

# MEMORIA ACTIVIDAD 2004



*AMBULANCIAS DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS*

**UTE AMBULANCIAS DE  
ASTURIAS**

## INTRODUCCIÓN

EL AÑO 2004, HA SIDO UN AÑO DE TRANSICIÓN HACIA UN NUEVO MODELO DE TRANSPORTE SANITARIO. PERO ESO NO HA SIGNIFICADO, PARALIZACIÓN DEL PROCESO DE MEJORAS, SINO TODO LO CONTRARIO, SE HAN INICIADO PROYECTOS MUY AMBICIOSOS Y NOVEDOSOS, COMO HA SIDO LA PUESTA EN MARCHA DE LOS SISTEMAS GPS EN LAS AMBULANCIAS, LA DECISIÓN DE QUE TODAS LAS NUEVAS AMBULANCIAS VENGAN DOTADAS CON TODOS LOS ÚLTIMOS AVANCES DE SEGURIDAD (ASR, ESP, ABS....) ADEMÁS DE DOTAR A TODAS LAS NUEVAS UNIDADES DE AIRE ACONDICIONADO, PARA UNA MEJOR CONFORTABILIDAD DE LOS PACIENTES.

EN ESTA MEMORIA, SE RECOGEN GRAN CANTIDAD DE NÚMEROS, LOS CUALES CASI SIEMPRE SUELEN SER MUY FRÍOS, PERO DETRÁS DE CADA SERVICIO REALIZADO ESTA UN GRAN PROFESIONAL, Y ASÍ LO DEMUESTRAN EL NUMERO MUY ESCASO DE RECLAMACIONES Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS PACIENTES, POR LO CUAL ES JUSTO Y NECESARIO FELICITAR A TODOS LOS PROFESIONALES DE AMBULANCIAS DE ASTURIAS, QUE HACEN POSIBLE QUE ESTO FUNCIONE Y FUNCIONE BIEN.

DESTACAR QUE SIN NINGUNA DUDA, EL AÑO 2004 HA SIDO EL AÑO DE LA FORMACIÓN, VAMOS A CONTAR CON LA GENERACIÓN MEJOR FORMADA DE TÉCNICOS DE TRANSPORTE SANITARIO DE LA HISTORIA DE ESTA COMUNIDAD AUTÓNOMA, INTRODUCIENDO NUEVOS TALLERES DE FORMACIÓN QUE VAN MAS ALLÁ DE LAS PROPIAS OBLIGACIONES LEGALES

ESTAMOS ANTE NUEVOS RETOS, QUE AFRONTAREMOS CON GANAS E ILUSIÓN, DE INTENTAR QUE ESTA COMUNIDAD AUTÓNOMA POSEA UNO DE LOS MEJORES TRANSPORTES SANITARIOS DE ESTE PAÍS.

