


2024

# Carta de Servicios

## SAMUR-Protección Civil

Fecha de aprobación: 18 de mayo de 2006  
Fecha de certificación: 15 de diciembre de 2023  
Fecha de última evaluación: 26 de marzo de 2024



 Este documento cumple las recomendaciones de Comunicación Clara del Ayuntamiento de Madrid. Puede conocer el proyecto y enviar sus sugerencias a través de [www.madrid.es/comunicacionclara](http://www.madrid.es/comunicacionclara)

# ÍNDICE

<b>1. Presentación.....</b>	<b>2</b>
<hr/>	
<b>2. Servicios prestados .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Compromisos de calidad.....</b>	<b>6</b>
Medidas de subsanación .....	12
Seguimiento y evaluación .....	13
<hr/>	
<b>4. Derechos y responsabilidades .....</b>	<b>13</b>
<b>5. Participación ciudadana .....</b>	<b>14</b>
<b>6. Gestiones y trámites .....</b>	<b>16</b>
<hr/>	
<b>7. Datos de carácter general.....</b>	<b>16</b>
Órgano directivo. Datos de contacto .....	16
Otros datos de interés .....	19
<b>8. Normativa .....</b>	<b>20</b>

# 1. Presentación

## **SAMUR-Protección Civil, un compromiso con la vida**

SAMUR-Protección Civil es un servicio de emergencias sanitarias mixto, compuesto por personal funcionario y voluntario, uniformado y jerarquizado. Asume la responsabilidad de la asistencia sanitaria a las urgencias y emergencias, así como de la organización y atención sanitaria de catástrofes y situaciones de calamidad pública, ocurridas en la vía y locales públicos dentro del ámbito municipal de Madrid y en aquellos casos excepcionales en que su presencia sea necesaria fuera del mismo.

También se encuentra entre sus cometidos el organizar y planificar la cobertura preventiva y la respuesta en eventos de riesgo previsible. Asimismo, es responsable de la impartición de cursos para la formación sanitaria a la ciudadanía en situaciones de emergencia, rescate, preventivos y catástrofe.

Consciente del compromiso que contrae ha establecido en su organización un Sistema Integrado de Gestión, incluyendo los requisitos de calidad, medioambiente y gestión de emergencias y respuesta ante incidentes.

SAMUR-Protección Civil es un servicio municipal esencial que desarrolla sus funciones, consciente de que el valor que mejor le define es precisamente su compromiso:

- Con sus personas usuarias, con los que se obliga a prestar el mejor servicio público posible sobre la base de un firme espíritu de mejora continua y la máxima integridad ética.
- Con las personas que realizan sus tareas en él, personal funcionario y personal voluntario, en los que busca la excelencia profesional que sólo puede conseguirse a través del trabajo en equipo y la capacitación más exigente.
- Y con la propia Sociedad de la que forma parte, trabajando en su sostenibilidad y asumiendo los valores de responsabilidad y solidaridad necesarios para ello. Todo ello sobre la base de una organización sólida que toma la gestión en calidad como valor propio e indiscutible.

En resumen, SAMUR Protección Civil en cumplimiento del objetivo estratégico del Plan de Gobierno 2019-2023 “Fortalecer a la Policía Municipal, Bomberos y SAMUR para impulsar el cumplimiento óptimo de su misión de proteger y servir a la ciudadanía”, contrae con decisión un férreo **compromiso** con la Ciudad de Madrid: el compromiso con la vida.

Por ello, concededor de la importancia de su cometido y de la necesidad de estrechar, aún más si cabe, su vínculo con la ciudadanía establece y desarrolla la presente Carta de Servicios para que los mismos puedan conocer y valorar a través de compromisos concretos cuantificables su preocupación por la mejora continua y la máxima eficacia en el desempeño de sus funciones.

Asimismo, esta **Carta de Servicios de SAMUR Protección Civil** trabaja en línea con la **Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible** aprobada en septiembre de 2015 por la Asamblea General de las Naciones Unidas y adoptada por parte de los líderes mundiales para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos.

Esta agenda se estructura en torno a **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** y **169 metas**, de carácter integrado e indivisible, de alcance mundial y de aplicación universal. Esta Carta se alinea especialmente con el **Objetivo 3. Sanidad y bienestar** como base para la consecución del resto de objetivos.

Con la aprobación de esta **Carta de Servicios** el Ayuntamiento de Madrid pone de manifiesto su compromiso con la calidad y con la mejora continua de los servicios que presta; con ella pretende alcanzar los siguientes **objetivos**:

- Hacer visibles ante la ciudadanía los servicios que presta y las condiciones en que se prestan.
- Dar a conocer los compromisos que adquiere de prestar estos servicios con unos determinados niveles o estándares de calidad.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados y aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados.
- Dar a conocer los derechos de la ciudadanía en relación con estos servicios y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlos.
- Dar una imagen de transparencia en la prestación del servicio.
- Hacer patente el valor del trabajo de las personas que prestan el servicio y su esfuerzo constante por mejorarlo.

