

CARTA DE SERVICIOS

SERVICIO DE EMERGENCIAS SEAPA



Pozuelo
de Alarcón
AYUNTAMIENTO

PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

ÍNDICE

• INTRODUCCIÓN	3
• OBJETIVOS	5
• NORMATIVA	6
• SERVICIOS PRESTADOS	8
◦ Actividad asistencial	
◦ Intervención en siniestros	
◦ Traslados	
◦ Dispositivo sanitario y servicios preventivos en actos y actividades públicas	
◦ Formación continua	
◦ Acciones formativas y preventivas	
• COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD	10
• DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS	12

INTRODUCCIÓN

El Servicio de Emergencias SEAPA del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón es un recurso municipal propio, pionero en su creación, especializado en la asistencia sanitaria urgente y la atención de emergencias extrahospitalarias en el ámbito del municipio. Iniciado su funcionamiento en el año 2002, el SEAPA presta servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, actuando como un elemento esencial y complementario dentro del sistema público de emergencias.

La principal finalidad del SEAPA es garantizar una atención sanitaria rápida, eficaz y de calidad ante situaciones de urgencia y emergencia que se produzcan en la vía pública, locales públicos y en aquellos escenarios en los que intervengan la Policía Municipal, los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o el Cuerpo de Bomberos y como apoyo al SUMMA112. Asimismo, y cuando la situación lo requiere, el servicio asegura el traslado asistido de los pacientes a los hospitales de referencia o a los Servicios de Urgencias, manteniendo una coordinación con el SUMMA 112 y con el Hospital Universitario Puerta de Hierro, entre otros recursos sanitarios.

La actividad del SEAPA se apoya en una estructura organizativa sólida, integrada por profesionales altamente cualificados, y en un Manual de Procedimientos que unifica los criterios de actuación y los protocolos operativos. Este marco normativo y organizativo permite ofrecer una respuesta homogénea, segura y coordinada, orientada a la mejora continua y a la excelencia en la atención a la ciudadanía.

Gracias a esta forma de trabajo, el SEAPA se ha consolidado como un pilar fundamental de la respuesta sanitaria urgente en Pozuelo de Alarcón, contribuyendo de manera decisiva a la reducción de la morbimortalidad en situaciones críticas y al refuerzo de la seguridad y la protección de las personas.

Valores del Servicio de Emergencias SEAPA

El Servicio de Emergencias SEAPA desarrolla su actividad conforme a los siguientes valores fundamentales:

- **Compromiso con la ciudadanía.** Las personas son el eje central del servicio. La actuación del SEAPA se orienta prioritariamente a la protección de la vida, la seguridad y la dignidad de los ciudadanos, ofreciendo una atención cercana, responsable y de confianza.
- **Profesionalidad.** El equipo humano del SEAPA actúa con rigor técnico, responsabilidad y ética profesional, manteniendo un alto nivel de cualificación mediante la formación continua y la actualización permanente de conocimientos y procedimientos.
- **Rapidez y eficacia.** La capacidad de respuesta inmediata, junto con una gestión eficiente de los recursos disponibles, resulta esencial para minimizar riesgos y mejorar los resultados en la atención a las emergencias sanitarias.
- **Coordinación y trabajo en equipo.** La intervención integrada y coordinada entre los distintos profesionales del servicio, así como con otros recursos municipales y servicios externos de emergencia, garantiza actuaciones seguras, coherentes y eficaces.
- **Humanización de la atención.** Cada intervención se realiza desde una perspectiva de empatía, respeto y sensibilidad, teniendo en cuenta tanto a las personas atendidas como a sus familiares y acompañantes, especialmente en situaciones de especial vulnerabilidad.

- **Mejora continua.** El SEAPA basa su funcionamiento en la evaluación permanente de su actividad, el cumplimiento de los protocolos establecidos y la revisión constante de sus procedimientos, con el objetivo de evolucionar hacia un modelo de servicio más seguro, moderno y adaptado a las necesidades cambiantes del municipio.

OBJETIVOS

El Servicio de Emergencias SEAPA tiene como objetivos fundamentales:

- Proteger la vida, la integridad y la seguridad de los ciudadanos, actuando ante situaciones de urgencia, emergencia, catástrofes o riesgos previsibles que puedan producirse en el municipio.
- Prestar atención sanitaria urgente de manera rápida, coordinada y eficaz en el ámbito extrahospitalario, garantizando una respuesta adecuada a cada situación asistencial.
- Asegurar una respuesta inmediata y organizada, mediante la activación de recursos humanos y materiales conforme a los protocolos y procedimientos establecidos.
- Realizar la valoración inicial y la asistencia sanitaria de los pacientes, aplicando criterios de triaje y técnicas de soporte vital acordes a la situación clínica.
- Estabilizar al paciente en el lugar del suceso, minimizando riesgos y favoreciendo la continuidad asistencial hasta su resolución o traslado.

- Garantizar el traslado sanitario seguro y asistido al centro sanitario más adecuado, en coordinación con el sistema público de emergencias y los hospitales de referencia.
- Proporcionar apoyo psicológico básico a las víctimas y a sus familiares, especialmente en situaciones de impacto emocional elevado.
- Fomentar la colaboración y coordinación con otros servicios municipales, así como con los distintos organismos y recursos de emergencias que intervienen en el municipio.
- Impulsar la formación continua del personal, mediante actividades formativas internas orientadas al refuerzo de las competencias profesionales, y acciones formativas externas dirigidas a la ciudadanía en primeros auxilios, prevención de riesgos y adopción de hábitos seguros.