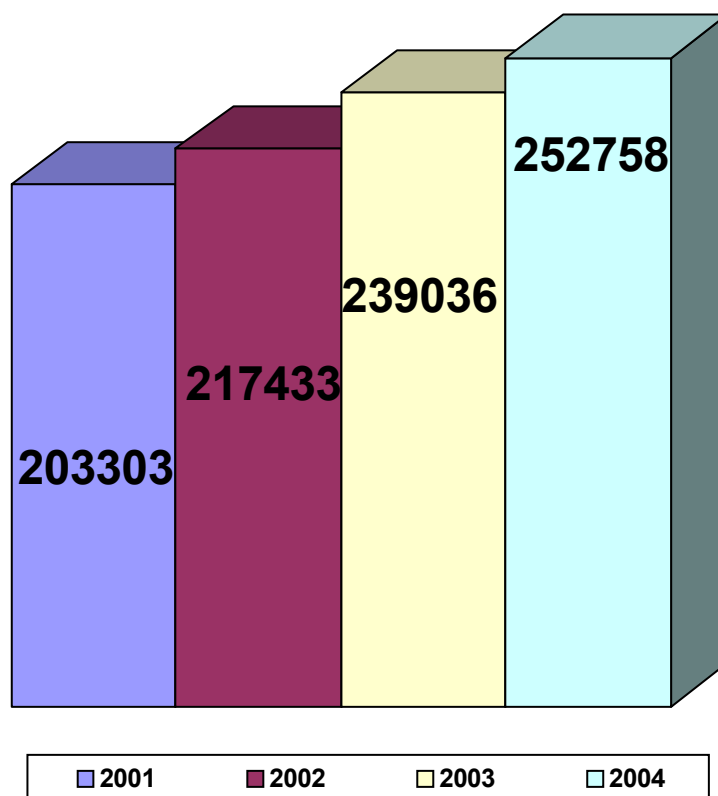
CARLOS MARTÍN PANICERES ESTRADA  
GERENTE UTE AMBULANCIAS DE ASTURIAS

## 2 NUESTRA ACTIVIDAD

### 2.1- LA EMPRESA EN CIFRAS

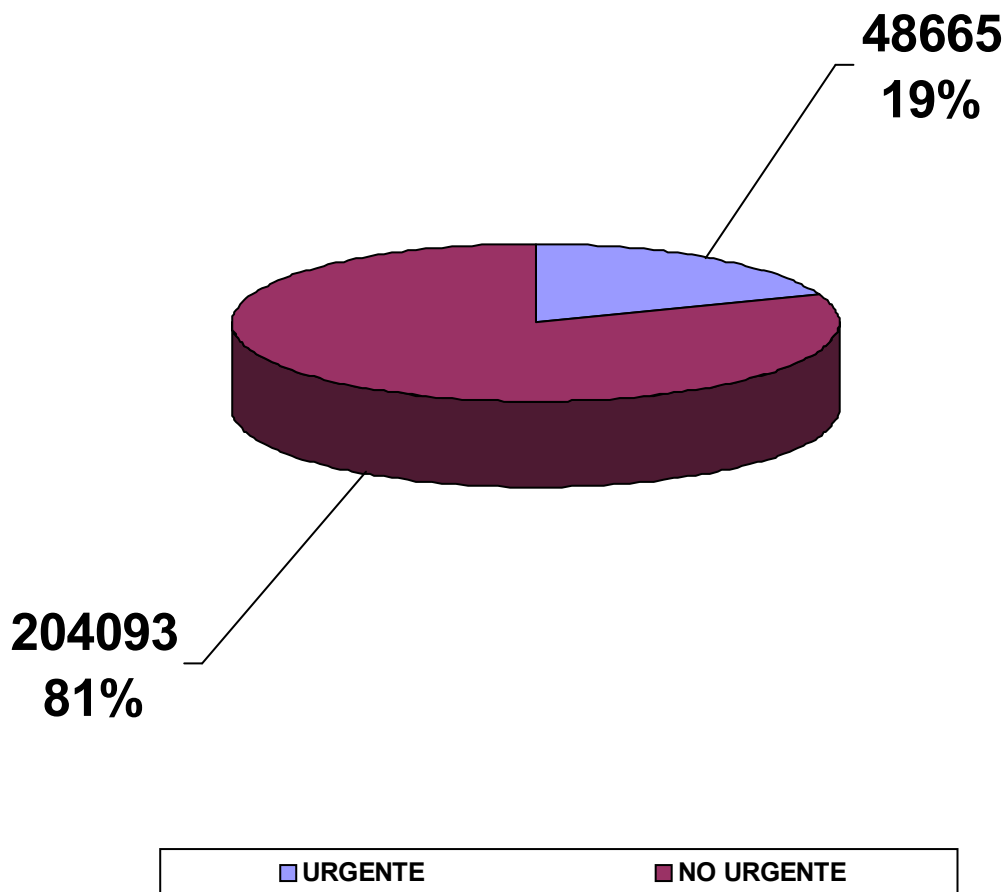
SI NOS FIJAMOS EN LA CONSTANTE EVOLUCIÓN ASCENDENTE DEL NÚMERO DE SERVICIOS REALIZADOS A LO LARGO DE ESTOS ÚLTIMOS AÑOS, LLEGAREMOS A LA CONCLUSIÓN DE QUE ESTE SECTOR ESTA EN UN IMPARABLE PROCESO DE DESARROLLO.

