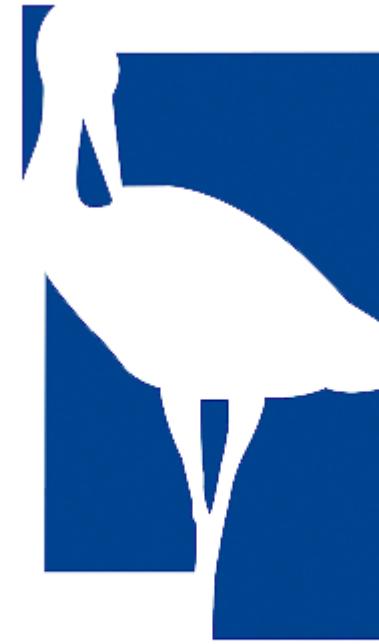


CARTA  
de  
SERVICIOS

SAMER

---



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

# INTRODUCCIÓN

---

La Carta de Servicios de la Concejalía de Protección Civil y SAMER, recoge todas las acciones que desde ésta área se prestan y los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad a la población del municipio, con el fin de:

- Informar a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos por esta área y la forma de prestarlos.
- Impulsar y dinamizar la participación ciudadana.
- Establecer los compromisos de calidad en la prestación de los servicios.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Identificar los derechos y deberes de los vecinos del municipio.
- Facilitar el derecho de petición, propuesta, consulta e iniciativa ciudadana.
- Fomentar la transparencia de los servicios.
- Aumentar el grado de satisfacción de la ciudadanía.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Protección Civil y SAMER, el Ayuntamiento de Las Rozas se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los vecinos del municipio.

# INTRODUCCIÓN

---

El SAMER es el Servicio de Asistencia Municipal, Emergencias y Rescate del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid y fue fundado en agosto de 2001.

En ese año 2001, además de contar con la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil como la de otros muchos Municipios, se decidió apostar por un servicio de urgencias y emergencias profesional, que prestara asistencia al ciudadano las 24 horas del día y los 365 días del año.

Se creó un Servicio de Emergencias de calidad, compuesto por médicos, enfermeros y técnicos en emergencias sanitarias con formación específica en urgencias y emergencias.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

- ÁMBITO DE ACTUACIÓN
- SANITARIO
- SOCIAL, DE FORMACIÓN Y PREVENCIÓN
- COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON OTROS ORGANISMOS
- FORMACIÓN A LA CIUDADANÍA
- VISITA INSTALACIONES
- AGRUPACIÓN DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

## 1- ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El SAMER-PC desarrolla su actividad exclusivamente dentro del municipio de Las Rozas de Madrid con una superficie de 58,33 km<sup>2</sup> y que actualmente tiene una población de 93.520 habitantes (fuente INE).

De forma extraordinaria, se realizan intervenciones fuera del Municipio:

- Apoyo a distintas áreas de intervención municipal en situaciones extraordinarias
- De formación a los ciudadanos del Municipio en materia de Primeros Auxilios y Reanimación Cardiopulmonar, con especial atención en los colectivos de escolares y docentes de la zona.

## 2- SANITARIO

Asistencia a nivel del Municipio de problemas urgentes y emergentes, con cobertura de 24 horas los 365 días al año. Representan aproximadamente el 90% de nuestras intervenciones. Prevención de problemas de mayor magnitud y actuación en situación de catástrofe.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

## 3- SOCIAL, FORMACIÓN Y PREVENCIÓN

En coordinación y dando apoyo a distintas Concejalías (Servicios Sociales, Educación, Sanidad, Menor y Familia, Deportes, etc.), como componentes de la mesa de Salud Escolar, del Plan Integral contra la Violencia de Género, etc. y en múltiples eventos del municipio.

En iniciativas propias: jornadas de difusión de la Reanimación Cardiopulmonar en vía pública, formación en nuestras instalaciones, jornada de Puertas Abiertas...

También cabe destacar nuestra labor conjunta en activación de protocolos específicos de actuación en patologías urgentes como el infarto, el ICTUS, en colaboración y coordinación con el SUMMA112 y con los hospitales de referencia.

