxestións, queixas e reclamacións pódese empregar o modelo de folia de reclamacións-suxestións que se atopa na páxina web do 061/Atención ao usuario. Pódese descargar mediante a seguinte ligazón: http://061.sergas.é/Lists/DocumentosContidos/201204/Modelo%20folia%20reclamaci%C3%B3ns-suxesti%C3%B3ns%20SAU%20061_20120423_134356_3952.pdf ou ben o modelo impreso recollido no anexo VI do Decreto 164/2005, do 16 de xuño, polo que se regulan e determinan as oficinas de rexistro propias ou concertadas da Administración da Comunidade Autónoma de Galicia, e a creación do rexistro telemático da Xunta de Galicia e atención ao cidadán (DOG núm. 121 do 24 de xuño de 2005), modificado polo Decreto 38/2009 do 19 de febreiro (DOG núm. 43 do 3 de marzo de 2009).

b) Como se resollen

Conforme o establecido no Decreto 164/2005 do 16 de xuño (DOG núm. 121 do 24 de xuño), todas as queixas, reclamacións e suxestións responderanse informando das actuacións realizadas no prazo máximo de 20 días hábiles desde a súa recepción.

Neste prazo poderase suspender no caso de que se requira a persoa interesada para que, no prazo de 10 días hábiles, formule as aclaracións necesarias para a correcta tramitación da queixa ou suxestión presentada. En todo caso o interesado poderá informarse, polos medios antes citados, das actuacións levadas a cabo en relación coas queixas que presentase.

Datos identificativos e de contacto

ORGANIZACIÓN RESPONSABLE DA CARTA

Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061

CONSELLERÍA Á QUE PERTENCE:

Consellería de Sanidade

ORGANIZACIÓN PRESTADORA DOS SERVIZOS

Centro de Dirección e Administración da FPUSG-061

Medios de contacto:

Tel.: + 00 34 881 546 716.

Fax: + 00 34 881 546 645.

Enderezo electrónico: 061@sergas.es

Web: <http://061.sergas.es/>

Horarios de atención:

Presencial e telefónica: de luns a venres laborables, de 9:00 a 14:00 horas.

Registro de documentación: de luns a venres laborables, de 9:00 a 14:00 horas.

Enderezo postal:

Praza Martín Herrera, 2-2º

15706 Santiago de Compostela (A Coruña)

Medios de acceso e transporte:

Autobús urbano de Santiago de Compostela: liña 5 (a Conxo).

Coordenadas GPS: 42°51'45.3"N 8°33'22.6"W

Plano de situación:



Central de Coordinación de Urxencias Sanitarias de Galicia-061

Medios de contacto:

• Teléfono para atención urxente: teléfono 061

• Teléfono do Servizo de Atención ao Usuario (SAU): Tel.: + 00 34 881 547 448.

Enderezo electrónico SAU:

atencionalusuario.061@sergas.es

• Para outros asuntos: Tel.: + 00 34 881 546 768.

Web: <http://061.sergas.es/>

Horarios de atención:

- Para atención urxente: as 24 horas os 365 do ano.

- Servizo de Atención ao Usuario (SAU): de luns a venres de 9:00 a 14:00 horas.

Enderezo postal: Edificio Usos Múltiples San Marcos. 15820 Santiago de Compostela (A Coruña)

Medios de acceso e transporte:

Autobús urbano a San Marcos, liña 6.

Autobuses ruta Santiago - aeroporto, parada na rotonda de Radiotelevisión de Galicia (RTVG).

Coordenadas GPS: 42°53'29.8"N 8°28'11.6"W

galicia



XUNTA
DE GALICIA