#### NÚMERO TOTAL DE SERVICIOS EN LOS CUATRO ÚLTIMOS AÑOS



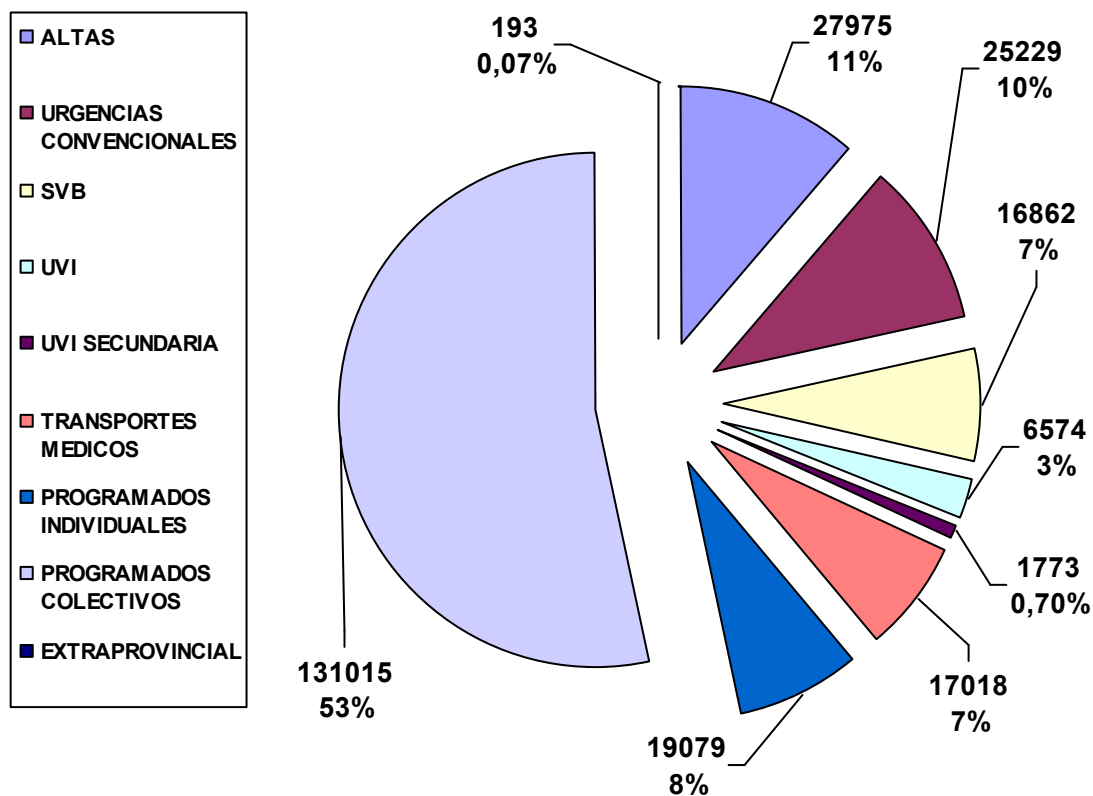
EN RELACIÓN CON LA CANTIDAD DE SERVICIOS QUE REALIZAMOS, LLAMA PODEROSAMENTE LA ATENCIÓN COMO EL TRANSPORTE PROGRAMADO, TANTO INDIVIDUAL, COMO COLECTIVO, ES EL NÚCLEO DE NUESTRA ACTIVIDAD ASISTENCIAL.

**NÚMERO TOTAL DE TRASLADOS URGENTES Y NO URGENTES**



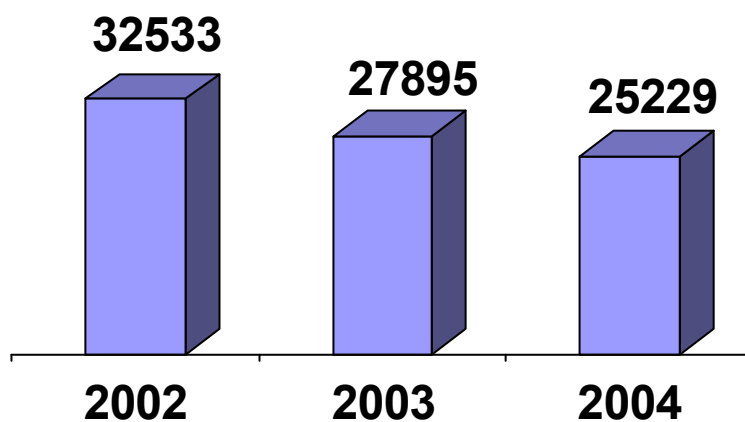
SI LA ANTERIOR CLASIFICACIÓN LA HACEMOS ALGO MÁS EXPLÍCITA Y DETALLAMOS EL NÚMERO DE SERVICIOS SEGÚN LA CLASE DE LOS MISMOS, ESTOS SERÍAN LOS RESULTADOS:

**NÚMERO TOTAL DE SERVICIOS SEGÚN EL TIPO DE LOS MISMOS**

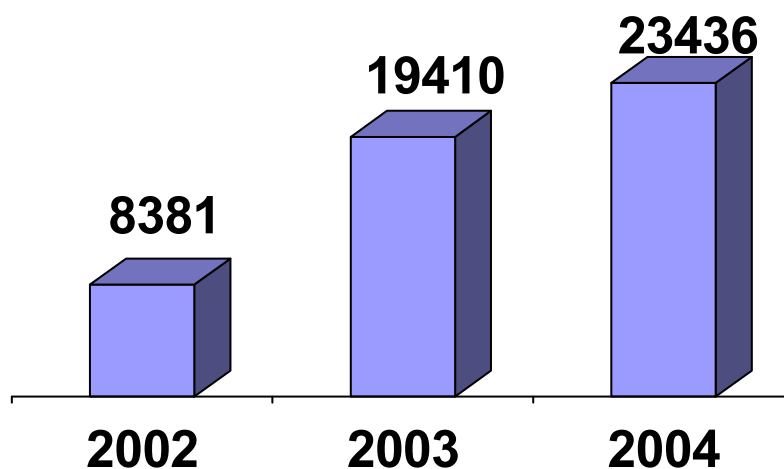


EN EL SIGUIENTE GRÁFICO SE APRECIA COMO LA URGENCIA CONVENCIONAL, DESDE LA IMPLANTACIÓN DE LOS VEHÍCULOS SVB, AMBULANCIAS MEDICALIZABLES O BETAS Y EL DESARROLLO DE LA RED DE SVA, AMBULANCIAS MEDICALIZADAS O UVIS, HA SIDO ASUMIDA POR ESTOS EN UN ALTO PORCENTAJE, CASI EN UN 20 %.

