

Carta de Servicios de la Empresa Pública de  
Emergencias Sanitarias (EPES)

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

01/01/2019 - 31/12/2019

---



## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES)

### Servicio:

Atención telefónica desde los ocho centros de coordinación provinciales, gestionando las solicitudes de asistencia y asignando el recurso en caso de ser necesario, así como facilitando información, orientación o consejo telefónico

### Compromiso:

Dar respuesta a cada solicitud de asistencia en función de su gravedad y conforme a los protocolos de actuación establecidos

### Indicador:

Porcentaje de solicitudes de asistencias resueltas mediante consejo telefónico

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** Superior a 15%

01/01/2019	21.8	01/07/2019	22.19
30/06/2019		31/12/2019	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 22.0

### Seguimiento del Indicador:

Del sistema de gestión de llamadas de los centros se extraen el número de solicitudes de asistencia resueltas mediante consejo telefónico y se calcula el porcentaje sobre el total de demandas recibidas.

### Servicio:

\* La atención sanitaria in situ de las personas con urgencias médicas, que comporten un riesgo grave para la vida o pueden producir secuelas graves y permanentes al individuo, cuyo diagnóstico o tratamiento requieran de una asistencia inmediata y de alta complejidad. Incluyendo tanto el traslado terrestre o aéreo al centro hospitalario de referencia si fuera necesario para continuar el tratamiento.

### Compromiso:

Realizar todas las medidas terapéuticas necesarias para paliar el problema de salud de la persona afectada y reducir posibles las secuelas graves, con especial atención al tratamiento del sufrimiento y el dolor, tomando en consideración la percepción del propio individuo, dedicando los recursos y esfuerzos que para ello fueran necesarios y preservando el máximo respeto a la autonomía, dignidad e integridad humanas.

### Indicador:

% de adecuación a los estándares de calidad definidos en los principales procesos de asistencia

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** Adecuación superior al 80% en los principales procesos asistenciales

01/01/2019	91.42	01/07/2019	83.07
30/06/2019		31/12/2019	

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES)

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 87.25

**Seguimiento del Indicador:** Se realizan auditorías de seguimiento provinciales para evaluar la adecuación a los estándares de calidad en dos periodos, de octubre a marzo y de abril a septiembre.

Dividido por:

[Número de Procesos Auditados]

➔ **Indicador:**

Grado de satisfacción con la atención prestada por 061

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Superior al 9 sobre 10

01/01/2019

31/12/2019

**9.48**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 9.48

**Seguimiento del Indicador:**

Todas las encuestas se centralizaron en un solo equipo de encuestadores, a los cuales se les dotó de una herramienta informática para la gestión de las respuestas (Siebel CRM)

Para las cuestiones que valoraban aspectos positivos y aspectos a mejorar, se elaboro un tesauo de las respuestas mas frecuentes en las últimas encuestas, de modo que nos permitiera normalizar ese tipo de respuesta para una mejor explotación de la información. No obstante estas preguntas han recogido cualquier comentario, indistintamente de que existieran en el tesauo o no.

Se realizó un muestreo aleatorio simple de 6 meses (Marzo \_ Agosto), para un nivel de confianza del 90% y bajo supuesto de variable con  $p = 90\%$ , el error admitido será de  $\pm 5\%$ , tomando como referencia el universo de casos del mismo periodo del año 2014. La muestra obtenida se dividió entre el número de meses. Durante los meses de Abril a Septiembre se procedió a la realización de las encuestas, realizando las encuestas de la muestra asignada para el mes anterior.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES)

**Indicador:**

Porcentaje de personas atendidas en menos de 15 minutos por los equipos de emergencias 061 en su ámbito de cobertura urbana

**Frecuencia de la medición:** trimestralmente

**Estandar de Calidad:** 70% de personas asistidas en menos de 15 minutos

01/01/2019 31/03/2019	<b>92.8</b>	01/04/2019 30/06/2019	<b>92.1</b>	01/07/2019 30/09/2019	<b>90.5</b>	01/10/2019 31/12/2019	<b>90.9</b>
--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------	--------------------------	-------------

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 91.58

**Seguimiento del Indicador:**

Del sistema de gestión de Información se extraen el número de casos cuyo tiempo de respuesta ha sido menor de 15 minutos en zona de cobertura urbana para equipos 061 y ECA trimestralmente y se dividen por el número de casos ocurridos en zona de cobertura urbana para dichos equipos.

**Servicio:**

\* Asistencia sanitaria en situaciones de emergencias colectivas y/o catástrofes en coordinación con otras Instituciones.

**Compromiso:**

Dar una respuesta inmediata, eficaz y efectiva ante situaciones con múltiples víctimas, para evaluar, asistir y evacuar del lugar de la catástrofe a los afectados en el menor tiempo posible, de una forma coordinada con las autoridades competentes en la materia, movilizandolos todos los medios disponibles para ello.

