

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

INFORME DE CUADRO DE MANDOS

---



## 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 llamadas recogidas antes de los siete segundos

**Frecuencia de la medición:** semestralmente

**Estandar de Calidad:** Superior a 50%

01/01/2014	<b>61.6</b>	01/07/2014	<b>59.8</b>
30/06/2014		31/12/2014	

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 60.7

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

**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

01/01/2014	<b>95.7</b>	01/07/2014	<b>94.6</b>
30/06/2014		31/12/2014	

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

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 95.15

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

**Indicador:**

Grado de satisfacción con la atención prestada por 061

**Frecuencia de la medición:** anualmente

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

01/01/2014  
31/12/2014

**9.6**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 9.6

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

**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

01/01/2014  
31/03/2014

**79.76**

01/04/2014  
30/06/2014

**79.85**

01/07/2014  
30/09/2014

**78.26**

01/10/2014  
31/12/2014

**77.63**

Valor anual del indicador (Media Aritmetica): 78.88

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

**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.

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

 **Indicador:**

Formación específica de los profesionales sanitarios en esta materia

**Frecuencia de la medición:** anualmente

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

01/01/2014  
31/12/2014

**99.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 99.0

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

---

**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

01/01/2014  
31/12/2014

**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

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

urgente para dar una respuesta rápida y eficaz a las personas que lo requieren.

 **Indicador:**

Satisfacción de los pacientes derivados y atendidos por los DCCU

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** 8 sobre 10

01/01/2014

31/12/2014

**9.17**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 9.17

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

---

**Servicio:**

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

**Compromiso:**

Dar una respuesta ágil y adecuada al servicio solicitado por los usuarios estableciendo los medios humanos, técnicos y material es que sean necesarios para el desarrollo eficiente y eficaz de Salud Responde.

 **Indicador:**

Tiempo medio de respuesta a una llamada

**Frecuencia de la medición:** anualmente

**Estandar de Calidad:** Descolgar antes de 7 segundos al 60%

01/01/2014

31/12/2014

**9.4**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 9.4

**Seguimiento del Indicador:** El 60.7% de las llamadas recibidas se han descolgado antes de los 7 segundos, siendo la media aritmética de tiempos de respuesta a una llamada de 9.4 segundos.

 **Indicador:**

Tiempo medio de gestión de una cita previa telefónica en atención primaria

## 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:** Menor a 75 segundos

01/01/2014  
31/12/2014

**45.0**

Valor anual del indicador  
(Media Aritmetica): 45.0

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

---

### 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

01/01/2014  
31/12/2014

**128.0**

Valor anual del indicador  
(Sumatorio): 128.0

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