**EVOLUCIÓN DE LA URGENCIA EN AMBULANCIA CONVENCIONAL TRAS LA IMPLANTACIÓN DE LAS AMBULANCIAS MEDICALIZABLES EN OCTUBRE DE 2002**

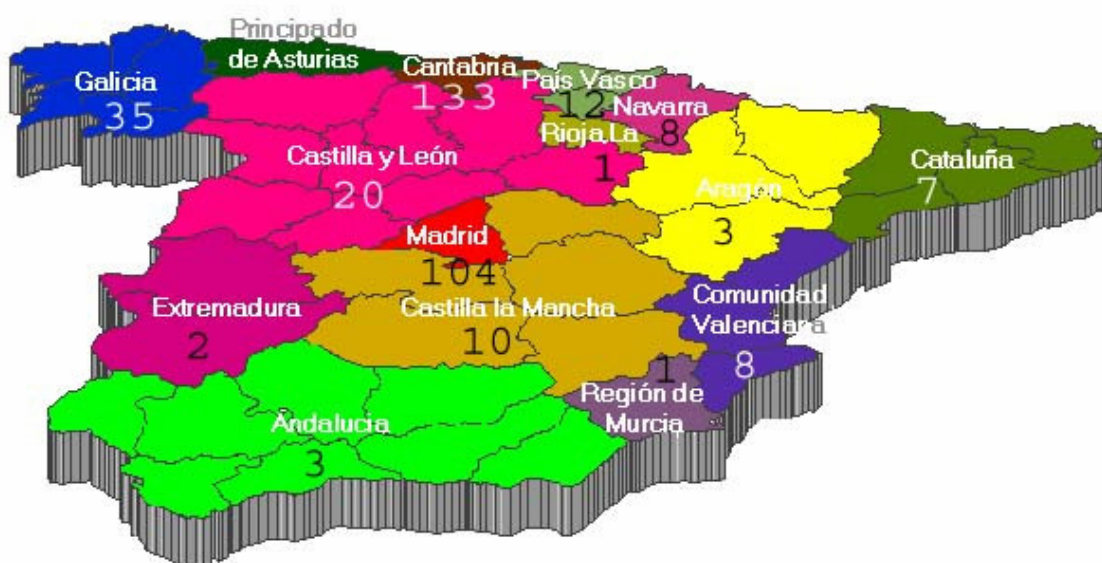


**EVOLUCIÓN DEL NÚMERO DE URGENCIAS ASUMIDAS POR UVIS Y BETAS**



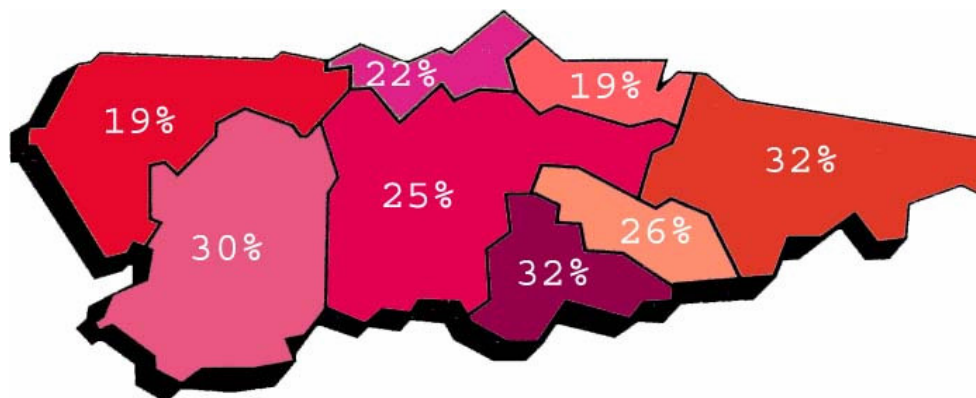
UNA PARTE IMPORTANTE DE NUESTRAS FUNCIONES ES LA COBERTURA DE LOS ASTURIANOS MÁS ALLÁ DE LOS LÍMITES DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA. ES HABITUAL EL TRASLADO O LA RECOGIDA DE ASTURIANOS EN CUALQUIER PUNTO DE LA GEOGRAFÍA ESPAÑOLA. COMO SE PUEDE APRECIAR EN EL MAPA DE ESPAÑA, HEMOS REALIZADO TRASLADOS O RECOGIDO PACIENTES EN TODAS LA COMUNIDADES AUTÓNOMAS PENINSULARES.