En el Ayuntamiento de Madrid están **vigentes** en la actualidad en el ámbito de las emergencias y relacionadas con este documento, las siguientes Cartas de Servicios:

- SAMUR-Protección Civil
- Bomberos
- Policía Municipal
- Centro Integral de Formación de Seguridad y Emergencias (CIFSE)
- Secretaría General Técnica del Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias

## SAMUR-Protección Civil en cifras

8,90 valoración de personas atendidas	124.574 personas atendidas	21,25 % supervivencia de pacientes en parada cardíaca sin secuelas	1.558 servicios preventivos cubiertos	35.717 personas formadas en técnicas de RCP
--	----------------------------------	---	--	--

Datos de 2023

## 2. Servicios prestados

### Atención sanitaria de urgencias y emergencias en la vía y locales públicos en la ciudad de Madrid:

- Asistir a personas que sufren un accidente de cualquier naturaleza.
- Asistir a personas que padecen una urgencia médica.
- Trasladar al hospital de destino más adecuado a la patología de las personas atendidas.
- Detectar situaciones de vulnerabilidad y proporcionar apoyo psicosocial a personas en situación de riesgo social o maltrato.

### Cobertura sanitaria y de Protección Civil en situaciones de riesgo previsible:

- Analizar todos los eventos de la ciudad comunicados por órganos oficiales para la evaluación del riesgo.
- Realizar la cobertura sanitaria y de Protección Civil de aquellos eventos que se consideren de riesgo.

### Coordinación y atención sanitaria en caso de catástrofe o incidente de múltiples víctimas:

- Desplegar los medios adecuados para dar respuesta a incidentes con múltiples personas afectadas.
- Coordinar los medios disponibles, ya sean propios o ajenos para dar una respuesta adecuada a situaciones de catástrofe conforme a los procedimientos de actuación conjunta existentes y al Plan de Emergencias Municipal del Ayuntamiento de Madrid y otros planes territoriales y especiales.
- Llevar a cabo formación conjunta con otros servicios de emergencias y seguridad mediante la realización de simulacros con Policía Municipal, Agentes de Movilidad, Policía Nacional, Guardia Civil, Bomberos, Calle-30, etc.

### **Canalización y organización de la participación ciudadana voluntaria en el ámbito de Protección Civil ante situaciones de urgencia, emergencia y catástrofes:**

- Seleccionar a las personas interesadas en formar parte del voluntariado municipal de Protección Civil.
- Formar a las personas seleccionadas en atención sanitaria, en actuaciones de prevención, en actividades de Protección Ciudadana y Procedimientos Especiales.
- Integrar al voluntariado en la estructura de SAMUR-Protección Civil.

### **Formación a profesionales y a la ciudadanía:**

- Ofrecer formación especializada en emergencias sanitarias a profesionales sanitarios.
- Ofrecer formación adaptada a las necesidades específicas de los profesionales de emergencia y de seguridad.
- Ofrecer formación a la ciudadanía en general para que puedan enfrentarse inicialmente a situaciones de emergencia con el fin de detectar cuándo alguien requiere asistencia sanitaria urgente, cuándo es necesario alertar a SAMUR-Protección Civil y qué datos aportar y, sobre todo, que conozcan las técnicas básicas y su aplicación práctica a situaciones en la que la vida de una persona puede estar en peligro.

### **Información:**

- Informar sobre las cuestiones generales relacionadas con los servicios prestados.
- Informar sobre el estado y tramitación de los expedientes relacionados con las reclamaciones, autorizaciones administrativas, solicitud de formación a la ciudadanía, solicitud de visitas, etc.

### **Sugerencias, felicitaciones y reclamaciones:**

- Gestionar las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones remitidas por la ciudadanía.
- Informar sobre su estado de tramitación.

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- En la página web: [www.madrid.es/contactar](http://www.madrid.es/contactar).
- Los teléfonos gratuitos 010 o 914 800 010. Desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Las Oficinas de Atención a la Ciudadanía Línea Madrid.
- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Madrid.
- El correo (postal o electrónico) dirigido al órgano directivo responsable o unidad prestadora del servicio, cuyos datos de localización y contacto se recogen al final de este documento.

### 3. Compromisos de calidad

#### Compromiso 1

Garantizamos que:

- La supervivencia a los 7 días de los pacientes muy graves o críticos atendidos sea superior al 80%.
- La valoración de las personas atendidas sea superior a 8,8 puntos sobre 10.
- El porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación con el número de servicios prestados sea inferior al 0,04%.
- La supervivencia a los 7 días de los pacientes que han sufrido un politraumatismo grave sea superior al 88%.
- La supervivencia sin secuelas neurológicas de los pacientes que han sufrido una parada cardíaca sea superior al 18%.
- La satisfacción ciudadana con SAMUR-PC sea superior a 7,5 sobre 10.

Indicador 1.1. Supervivencia de pacientes críticos a los 7 días.

Indicador 1.2. Satisfacción de las personas atendidas por SAMUR-PC (calidad percibida).

Indicador 1.3. Porcentaje de reclamaciones tramitadas en relación al número de servicios prestados.

Indicador 1.4. Porcentaje de supervivencia a los 7 días en pacientes con traumatismos graves.