NORMATIVA

La prestación de los servicios del Servicio de Emergencias SEAPA se rige por la normativa vigente en materia de régimen local, protección civil, emergencias sanitarias, transporte sanitario y régimen jurídico del sector público, entre la que destacan:

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, que atribuye a los municipios competencias en materia de protección civil, salubridad pública y prestación de servicios de interés para la comunidad vecinal, sirviendo de marco jurídico para la actuación del SEAPA como servicio municipal.
- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil, que establece el marco general de organización y actuación de los servicios públicos ante emergencias y catástrofes.

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, que regula las actuaciones de las administraciones públicas en materia de protección de la salud.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, que ordena el sistema sanitario autonómico y la coordinación de los recursos asistenciales.
- 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.
- Real Decreto 1397/2007, de 29 de octubre, por el que se establece el título de Técnico en Emergencias Sanitarias y las enseñanzas mínimas correspondientes.
- Planes Territoriales y Especiales de Protección Civil de la Comunidad de Madrid, en los que el SEAPA participa conforme a los procedimientos de coordinación establecidos.
- Protocolos y procedimientos operativos del Centro de Emergencias Madrid 112, relativos a la activación, gestión y coordinación de emergencias sanitarias.
- Manual de Procedimientos del Servicio de Emergencias SEAPA– Protección Civil, que regula la organización interna, los protocolos de actuación y los criterios técnicos de intervención.
- Ordenanzas, reglamentos, instrucciones y acuerdos del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón aplicables a los servicios municipales de emergencias y protección civil.

SERVICIOS PRESTADOS

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Atención sanitaria urgente ante las situaciones de emergencia que se produzcan en el municipio de Pozuelo de Alarcón, en el ámbito extrahospitalario. El servicio actúa en la vía pública, locales públicos y en aquellos escenarios en los que se requiera asistencia sanitaria inmediata, conforme a los protocolos establecidos y en coordinación con el sistema público de emergencias.

INTERVENCIÓN EN SINIESTROS

Actuación sanitaria en siniestros de especial relevancia, tales como incendios, accidentes de tráfico, derrumbes, explosiones u otros incidentes que supongan un riesgo grave para la seguridad de las personas, colaborando de forma coordinada con la Policía Municipal, Bomberos y otros servicios intervinientes.

TRASLADOS

Traslado sanitario asistido de las personas atendidas al centro hospitalario o Servicio de Urgencias más adecuado, garantizando la continuidad asistencial, la seguridad del paciente y una coordinación permanente con los hospitales de referencia y los recursos del sistema sanitario público

DISPOSITIVO SANITARIO Y SERVICIOS PREVENTIVOS EN ACTOS Y ACTIVIDADES PÚBLICAS

Planificación y prestación de cobertura sanitaria preventiva en actos, eventos y actividades públicas organizadas o autorizadas por el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, así como apoyo preventivo a otros servicios municipales y de emergencia cuando así se requiera.

FORMACIÓN CONTINUA

Desarrollo de actividades formativas internas dirigidas a los profesionales del Servicio de Emergencias SEAPA, orientadas al mantenimiento y actualización de sus competencias técnicas, asistenciales y operativas, conforme a las nuevas metodologías y protocolos de actuación.

ACCIONES FORMATIVAS Y PREVENTIVAS

Realización de acciones formativas y de prevención dirigidas a la ciudadanía, en colaboración con centros educativos, asociaciones, empresas y otras concejalías municipales, destinadas a la promoción de la salud, la prevención de riesgos y la difusión de conocimientos básicos en primeros auxilios y hábitos seguros.

COMPROMISOS ANUALES E INDICADORES DE CALIDAD

El Servicio de Emergencias SEAPA asume los siguientes compromisos de calidad en la prestación de sus servicios, que serán objeto de seguimiento y evaluación periódica:

- **Tiempo de respuesta**

Facilitar una respuesta rápida y eficaz ante las situaciones de emergencia, considerado un valor fundamental del servicio.

Indicador: tiempo medio de respuesta dentro del rango establecido por el servicio (aproximadamente 4 minutos y 58 segundos, con variabilidad operativa).

- **Cobertura asistencial permanente**

Garantizar la prestación del servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, mediante la disponibilidad continua de recursos humanos y materiales.

Indicador: 1 indicativo operativo permanente en servicio de guardia.

- **Refuerzo en situaciones especiales**

Incrementar la capacidad operativa del servicio ante eventos de especial relevancia, emergencias complejas o situaciones excepcionales.

Indicador: activación de hasta 2 indicativos operativos cuando la situación lo requiera.

- **Triage y valoración inicial de los pacientes**

Realizar el triaje y la valoración sanitaria inicial de todas las personas atendidas conforme a los protocolos establecidos.

Indicador: 100 % de los pacientes valorados.

- **Traslado sanitario asistido adecuado**

Garantizar el traslado asistido de los pacientes al centro sanitario más adecuado, asegurando la continuidad asistencial y la seguridad durante el transporte.

Indicador: 100 % de los traslados realizados de forma asistida.

- **Actividades formativas**

Promover la mejora continua del servicio mediante la realización de actividades formativas dirigidas al personal del SEAPA.

Indicador: realización anual de actividades formativas internas y participación en programas de actualización profesional.

DIRECCIONES, TELÉFONOS Y HORARIOS

SEAPA C/ San Juan de la Cruz no 4. 28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

Teléfono: 112/913511818

Horario: 24 horas al día

CANALES PARA LA PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

- Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC)
- Pozuelo Responde
- Buzón de correo electrónico de la Unidad
- Buzón de la alcaldesa