**NÚMERO DE TRASLADOS REALIZADOS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS**



EL SIGUIENTE MAPA DEMUESTRA CLARAMENTE UNO DE LOS VALORES PRINCIPALES QUE POTENCIAMOS EN EL TRANSPORTE SANITARIO, LA ACCESIBILIDAD. HEMOS CREADO UN SERVICIO QUE EL USUARIO PERCIBE COMO FÁCILMENTE ACCESIBLE Y DE CALIDAD. LA MEDIA DE UTILIZACIÓN DE LOS RECURSOS DE TRANSPORTE SANITARIO POR PARTE DE LOS ASTURIANOS ES DEL 26 %

**PORCENTAJE DE UTILIZACIÓN DEL TRANSPORTE SANITARIO POR ÁREA**

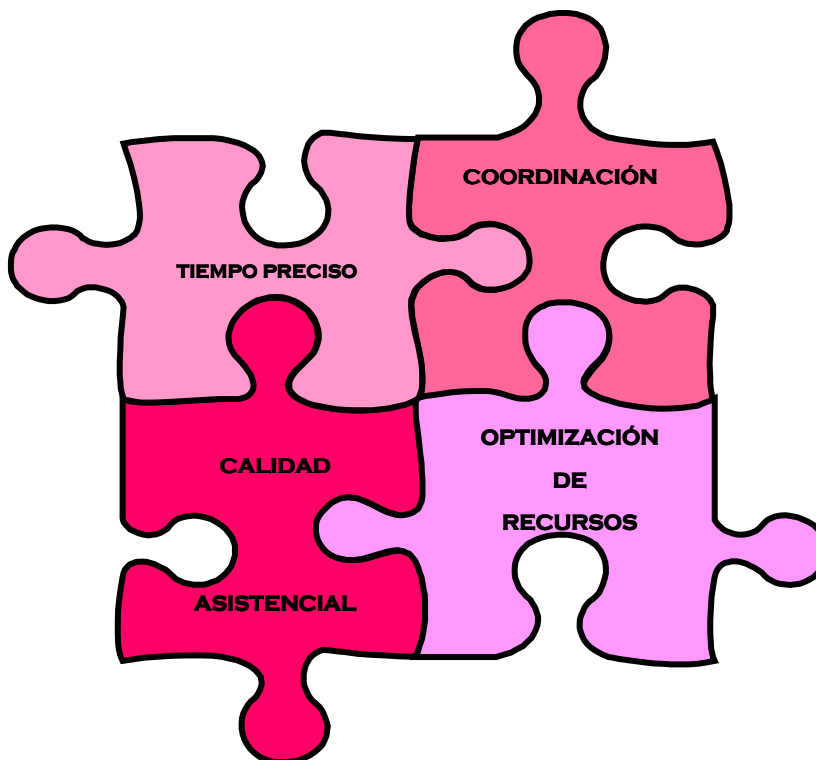


TAMBIÉN DESTACAMOS NUESTRA ACTIVIDAD EN ACONTECIMIENTOS DEPORTIVOS Y CULTURALES. DURANTE EL AÑO 2004 HEMOS DADO LA COBERTURA, ENTRE OTROS, DE TRANSPORTE SANITARIO A LOS SIGUIENTES EVENTOS;

- XXIV PREMIOS PRÍNCIPE DE ASTURIAS
- XLI RALLY PRÍNCIPE DE ASTURIAS
- XXVIII RALLY DE AVILÉS
- LXVIII DESCENSO INTERNACIONAL DEL SELLA
- LX VUELTA CICLISTA A ESPAÑA
- LXII VUELTA CICLISTA A LA COMUNIDAD VALENCIANA
- XLVIII VUELTA CICLISTA A ASTURIAS