Indicador 1.5. Porcentaje de supervivencia sin secuelas neurológicas de los pacientes en parada cardiorrespiratoria.

Indicador 1.6. Satisfacción ciudadana con SAMUR- PC.

---

#### Compromiso 2

Conseguimos que el **tiempo medio de respuesta global** del Servicio, desde la derivación de la llamada a SAMUR-PC hasta la llegada al lugar, sea inferior a 10 minutos en al menos el 60% de los casos, inferior a 17 minutos en al menos el 95% de los casos e inferior a 20 minutos en al menos el 99% de los casos, salvo circunstancias excepcionales y justificadas, que se auditarán convenientemente. De todos aquellos casos que superen el periodo citado se realizará un informe exhaustivo que permita desestimar los que cuenten con una adecuada justificación.

Indicador 2.1. Tiempo de medio de respuesta global del Servicio.

Indicador 2.2. Porcentaje de casos con tiempo de respuesta inferior a 10 minutos.

Indicador 2.3. Porcentaje de casos con tiempo de respuesta inferior a 17 minutos.

Indicador 2.4 Porcentaje de casos con tiempo respuesta inferior o igual a 20 minutos.

---

### Compromiso 3

Aseguramos la **calidad asistencial** en el lugar de la actuación, con la presencia de un segundo profesional médico en, al menos, el 96% de las atenciones a pacientes graves, y además, con un segundo profesional de enfermería en, al menos, el 90% de las atenciones a pacientes en parada cardíaca y pacientes con politraumatismos graves.

Indicador 3.1. Porcentaje de controles de calidad asistencial realizados en el lugar de la actuación con la presencia de un 2º profesional médico en las actuaciones frente a pacientes graves.

Indicador 3.2. Porcentaje de controles de calidad asistencial realizados en el lugar de actuación con la presencia de un 2º profesional de enfermería en las asistencias a pacientes que han sufrido una parada cardíaca o un politraumatismo grave.

---

### Compromiso 4

Realizamos la **valoración de desempeño** en la escena de los tres colectivos profesionales intervinientes (personal médico, de enfermería, y personal técnico en emergencias sanitarias) que permita medir el nivel de calidad asistencial de manera que al menos el 85% de los profesionales tengan un desempeño (\*) bueno o muy bueno.

(\*)El desempeño se mide conforme a una escala cuya referencia para cada perfil profesional es la mediana de las puntuaciones de calidad obtenidas, en todo caso igual o superior a 75 sobre 100.

Indicador 4.1. Porcentaje de profesionales que tienen un desempeño asistencial bueno o muy bueno.

---

### Compromiso 5

Evaluamos la adecuación de la asistencia prestada haciendo un **seguimiento de la evolución clínica** de todos los pacientes graves durante la semana siguiente a su atención. Contactamos con el hospital receptor a las 6h, 24h y a los 7 días desde el ingreso. Conseguimos información sobre la evolución de los pacientes graves en al menos el 99% de los casos.



Indicador 5.1. Porcentaje de pacientes graves sobre los que se obtiene información sobre su evolución clínica en el hospital.

---

### **Compromiso 6**

Garantizamos que al menos el 95% de los profesionales de SAMUR-PC reciben más de 30 **horas de formación al año** en asistencia sanitaria de emergencia y que el número medio de acciones formativas por profesional es igual o superior a 4.

Indicador 6.1. Porcentaje de profesionales de SAMUR-PC que reciben más de 30 horas de formación en asistencia sanitaria de emergencia.

Indicador 6.2. Número medio de acciones formativas por profesional de SAMUR-PC.

---

### **Compromiso 7**

Nuestros profesionales prestan la atención sanitaria con especial cuidado en el respeto, educación, amabilidad, empatía y humanidad. El objetivo es que la **valoración del trato personal y humano** de las personas usuarias sea igual o superior a 9 en una escala de 0 a 10.

Indicador 7.1. Valoración de las personas usuarias del trato personal y humano.

---

### **Compromiso 8**

Disponemos de una unidad de **intervención psicológica** en el lugar de la actuación para situaciones de especial impacto emocional (personas allegadas de víctimas o testigos presentes en la escena) las 24 horas al día, los 7 días de la semana, en al menos un 90 % de los casos requeridos. Además, garantizamos el manejo de personas en situación de alto impacto emocional con personal sanitario capacitado mediante la oferta de al menos 2 acciones formativas al año en competencias no técnicas enfocadas al manejo de personas implicadas en este tipo de situaciones.

Indicador 8.1. Porcentaje de disponibilidad de la Unidad de Intervención Psicológica para situaciones de especial impacto emocional 24 horas al día, los 7 días de la semana.

Indicador 8.2. Número de acciones formativas al año destinadas a personal sanitario (medicina, enfermería y TES) en competencias no técnicas enfocadas al manejo de personas implicadas en situaciones de alto impacto emocional.

---

### Compromiso 9

Ofrecemos una **atención especializada a colectivos vulnerables** (personas mayores, menores, mujeres víctimas de violencia de género, víctimas de abuso sexual, personas con tendencias suicidas, personas LGTBIQ y personas con diversidad funcional) en al menos el 99 % de los casos detectados.