# SERVICIOS PRESTADOS

---

## 4- COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON OTROS ORGANISMOS

Al intervenir en un aviso y valorar el personal del SAMER, tras explorar al paciente, que se trata de una patología que está dentro de estos “códigos” específicos, el técnico en emergencias que está en la central de transmisiones, habla con la persona de contacto del hospital que corresponda, de forma que a nuestra llegada al hospital con el paciente, ya está todo el personal preparado y la sala específica con sus correspondientes especialistas habilitada.

**Unidad de transplantes del Hospital Clínico San Carlos**, con los que se ha establecido y afianzado este año el denominado “**código 0**”, que permite al SAMER preavisar de posibles candidatos a ser donantes en caso de parada cardiorrespiratoria no recuperada.

“**Código Ictus**” en coordinación con el **SUMMA112**, que permite minimizar las consecuencias de los accidentes cerebrovasculares.

“**Código 33**” en coordinación con el **Hospital Clínico San Carlos**, al que trasladamos a los pacientes que han sufrido síncope durante el deporte, para un estudio cardiológico detallado, de cara a descartar patología cardiaca grave oculta.

“**Código Infarto**” en coordinación con el **SUMMA112**, que persigue como objetivo minimizar el tiempo de respuesta ante un paciente que esté sufriendo un infarto agudo de miocardio.

# SERVICIOS PRESTADOS

---

## 5- FORMACIÓN A LA CIUDADANÍA

No menos importante es nuestra labor de formación continua a la ciudadanía, con más de mil alumnos formados este año entre alumnos de centros escolares, profesores, padres de alumnos y ciudadanos en las distintas iniciativas que realizamos: jornadas divulgativas en la calle, formación dentro del colegio, etc.

Nos sentimos especialmente orgullosos de nuestra implicación en todas las iniciativas municipales que implican una mejora en la prevención y la salud de los roceños como son la Mesa del Menor, Mesa contra la Violencia de Género, y distintas actividades de las concejalías como son de Deportes, Juventud, Fiestas, Servicios Sociales, etc.

## 6- VISITA INSTALACIONES

Durante este año y, tras la pandemia, hemos retomado las visitas a la base de SAMER - Protección Civil. Aquí donde conocen de primera mano, el trabajo que realizamos en el SAMER-P.Civil tanto médicos, enfermeros y Técnicos en Emergencias Sanitarias, como Voluntarios de la Agrupación de Voluntarios de Protección Civil.

Se les explica desde cómo es una ambulancia por dentro y el tipo de aparatos que utilizamos para atender al ciudadano, se divierten y a la vez aprenden cosas nuevas, que en su día a día, son difíciles de conocer.

# SERVICIOS PRESTADOS

---

## 7- AGRUPACIÓN DE VOLUNTARIOS DE PROTECCIÓN CIVIL

Dos fechas marcan la trayectoria de la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil del Ayuntamiento de Las Rozas, el 6 de febrero de 1990 y la otra el 25 de marzo de 2009.

Estas dos fechas demuestran el compromiso de la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil, en el cumplimiento de la normativa Estatal y Autonómica, y que hace que el colectivo de Voluntarios de Protección Civil Municipal , tengan un Reglamento aprobado que justifique el trabajo que se realiza a nuestra sociedad Local, y marque el camino de los derechos y deberes de cada uno de los componentes de la Agrupación entre otros.

Actualmente esta Agrupación Municipal de Voluntarios cuenta con mas de 100 voluntarios, adscritos a las siguientes unidades que forman los operativos que se realizan en las distintas áreas de trabajo del colectivo de Voluntarios de Protección Civil Las Rozas.

### Unidad Canina – GPRS

(Grupo de perros de rescate y salvamento Protección Civil Las Rozas)

Unidad compuesta por 13 voluntarios , guías canino , ATV Auxiliar Técnico Canino , TEM técnicos de emergencias médicas , y personal auxiliar de guía canino , debidamente capacitados para intervenir en cualquiera de las áreas de trabajo para las que está creada la Unidad Canina.