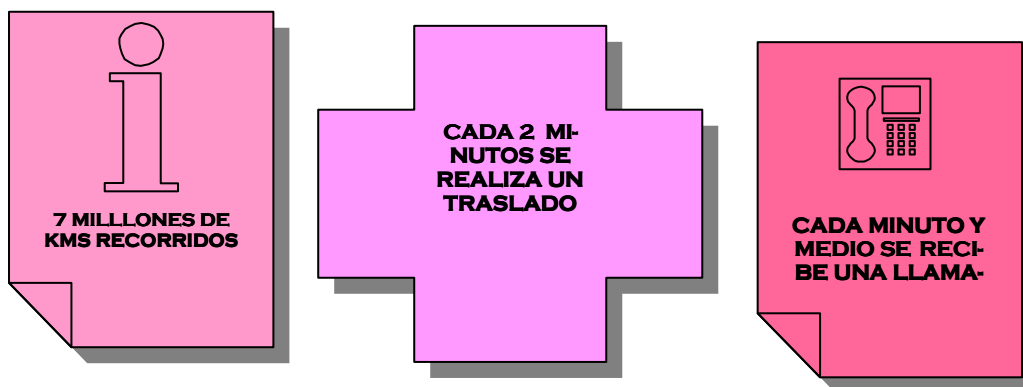
EL CENTRO COORDINADOR DE AMBULANCIAS DE ASTURIAS ES EL ENCARGADO DE COORDINAR LA MAYORÍA DE LOS TRASLADOS QUE REALIZA LA UTE, EXCEPTUANDO LA URGENCIA Y LA EMERGENCIA. LA BÚSQUDA CONSTANTE DE LA EFECTIVIDAD DE SUS DECISIONES Y LA EFICIENCIA DE LAS MISMAS ES EL MOTOR QUE MUEVE LA ACTIVIDAD DIARIA DEL CENTRO COORDINADOR.

#### PUZZLE DE LA CALIDAD EN EL CENTRO COORDINADOR





**COMO DATOS ANECDÓTICOS PERO A LA VEZ SIGNIFICATIVOS DEL DESARROLLO DE NUESTRA ACTIVIDAD, DESTACARÍAMOS LOS SIGUIENTES;**



**3 NUESTROS VALORES**

**3.1- COMPROMISO CON LOS PACIENTES**

EN TODAS SUS ACTUACIONES, LA UTE TOMA COMO PUNTO DE REFERENCIA LAS NECESIDADES DE LOS PACIENTES Y TIENE COMO OBJETIVO PRIORITARIO LA PLENA Y CONTINUADA ADAPTACIÓN DE NUESTROS VEHÍCULOS PARA CONSEGUIR LA ACCESIBILIDAD Y CONFORTABILIDAD MÁS SATISFACTORIAS PAR LOS USUARIOS.

COMO CONSECUENCIA DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD, QUE PERSIGUE UNA MEJORA CONSTANTE DE LA EMPRESA, SURGEN ACTUACIONES COMO EL TELÉFONO DE ATENCIÓN AL PACIENTE (TAP), POR MEDIO DE ESTE SERVICIO Y 24 HORAS AL DÍA LA TOTALIDAD DE LAS SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y OPINIONES DE LOS USUARIOS SON ATENDIDAS, TRATADAS Y CONTESTADAS DE FORMA PERSONAL E INDIVIDUALIZADA EN UN MÁXIMO DE 48 HORAS.



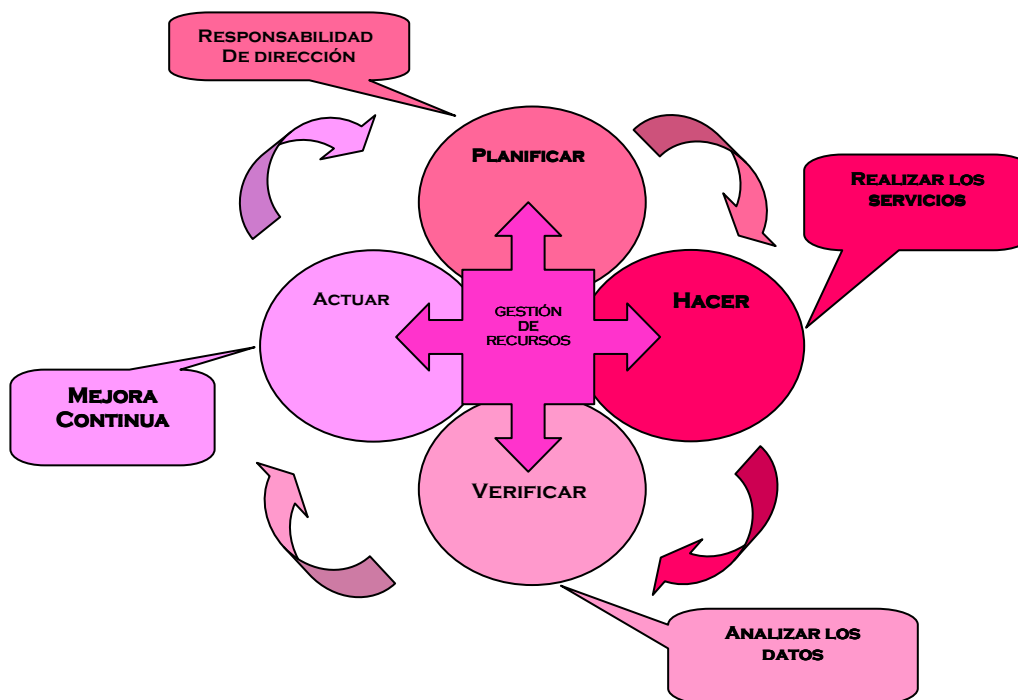
EN CUANTO A NUESTRO COMPROMISO CON LA CALIDAD Y LOS PACIENTES, DESTACARÍAMOS EL ÍNDICE TAN PEQUEÑO DE RECLAMACIONES O QUEJAS QUE RECIBIMOS.