Indicador 9.1. Activaciones de atención a colectivos vulnerables. *Indicador informativo.*

Indicador 9.2. Porcentaje de asistencias a personas en situación de vulnerabilidad sobre el total de demandas.

---

### Compromiso 10

Mantenemos durante 365 días al año, 24 horas al día, un **dispositivo especial de atención a incidentes complejos** (con múltiples víctimas y/o de riesgo biológico y/o químico) y de cobertura a eventos de riesgo previsible. Para ello se cuenta con vehículos especializados con una operatividad de al menos un 94% y personal específicamente preparado: al menos 350 personas voluntarias activas y al menos un 95% de personal funcionario operativo capacitado en el manejo y atención a estas situaciones.

Indicador 10.1. Porcentaje de operatividad de los vehículos de intervención en incidentes complejos.

Indicador 10.2. Número voluntarios especializados en atención a incidentes complejos y a eventos de riesgo previsible.

Indicador 10.3. Porcentaje de personas funcionarias con formación específica en materia de IMV, NRBQ, incidentes complejos, SVACOM, DRP, etc.

---

### Compromiso 11

Aseguramos la coordinación entre servicios de emergencias y la preparación suficiente y permanente del personal y de los recursos disponibles, mediante la realización de, al menos, **30 simulacros de incidentes** de múltiples víctimas y catástrofes al año.

Indicador 11.1. Simulacros realizados.

---

### **Compromiso 12**

Nuestra capacidad de reacción comprende: 9 hospitales de campaña completos con todo su material, al menos 200 vehículos sanitarios operativos y más de 1.100 personas voluntarias disponibles (todos ellos con la formación oficial acreditada), que permiten la capacidad de asistencia simultánea a 4 focos de múltiples víctimas en un tiempo que será igual o inferior a 60 minutos.

El tiempo medio de respuesta del vehículo de incidentes de múltiples víctimas (IMV) será igual o inferior a 15 minutos en al menos el 95% de los casos.

Indicador 12.1. Hospitales de campaña (Puestos Sanitarios Avanzados) disponibles.

Indicador 12.2. Vehículos operativos.

Indicador 12.3. Personas voluntarias disponibles con formación oficial acreditada.

Indicador 12.4. Porcentaje de casos en los que el vehículo IMV tiene un tiempo de respuesta igual o inferior a 15 minutos.

---

### **Compromiso 13**

Proporcionamos una cobertura sanitaria del 100% de los eventos comunicados (programados o sobrevenidos) y considerados de riesgo.

Indicador 13.1. Porcentaje de cobertura sanitaria de los eventos de riesgo.

---

### **Compromiso 14**

Mantenemos el porcentaje de reclamaciones sobre los servicios preventivos realizados por debajo del 1% sobre el total de eventos cubiertos al año.

Indicador 14.1. Porcentaje reclamaciones recibidas sobre el total de eventos cubiertos.

---

### **Compromiso 15**

Proporcionamos formación a todas las personas, aspirantes al voluntariado y que ya pertenecen al mismo, para que obtengan y mantengan su acreditación oficial. Para ello ofrecemos 180 horas de formación teórica y 6 meses de prácticas al personal voluntario de nuevo ingreso. Además, proporcionamos una media de al menos 15 horas al año por persona de formación en actualización, reciclaje y especialización al personal voluntario en activo.

Indicador 15.1. Personas voluntarias con la acreditación oficial. *Indicador informativo.*

Indicador 15.2. Horas de formación del personal voluntario en activo.

---

### **Compromiso 16**

Impartimos al menos 500 cursos de “Alertante” al año, para un mínimo de 20.000 participantes. Están destinados a la ciudadanía en general, y versan sobre qué hacer en un primer momento si se encuentra en una situación de emergencia. El objetivo es que la valoración de la formación por parte de la ciudadanía formada como alertantes sea igual o superior a 4 en una escala de 1 a 5.

Indicador 16.1. Ratio acumulado “Alertante” (SAMUR-PC)/habitantes ciudad de Madrid. Indicador informativo.

Indicador 16.2. Cursos del programa “Alertante” impartidos.

Indicador 16.3. Participantes en los cursos de “Alertante”.

Indicador 16.4. Valoración de la formación recibida como “Alertante”.

---

### **Compromiso 17**

Impartimos al menos 200 cursos de “Primer Respondiente” al año, para un mínimo de 4.000 participantes. Estos cursos están dirigidos a profesionales de otros servicios que por su condición pueden ser los primeros en tener que hacer frente a situaciones de emergencia.

Indicador 17.1. Cursos del programa “Primer Respondiente” impartidos.

Indicador 17.2. Participantes en los cursos de “Primer Respondiente”.

---

### **Compromiso 18**

Impulsamos y mantenemos los convenios de colaboración y formación especializada de profesionales sanitarios, estudiantes de Formación Profesional, estudiantes universitarios de grado y postgrado, garantizando la formación anual de un mínimo de 1.300 alumnas/os en un mínimo de 3.500 guardias.