# SERVICIOS PRESTADOS

---

## Unidad Forestal e Inclemencias invernales – UFI

Unidad compuesta por 22 voluntarios, con preparación y experiencia en el apoyo a incendios forestales, al pertenecer los componentes de esta Unidad de Voluntarios en su vida diaria laboral, a cuerpos de extinción de incendios encuadrados en la CAM, Unidad Militar de Emergencias, Brigadas forestales , Empresas de Seguridad privada, y otro personal Voluntario perteneciente a la Unidad con capacitación otorgada en los cursos básicos para Voluntarios de Protección Civil, impartidos por la antigua academia de Policía de la CAM, y Escuela Nacional de Protección Civil.

## Unidad Sanitaria

Unidad compuesta por un total de 40 voluntarios, con distinta formación sanitaria, desde licenciados en enfermería , TES – Técnicos Emergencias Sanitarias y TEM Técnicos Emergencias Médicas, debidamente capacitados para una atención inicial y apoyados por una unidad de Soporte Vital Básico.

## Unidad Parque Móvil

Unidad compuesta por personal Voluntario debidamente capacitado para el mantenimiento preventivo de los vehículos adscritos a la Agrupación Municipal de Voluntarios de Protección Civil, y coordinados con el servicio de Parque Móvil Municipal al que se le informa de las incidencias de cada uno de los vehículos y su remisión si fuese necesario para un correcto funcionamiento de los distintas unidades.

# SERVICIOS PRESTADOS

---

## Unidad oficina Técnica – Comunicaciones – Logística y Formación

Actualmente se encuentran integradas en Oficina Técnica de Voluntariado, las áreas de U. Comunicaciones, U. Logística y Formación, compuestas por un total de 10 voluntarios.

**Oficina Técnica**, área encargada de la gestión propia de los RRHH Voluntarios, control de servicios operativos, control y manejo del programa informático de gestión general del área de Voluntariado denominado GESPC, supervisión de la gestión económica del área de Voluntariado, supervisión del parque móvil con el control presupuestario de gastos, relaciones con el Ayuntamiento, Organismos Autonómicos y Organismos Estatales.

**Área Comunicaciones**, área encargada del funcionamiento de las comunicaciones del área de Protección Civil, lo que conlleva la revisión de los equipos tanto móviles como fijos, reparaciones, presupuestos y estudio de zonas de cobertura en el término de Municipal.

**Área de Logística**, área encargada del inventario de bienes y equipos adscritos a AMVPC , propuesta de adquisición de material fungible para las diferentes áreas de la Agrupación con su correspondiente control inventariable, reposición del material gastado, vestuario y equipos del personal Voluntario, y gestión del almacén AMVPC.

**Formación**, área responsable de la gestión de la formación interna y externa del personal Voluntario, en material de formación básica del Voluntariado con la ENPC (Cursos de acceso a voluntarios de la CAM ), incendios e inclemencias, y cursos básicos de formación sanitaria para voluntarios y reciclaje del personal Técnico.

# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

I. Realizar anualmente una encuesta de opinión sobre una muestra aleatoria de los pacientes atendidos por SAMER Las Rozas.	Encuesta telefónica normalizada, específicamente diseñada y validada a los 15-21 días de la asistencia por SAMER.
II. Realizar anualmente un proceso de detección de necesidades de formación y se comuniquen las competencias profesionales que necesitan adquirir o actualizar a través de la formación.	Reuniones mensuales con los responsables de turno. Examen rutinario por el responsable de calidad y archivo de los informes asistenciales.
III. Número de avisos realizados por SAMER Las Rozas.	Explotación de las herramientas telemáticas de las que consta el servicio.
IV. Número de servicios preventivos realizados por SAMER Las Rozas.	Explotación de las herramientas telemáticas de las que consta el servicio.
V. Evaluación de las isócronas del servicio de emergencia.	Evaluación de los tiempos de reacción, tiempos de respuesta, tiempos de atención y de transferencia.
VI. Formación divulgativa externa a colegios y ciudadanos.	Redacción de una Memoria Anual.

# DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

---

- Recibir una atención adecuada a sus necesidades, valorando la situación en la que se encuentren en relación a los aspectos individuales y familiares.
- Ser tratado con respeto y amabilidad.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Todos los asuntos deberá ser tratados de forma confidencial entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierne sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a los Servicios Sociales del Ayuntamiento, sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, religión, ideología, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.

# RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Cumplimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Comunicar los cambios que se produzcan en su situación personal y familiar que puedan afectar a las prestaciones solicitadas o recibidas.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios sociales.

# MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN

La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- La contestación de las encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico al Departamento correspondiente.
- Cuerpo de voluntarios de Protección Civil.
- Cursos de Formación a la Ciudadanía.
- Encuesta anual de satisfacción de personas usuarias.
- Visitas programadas al servicio.
- Redes sociales: Twitter ([@SAMERpclasrozas](https://twitter.com/SAMERpclasrozas)), Facebook (Samer-pc Las Rozas), [samer-rrss@lasrozas.es](mailto:samer-rrss@lasrozas.es)
- Atención ciudadana 010.

# SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

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

- Las Oficinas de Registro
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio. [samercentral@lasrozas.es](mailto:samercentral@lasrozas.es)
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas
- Correo electrónico: [atencionciudadana@lasrozas.es](mailto:atencionciudadana@lasrozas.es)
- Atención al ciudadano 010

# NORMATIVA

---

- Ley 14/1986, de 25 de abril de 1986, General de Sanidad.
- Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública.
- 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 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 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.
- 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.

# NORMATIVA

---

## 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 1/2015, de 24 de febrero, del Voluntariado en la Comunidad de Madrid.
- 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.

# NORMATIVA

---

- 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.
- 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 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.

## AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS

- Reglamento de la Agrupación Municipal de Voluntarios del Servicio de Protección Civil, aprobado en sesión plenaria el 6 de febrero de 1990.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Voluntariado Municipal de Protección Civil de Las Rozas, de 25 de marzo de 2009, ajustándose esta última aprobación a lo Regulado en el Decreto 125/1998, relativo a la Organización y Funcionamiento del Voluntariado de Protección Civil.

# DATOS COMPLEMENTARIOS

---

Concejalía de Sanidad  
C/Comunidad de La Rioja, 2  
[sanidad@lasrozas.es](mailto:sanidad@lasrozas.es)

91 757 99 66

Horario de atención al público previa petición de hora

SAMER  
Avda. Nuestra Señora del Retamar, 12  
91 757 92 00  
91 640 72 72 (urgencias)

Voluntarios Protección Civil  
Dirección: Avda. Nuestra Señora del Retamar, 12  
91 757 92 03/04  
Horario de atención voluntariado, de 17 a 19.30 h de lunes a viernes

# DATOS COMPLEMENTARIOS

---

Hazte voluntari@ de Protección Civil

Descargar reglamento de voluntarios:

[https://www.lasrozas.es/WEB\\_CONTENT/pages/Emergencias%20y%20Seguridad/Voluntarios%20-%20Protecci%C3%B3n%20Civil/reglamento\\_voluntarios.pdf](https://www.lasrozas.es/WEB_CONTENT/pages/Emergencias%20y%20Seguridad/Voluntarios%20-%20Protecci%C3%B3n%20Civil/reglamento_voluntarios.pdf)

Descargar la instancia de ingreso de voluntarios de Protección Civil:

[https://www.lasrozas.es/WEB\\_CONTENT/pages/Emergencias%20y%20Seguridad/Voluntarios%20-%20Protecci%C3%B3n%20Civil/instancia\\_ingreso\\_voluntarios.pdf](https://www.lasrozas.es/WEB_CONTENT/pages/Emergencias%20y%20Seguridad/Voluntarios%20-%20Protecci%C3%B3n%20Civil/instancia_ingreso_voluntarios.pdf)



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

[www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)