3.2- COMPROMISO CON LA CALIDAD

LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA DE SERVICIO Y COMPROMISO DE ATENCIÓN AL PACIENTE, CONCITA LOS MAYORES Y MÁS PERMANENTES ESFUERZOS DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.

DIAGRAMA DE CALIDAD EN LA UTE AMBULANCIAS DE ASTURIAS



EN LA UTE LA CALIDAD NO ES UN CONCEPTO DESPROVISTO DE SIGNIFICADO NI UN RECLAMO COMERCIAL. LA CONCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN LA UTE ES UNA FORMA DE ENTENDER LA RELACIÓN CON EL PACIENTE ORIENTADA, ESENCIALMENTE, A FACILITAR UN TRANSPORTE DE CALIDAD, PROFESIONAL, CÓMODO, ACCESIBLE Y PUNTUAL

ESTAMOS EN PLENO PERIODO DE IMPLANTACIÓN DE NUESTRO SISTEMA DE CALIDAD Y PROBABLEMENTE A MEDIADOS DE ESTE AÑO 2005 YA DISPONGAMOS DE LA ACREDITACIÓN ISO 9001.

### 3.3- COMPROMISO CON LA SEGURIDAD

LA RENOVACIÓN CONSTANTE DE LA FLOTA, EL DESARROLLO DE PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO QUE IMPIDAN LA APARICIÓN SÚBITA DE RIESGOS Y PERMITAN UNA ADECUADA CONSERVACIÓN DE LOS VEHÍCULOS, ASÍ COMO LA FORMACIÓN ESPECÍFICA EN SEGURIDAD DE LA CONDUCCIÓN DE NUESTROS CONDUCTORES, SON LOS PILARES EN LOS QUE SE FUNDAMENTA LA ESPECIAL ATENCIÓN QUE TIENE NUESTRA ORGANIZACIÓN POR LA SEGURIDAD. TODOS NUESTROS NUEVOS VEHÍCULOS ESTÁN EQUIPADOS CON ABS, ASR, ESP, EBV Y BAS.



### 3.4- COMPROMISO CON LA TECNOLOGÍA

LA UTE ES PIONERA, EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE SANITARIO, EN LA IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS AL TRANSPORTE Y EN PONER A DISPOSICIÓN DEL USUARIO LAS VENTAJAS QUE ESTAS OFRECEN.



GRACIAS A ESTE COMPROMISO CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, LA UTE DE AMBULANCIAS A INICIADO UN CONJUNTO DE PROYECTOS ENCAMINADOS A LA MEJORA EN LA GESTIÓN DEL TRANSPORTE SANITARIO BASADO EN ESTAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.

DENTRO DE ESTOS PROYECTOS TOMA ESPECIAL RELEVANCIA EL PROYECTO ENCAMINADO A LA LOCALIZACIÓN MEDIANTE SISTEMA GPS DE LAS AMBULANCIAS, PERMITIENDO DE ESTA FORMA UNA GESTIÓN MÁS EFICIENTE DE LOS RECURSOS DISPONIBLES DE LA EMPRESA. ESTE PROYECTO CONSTA DE UN SISTEMA GPS, DONDE LA CONSOLA PERMITE LA LOCALIZACIÓN Y COMPILACIÓN DE DATOS Y RUTAS, ASÍ COMO UN SISTEMA INTEGRADO PROPIO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE FLOTAS, DESARROLLADO EN VELÁZQUEZ POR NUESTRO DEPARTAMENTO DE SISTEMAS.



OTRO DE NUESTROS PROYECTOS PASA POR LA INTEGRACIÓN EN LAS AMBULANCIAS DE UN LECTOR DE TARJETAS, QUE PERMITE EL CONTROL DE PRESENCIA DE PACIENTES, PUDIENDO ESTABLECER POR TANTO DE UNA FORMA EFICIENTE LOS TIEMPOS QUE PASAN LOS PACIENTES EN LA AMBULANCIA EN EL SERVICIO DE TRANSPORTE SANITARIO.

TODOS ESTOS PROYECTOS QUE AÚNAN EL CONOCIMIENTO ESPECÍFICO DEL TRANSPORTE SANITARIO QUE SE POSEE EN LA EMPRESA, Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS VAN ENCAMINADOS A LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO DE TRANSPORTE SANITARIO MÁS EFICIENTE.