Indicador 18.1. Alumnado formado en materia de emergencias sanitarias y psicológicas.

Indicador 18.2. Número de guardias dedicadas a formación de alumnos externos.

---

### **Compromiso 19**

Proporcionamos información actualizada y de interés acerca de todo lo relativo al servicio a través de la página Web y las redes sociales, alcanzándose al menos 190.000 visitas en la página web y 100.000 personas seguidoras en redes sociales (@SAMUR\_PC y @madridprotcivil).

Indicador 19.1. Visitas a la página web [www.madrid.es/samur](http://www.madrid.es/samur).

Indicador 19.2. Personas seguidoras de redes sociales.

---

### **Compromiso 20**

Facilitamos la realización de visitas al servicio y de charlas o conferencias para colegios, instituciones, etc., ofertando al menos 35 visitas y 100 charlas y conferencias al año.

Indicador 20.1. Visitas realizadas a SAMUR-PC.

Indicador 20.2. Charlas y conferencias impartidas por SAMUR-PC.

---

### **Compromiso 21**

Contestamos al menos el 60% de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones en un plazo máximo de 30 días naturales desde su presentación y, en ningún caso, en un plazo superior a 2 meses.

Indicador 21.1. Sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados. *Indicador informativo.*

Indicador 21.2. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en un plazo menor o igual a 30 días naturales desde su presentación.

Indicador 21.3. Porcentaje de sugerencias, reclamaciones y felicitaciones relativas a los servicios prestados contestadas en menos de 2 meses desde su asignación al Servicio.

## **Medidas de subsanación**

Quienes consideren que se ha incumplido alguno de los compromisos anteriores pueden comunicarlo a través del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid (los canales establecidos para su presentación se enumeran en apartado 2 de esta Carta de Servicios). En caso de incumplimiento, se les enviará

un escrito informando de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse, así como de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada, si fuera posible.

### Seguimiento y evaluación

Los resultados de los indicadores establecidos para medir el cumplimiento de los compromisos se pueden consultar en: [www.madrid.es](http://www.madrid.es), en [Ayuntamiento/Calidad y Evaluación/Modelos de Calidad y Excelencia/Cartas de Servicios](#). Estos resultados son evaluados anualmente.

## 4. Derechos y responsabilidades

### Derechos

- Solicitar el servicio, a través del número único europeo de emergencia 112.
- Recibir una pronta y adecuada intervención de los servicios de asistencia.
- Recibir atención por personal cualificado de la forma más eficaz posible y con los medios más idóneos y avanzados disponibles, según las necesidades de las personas usuarias y de acuerdo con la información facilitada por las mismas.
- Recibir información con un lenguaje asequible sobre su proceso y las medidas diagnósticas y terapéuticas a aplicar.
- La libre elección entre las opciones que le presente el equipo sanitario, excepto si:
  - La urgencia no permite demoras.
  - La persona usuaria no tiene capacidad para tomar decisiones, correspondiendo entonces el derecho a los familiares o personas legalmente responsables.
  - La no-intervención supone un riesgo para la salud pública.
- Negarse al tratamiento y a pedir alta voluntaria, excepto en los casos señalados en el apartado anterior.
- Que se le advierta de si los procedimientos que se le aplican forman parte de docencia, investigación o ensayo clínico. En ningún caso éstos podrán comportar peligro adicional para su salud y serán administrados siguiendo los principios establecidos en la declaración de Helsinki (autonomía, beneficencia, justicia y no maleficencia).
- Conocer y utilizar las vías de reclamaciones, sugerencias y consultas establecidas por el Ayuntamiento de Madrid.
- Conocer la identidad de los/las profesionales que realizan su asistencia, salvo que razones de seguridad o legales exijan lo contrario.
- En el caso de menores, a que se les consulte en relación con las intervenciones que puedan adoptarse sobre su salud de acuerdo con lo que determine la

normativa vigente, a fin de que su opinión sea considerada como un factor determinante.

- La confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y a que se vea por su intimidad durante la asistencia sanitaria.
- Ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto a sus datos personales, según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.
- Disponer de un informe sanitario realizado al finalizar el proceso asistencial.
- En situación de catástrofe, a la actuación de la Administración cuando ésta se produzca, a la formación y divulgación en esta materia, a recibir información veraz y oportuna de los riesgos colectivos graves que puedan afectarles y de las medidas que pueden tomar para hacerles frente.

## Responsabilidades

- Tratar con el máximo respeto al personal sanitario que interviene y colaborar en el cumplimiento de las normas establecidas por SAMUR-Protección Civil.
- Responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones dadas por SAMUR-Protección Civil.
- Cuidar las instalaciones donde se realiza su atención y mantener su habitabilidad.
- Proporcionar la información o documentación médica y administrativa que sea necesaria para que se le pueda prestar la adecuada asistencia.
- En situaciones de catástrofe, colaborar con medios materiales y personales, a requerimiento de la autoridad competente y a cumplir con las medidas de prevención y protección para personas y bienes establecidos por las Leyes y las disposiciones que las desarrollen.