**Indicador:**

Formación específica de los profesionales sanitarios en esta materia

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** El 90% de la plantilla formada

01/01/2019 31/12/2019	<b>100.0</b>
--------------------------	--------------

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 100.0

**Seguimiento del Indicador:**

Análisis diario del Cumplimiento de la jornada formativa planificada y registrada en el cuadrante de los profesionales dentro de la herramienta de gestión del tiempo

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES)

### Servicio:

\* Diseño, coordinación y atención sanitaria de los eventos especiales con riesgo previsible encomendados.

### Compromiso:

Prestar atención sanitaria in situ a todas las personas que lo requieran, con los medios humanos, técnicos y materiales disponibles con la calidad y seguridad requeridas

#### Indicador:

Atención sanitaria a la totalidad de los personas que lo requieren en eventos especiales

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Cien por cien de personas

01/01/2019

31/12/2019

**100.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 100.0

**Seguimiento del Indicador:** (Sin información adicional).

### Servicio:

Coordinación de la demanda de asistencia que los ciudadanos realizan y que son atendidos por los Dispositivos de Cuidados Críticos y Urgencias del Servicio Andaluz de Salud y a la red de transporte urgente del territorio andaluz.

### Compromiso:

Alertar de forma inmediata y coordinada a los dispositivos de cuidados críticos y urgencias y las ambulancias de la red de transporte urgente para dar una respuesta rápida y eficaz a las personas que lo requieren.

#### Indicador:

Grado de satisfacción de la gestión telefónica de las demandas de asistencia

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Superior a 7,5 sobre 10

01/01/2019

31/12/2019

**8.48**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 8.48

**Seguimiento del Indicador:** Todas las encuestas se centralizaron en un solo equipo de encuestadores, a los cuales se les dotó de una herramienta informática

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES)

para la gestión de las respuestas (Siebel CRM)

Para las cuestiones que valoraban aspectos positivos y aspectos a mejorar, se elaboró un tesoro de las respuestas más frecuentes en las últimas encuestas, de modo que nos permitiera normalizar ese tipo de respuesta para una mejor explotación de la información. No obstante estas preguntas han recogido cualquier comentario, indistintamente de que existieran en el tesoro o no.

Se realizó un muestreo aleatorio simple de 6 meses (Marzo \_ Agosto), para un nivel de confianza del 90% y bajo supuesto de variable con  $p = 90\%$ , el error admitido será de  $\pm 5\%$ , tomando como referencia el universo de casos del mismo periodo del año 2014. La muestra obtenida se dividió entre el número de meses. Durante los meses de Abril a Septiembre se procedió a la realización de las encuestas, realizando las encuestas de la muestra asignada para el mes anterior.

### Servicio:

La atención centralizada por vía telemática de los servicios ofertados desde Salud Responde a la ciudadanía andaluza.

### Compromiso:

Dar respuesta a cada solicitud de cita conforme a los protocolos de actuación establecidos en un tiempo medio de respuesta inferior a siete segundos y con un tiempo medio de gestión inferior a 75 segundos.

#### Indicador:

Porcentaje de llamadas respondidas antes de los 7 segundos para cita previa.

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Superior al 75%

01/01/2019

**92.5**

31/12/2019

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 92.5

#### Seguimiento del Indicador:

Extracción Media Aritmetica de Programa Explotación de Datos  
Microstrategy del total de llamadas recibidas.

#### Indicador:

Porcentaje de citas previas gestionadas antes de los 75 segundos.

## Informe sobre el cuadro de mandos. Carta de Servicios de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES)

**Frecuencia de la medición:** anualmente  
**Estandar de Calidad:** Superior al 75%.

01/01/2019  
31/12/2019

**97.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 97.0

**Seguimiento del Indicador:** Extracción Media Aritmetica de Programa Explotación de Datos  
Microstrategy

### Servicio:

La divulgación sobre actuaciones en situaciones de emergencias sanitarias aplicando las técnicas de soporte vital básico e incorporando formación reglada en el uso de los desfibriladores semiautomáticos externos si se dispone de ellos

### Compromiso:

Desarrollar 50 acciones de divulgación para fomentar entre la ciudadanía andaluza el conocimiento de las técnicas de soporte vital básico para apoyar la labor de los equipos de emergencias sanitarias, así como ayudar a salvar vidas o paliar secuelas graves en la personas afectas, prestando atención a la adaptación de los mismos a las personas con discapacidad.

### Indicador:

Número de acciones de divulgación

**Frecuencia de la medición:** anualmente  
**Estandar de Calidad:** 50

01/01/2019  
31/12/2019

**177.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 177.0

**Seguimiento del Indicador:** Se contabilizan las jornadas de puertas abiertas que la empresa realiza en Andalucía, dirigidas a la formación en RCP, a la divulgación del acceso a los servicios de emergencias y su funcionamiento o a la promoción de la salud