## 5. Participación ciudadana

El Ayuntamiento de Madrid realiza una apuesta fuerte por el desarrollo y puesta en marcha de los procesos que garanticen el derecho de la ciudadanía a participar en la toma de decisiones junto con los poderes públicos. **Las vías de participación** establecidas son:

- **Propuestas ciudadanas:** propuestas de actuación en asuntos de competencia municipal o interés local. Cuando alcanzan los apoyos requeridos, pueden someterse a debate y votación final, decidiendo entre todas y todos las que se llevan a cabo (mayoría simple de los participantes).
- **Audiencias públicas:** el Ayuntamiento invita a la ciudadanía a participar en cuestiones especialmente significativas de la acción municipal y en función de lo que se decida mayoritariamente, se definirán las actuaciones a realizar.

- **Debates ciudadanos:** la ciudadanía puede compartir su opinión sobre temas que les preocupan relacionados con la ciudad de Madrid.
- **Presupuestos participativos:** permiten que la ciudadanía decida de manera directa a qué se destina una parte del presupuesto municipal.
- **Iniciativas populares:** iniciativas normativas e iniciativas ciudadanas para promover actividades de interés público.
- **Proposiciones al Pleno** y a las Juntas de Distrito y **ruegos y preguntas** en las sesiones plenarias del Distrito correspondiente.
- **Pleno Abierto:** jornadas de puertas abiertas en las que se puede participar formulando preguntas o propuestas para la Alcaldía y los grupos políticos del Ayuntamiento.
- **Consejos de Proximidad, Consejos Sectoriales y Consejo Director de la Ciudad:** órganos y espacios colegiados de participación.
- **Sondeos de opinión, encuestas de satisfacción y paneles ciudadanos:** instrumentos a través de los cuales se conoce la opinión y grado de satisfacción ciudadana con las políticas y servicios municipales.
- **Sistema de Sugerencias y Reclamaciones:** permite a la ciudadanía ejercer su derecho a presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Madrid, reclamaciones por deficiencias, tardanzas, desatenciones, incidencias no atendidas o cualquier otra anomalía en su funcionamiento, y también felicitaciones.

A través de [decide. Madrid](https://www.madrid.es/decide) .se pueden presentar propuestas, someter a audiencia pública las cuestiones más relevantes del gobierno de la Ciudad, participar en debates y en la elaboración de los Presupuestos del Ayuntamiento.

Además, SAMUR-Protección Civil dispone de los siguientes canales de participación:

- Cuerpo de voluntarios de Protección Civil.
- Web SAMUR-Protección Civil ([www.madrid.es/samur](http://www.madrid.es/samur)).
- Cursos de Formación a la Ciudadanía.
- Jornadas Municipales sobre Catástrofes, de carácter anual y alcance internacional.
- Otras jornadas de interés científico y socio -sanitario (maltrato infantil, psicología de emergencias, etc.)
- Participación en proyectos internacionales.



- Convenios de colaboración con otras instituciones, docentes y profesionales.
- Trabajos y publicaciones de investigación.
- Encuesta anual de satisfacción de personas usuarias.
- Visitas programadas al servicio.
- Redes sociales: Twitter (@SAMUR\_PC; @madridprotcivil)

## 6. Gestiones y trámites

En la sede electrónica del Ayuntamiento de Madrid figuran todos los trámites y gestiones que la ciudadanía puede realizar relacionados con SAMUR-Protección Civil. Están en: [Trámites/Emergencias y Seguridad](#):

Son:

- [Solicitud de informe administrativo sobre atención prestada por SAMUR - Protección Civil.](#)
- [Ingreso en el Cuerpo de voluntarios de Protección Civil.](#)

## 7. Datos de carácter general

### Órgano directivo. Datos de contacto

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias  
Dirección General de Emergencias y Protección Civil (DGEPC)  
Avda. Principal 2. 28011 Madrid  
915 889 101/141  
[dgemergencias@madrid.es](mailto:dgemergencias@madrid.es)



## Unidades prestadoras del servicio. Datos de contacto

Subdirección General SAMUR – Protección Civil  
 Ronda de las Provincias, 4, 6 y 7. 28011 Madrid  
 915 132 396 / 915 132 395  
[samur@madrid.es](mailto:samur@madrid.es)

SAMUR-Protección Civil tiene su sede central en Ronda de las Provincias nº 4, 6 y 7, Casa de Campo, 28011 Madrid. En esta sede, denominada Base 0, se encuentran las dependencias administrativas, el parque de vehículos y la sede de Protección Civil (Casa de Córdoba).

SAMUR-Protección Civil dispone además de 24 bases operativas distribuidas por todo el municipio de Madrid, atendiendo a las características demográficas y geográficas de cada zona, lo que permite dar cobertura sanitaria en unos tiempos de respuesta adecuados.

La ubicación de las bases se recoge en la siguiente tabla:

BASE	UBICACIÓN	DISTRITO
0	Ronda de las Provincias 7 (BASE CENTRAL)	Moncloa-Aravaca
1	Avenida Orovilla,50	Villaverde
2	Calle de San Bernardo, 68	Centro
3	Calle de Federico Salmón, 8	Chamartín
4	Plaza de Agustín González, 1	Ciudad Lineal
5	Calle de Eugenia de Montijo, 90	Carabanchel
6	Francos Rodríguez, 77 (entrada Calle Pirineos, 1)	Moncloa-Aravaca
7	Travesía del vino, 1	Moncloa-Aravaca
8	Calle Hoyuelo, 7	Retiro
9	Calle de Antonio López,142-144 (posterior)	Usera
10	Calle de Infanta Mercedes, 32 - 34	Tetuán
11	Calle Silvano, 165-167-169	Hortaleza
12	Avenida de Moratalaz, 48	Moratalaz
13	Avenida de Valladolid, 6	Moncloa-Aravaca
14	Calle Casuarina, 10	Latina
15	Plaza de Colón (subterráneo)	Salamanca
16	Calle del Doctor Ramón Castroviejo, 47	Fuencarral-El Pardo
17	Calle las Santeras, 39	Vicálvaro
18	Avenida de Rafael Alberti,49	Puente de Vallecas
19	Calle de María Sevilla Diago,40	San Blas - Canillejas
21	Calle Playa - América, 34	Barajas
22	Calle Pedro Heredia, 34	Salamanca
23	Plaza de Legazpi	Arganzuela
25	Calle del Monte Esquinza, 41	Chamberí

## Otros datos de interés

**Canales de atención**, las 24 horas de todos los días del año:

- Telefónica:
  - 112, para emergencias.
  - 915 88 96 00, de **08:00 a 20:00 horas**, todos los días del año (salvo fines de semana y fiestas) para información sobre trámites administrativos y de gestión.
- Correo electrónico:
  - [samur@madrid.es](mailto:samur@madrid.es): para información sobre trámites administrativos y de gestión.

### Información general

- Teléfono general: 010 Línea Madrid o 914 800 010. Si llama desde fuera de Madrid, sólo el último.
- Página web: [www.madrid.es/samur](http://www.madrid.es/samur) (Inicio>El Ayuntamiento>Emergencias y Seguridad>SAMUR)
- Twitter: (@SAMUR\_PC; @madridprotcivil)

### Publicaciones

- Manual de procedimientos SAMUR-Protección Civil 2022- 3.0
- Guía de primeros auxilios SAMUR - Protección Civil 2020
- Guía legal de emergencias extrahospitalarias versión 14.2 2022
- Infografía ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS - LLAMADA 112
- Infografía CADENA DE SUPERVIVENCIA

A través del **portal de datos abiertos** ([datos.madrid.es](http://datos.madrid.es)) se ofrecen ficheros de datos detallados y en formatos reutilizables de SAMUR-PC. Estos datos son muy útiles para realizar análisis, estudios, desarrollar aplicaciones o cualquier otra finalidad de interés para la ciudadanía.

SAMUR-Protección Civil participa en los siguientes **proyectos internacionales**:

**NO FEAR** (Network Of practitioners For Emergency medical systems and critical care), perteneciente al programa marco H2020, área de investigación y seguridad. SAMUR-Protección Civil participa como socio en este proyecto por su experiencia en asistencia sanitaria a emergencias e incidentes relacionados con la seguridad y por tener procedimientos y un programa de capacitación en la materia.

El objetivo es crear una red de expertos en la atención sanitaria de urgencia y emergencia, especialmente en incidentes relacionados con la seguridad ciudadana,

compartiendo experiencias, lecciones aprendidas, discutiendo retos, aspectos innovadores y nuevas tecnologías. Su actividad se enfocará en aspectos operativos, asistenciales y de formación.

**LABYRINTH** (Ensuring drone traffic control and safety) perteneciente al Programa Marco H2020, área de transporte inteligente, ecológico e integrado. El objetivo de este proyecto es investigar el desarrollo de tecnología que optimice el tráfico de drones y es aplicable a organizaciones responsables del transporte terrestre, marítimo y aéreo, así como a los servicios de emergencia y rescate. SAMUR-Protección Civil participa como banco de pruebas para validar estas tecnologías en distintos entornos simulados (pruebas piloto) definiendo casos de uso y simulándolos en un entorno urbano controlado, definir los requisitos para cada escenario y las **operaciones básicas a ser gestionadas mediante el uso de drones.**

**COVINFORM** (COronavirus Vulnerabilities and INFOrmation dynamics Research and Modelling), perteneciente al Programa Marco H 2020 , programa de investigación e innovación de la Unión Europea, como parte del compromiso de la Comisión Europea de ayudar a proporcionar una respuesta global a la pandemia de Coronavirus. Su principal objetivo es evaluar la respuesta de los gobiernos, de los sistemas sanitarios, de los medios de comunicación y de la ciudadanía a la pandemia del COVID-19, brindando una mirada crítica interdisciplinar a las respuestas a la crisis generada por el COVID-19 en los ámbitos anteriormente descritos. Todo ello para contribuir a un tratamiento eficiente de los pacientes y a la preparación y respuesta por parte de las organizaciones de salud pública a la pandemia. Dentro de su alcance, se incluye también la investigación en ciencias sociales para proporcionar respuestas urgentes a la dinámica social relacionada con la crisis sanitaria.

## 8. Normativa

### Normativa municipal, estructura y competencias

- Decreto de la Alcaldía por el que se establece el número, denominación y competencias de las Áreas en las que se estructura la Administración del Ayuntamiento de Madrid;
- Acuerdo de la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid por el que se establece la organización y competencias del Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias.

### Normativa específica. Leyes y Reales Decretos

- Ley 14/1986, de 25 de abril de 1986, General de Sanidad.

- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.
- Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.
- Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.
- Real Decreto 189/2013, de 15 de marzo, por el que se modifica el Real Decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.
- Real Decreto 22/2014, de 17 de enero, por el que se modifica el 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.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud.
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.
- Real Decreto 640/2014, de 25 de julio, por el que se regula el Registro Estatal de Profesionales Sanitarios.
- 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.
- ORDEN 288/2010, de 28 de mayo, por la que se regulan los requisitos técnicos generales y específicos de los centros y servicios sanitarios sin internamiento, y de los servicios sanitarios integrados en organización no sanitaria en la Comunidad de Madrid.

## Comunidad de Madrid

- Ley 25/1997, de 26 de diciembre, que regula el servicio de atención de urgencias 112.
- Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.
- Ley 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- Real Decreto 295/2004, de 20 de febrero, por el que se establecen determinadas cualificaciones profesionales que se incluyen en el Catálogo

nacional de cualificaciones profesionales, así como sus correspondientes módulos formativos que se incorporan al Catálogo modular de formación profesional.

- Decreto 51/2006, de 15 de junio, del Consejo de Gobierno, Regulador del Régimen Jurídico y Procedimiento de Autorización y Registro de Centros, Servicios y Establecimiento Sanitarios de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 9/1985, de 14 de febrero, por el que se regula la Coordinación de Servicios y Recursos de la CM en materia de Protección Civil y se crea la Junta de Recursos de Protección Civil de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 61/1989, de 4 de mayo, por el que se crea la Comisión de Protección Civil de la Comunidad de Madrid, se establece su composición y se determinan sus funciones y su régimen de funcionamiento.
- Decreto 85/1992, de 17 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Territorial de Protección Civil de la Comunidad de Madrid (PLATERCAM).
- Decreto 159/2017, de 29 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Plan Especial de Protección Civil ante el riesgo de accidentes en el transporte de mercancías peligrosas por carretera y ferrocarril de la Comunidad de Madrid (TRANSCAM).
- Decreto 165/2018, de 4 de diciembre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Agrupaciones Municipales de Voluntarios de Protección Civil en la Comunidad de Madrid.
- Orden 559/1997, de 17 de marzo, de la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, por la que se establecen los criterios que permitan garantizar los niveles mínimos de formación del personal médico y de enfermería que presten sus servicios en actividades relacionadas con el transporte sanitario.
- Orden 650/2004, de 17 de junio, de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se crea y regula el Registro de Profesionales que actúan en el ámbito sanitario de la Comunidad de Madrid.
- Orden 288/2010, de 28 de mayo, por la que se regulan los requisitos técnicos generales y específicos de los centros y servicios sanitarios sin internamiento, y de los servicios sanitarios integrados en organización no sanitaria en la Comunidad de Madrid.
- Orden 781/2016, de 10 de agosto, por la que se renueva la autorización de funcionamiento de diversos centros de titularidad pública.
- Ley 6/2009, de 16 de noviembre, de Libertad de Elección en la Sanidad de la Comunidad de Madrid.
- Decreto 128/1996, de 29 de agosto, por el que se regulan las características técnico-sanitarias de los vehículos-ambulancia residenciados en la Comunidad de Madrid para el transporte sanitario terrestre.
- Orden 222/2014, de 13 de marzo, del Consejero de Sanidad, por la que se regula el procedimiento de habilitación personal de los vehículos destinados a la realización de servicios de transporte sanitario por carretera.

## Ayuntamiento de Madrid

- Decreto 125/1998, de 2 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Voluntariado Municipal de Protección Civil.
- Decreto del Delegado de Área de Gobierno de Salud, Seguridad y Emergencias por el que se aprueba la Instrucción relativa a la formación e intervenciones del Cuerpo de Bomberos como primer interviniente sanitario, Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid del 15 de febrero de 2016.
- Reglamento del Cuerpo de Voluntarios de Protección Civil, Boletín Oficial del Ayuntamiento de Madrid del 24 de julio de 1982.
- Plan Territorial de Emergencia Municipal del Ayuntamiento de Madrid (PEMAM), aprobado por Acuerdo de Junta de Gobierno de 19 de enero de 2023.
- Ley 22/2006, de 4 de julio, de Capitalidad y de Régimen Especial de Madrid.

Además en materia de colaboración:

- Convenio de colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid para la integración de SAMUR PROTECCIÓN CIVIL en el Centro de Atención de Llamadas de urgencia Madrid 1-1-2 de la Comunidad de Madrid, firmado el 21 de mayo de 2021.