### 3.5- COMPROMISO CON LA FORMACIÓN

EL MODELO DE GESTIÓN, EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA MEJORA CONTINUA SOLAMENTE ES POSIBLE CON NUESTRO PRINCIPAL Y MÁS VALIOSO RECURSO, LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LA UTE.

NUESTRO OBJETIVO ES FORMAR PROFESIONALES COMPETENTES Y QUE OBTENGAN LA CUALIFICACIÓN NECESARIA PARA OFRECER UNA MEJORA CONSTANTE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.

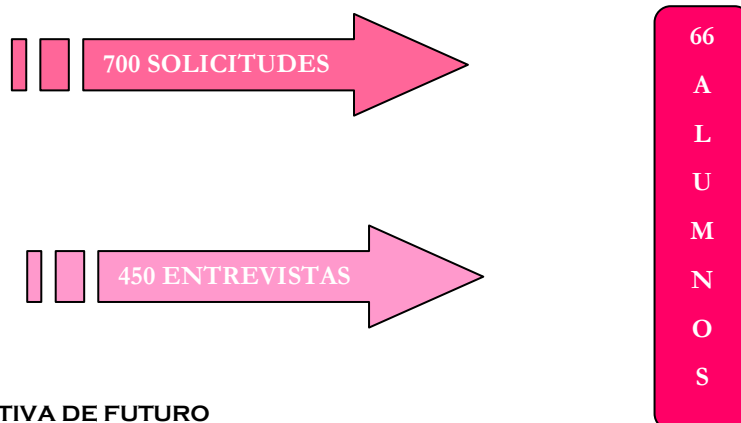


A LO LARGO DEL 2004 SE HAN DESARROLLADO UNA SERIE DE ACCIONES FORMATIVAS EN NUESTRA EMPRESA, PODRÍAMOS DESTACAR LAS SIGUIENTES;

- 4 CURSOS, CON 66 ALUMNOS, DE APOYO VITAL BÁSICO CON CERTIFICACIÓN DE LA AMERICAN HEART ASOCIATION (AHA).
- 2 CURSOS, CON 27 ALUMNOS, DE TÉCNICO EN EMERGENCIAS SANITARIAS NIVEL I, IMPARTIDOS POR ASETRA.
- 5 CURSOS, CON 66 ALUMNOS, DE TÉCNICO EN EMERGENCIAS SANITARIAS NIVEL II, IMPARTIDOS POR ASETRA.
- 3 CURSOS, CON 8 ALUMNOS, DE EXCELENCIA EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA, IMPARTIDOS POR EL IAAP.
- 1 CURSO, CON 8 ALUMNOS, DE ATENCIÓN TELFÓNICA.IMAGEN Y CALIDAD DE SERVICIO, IMPARTIDO POR LA CONSULTORA GLOBAL ESTRATEGIAS.



ESTE AÑO, POR PRIMERA VEZ, Y EN COLABORACIÓN CON LA FUNDACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA FORMACIÓN EN LAS ZONAS MINERAS DEL CARBÓN, SE PUSIERON EN MARCHA DOS CURSOS DE TÉCNICO EN EMERGENCIAS SANITARIAS, CON MÁS DE 1000 HORAS DE FORMACIÓN TEÓRICO-PRÁCTICAS. SE RECIBIERON 700 SOLICITUDES PARA REALIZAR LOS CURSOS, REALIZÁNDOSE 450 ENTREVISTAS, SIENDO SELECCIONADOS 66 ALUMNOS.



#### 4 PRESPECTIVA DE FUTURO

LA INNOVACIÓN PERMANENTE, LA MEJORA CONTINUA Y LA GESTIÓN EFICAZ DEL TRANSPORTE SANITARIO ORIENTADA AL PACIENTE, SON LAS PAUTAS QUE MARCAN EL PRESENTE Y EL FUTURO DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.

TODOS LOS NUEVOS VEHÍCULOS ADQUIRIDOS EN ESTE AÑO DISPONDRÁN DE LOS ÚLTIMOS MECANISMOS EN SEGURIDAD, ABS, ASR Y EN CONFORTABILIDAD, AIRE ACONDICIONADO, CLIMATIZADORES, ETC.

LA INCORPORACIÓN, EN DOS FASES, DEL SISTEMA GPS Y LA INTEGRACIÓN DE DICHO SISTEMA EN LOS NUEVOS PROGRAMAS DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS VEHÍCULOS, SERÁN OTROS DE LOS RETOS A DESTACAR EN EL AÑO 2005.

#### 5 INFORMACIÓN GENERAL

SI DESEA PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS LAS OFICINAS GENERALES ESTÁN SITUADAS EN:

**POLÍGONO DEL ESPÍRITU SANTO**

**C/ IRLANDA-PARCELA 12**

**33013 OVIEDO**

**TfNO; 902 11 96 91**

TAMBIÉN PUEDEN CONTACTAR CON NOSOTROS A TRAVÉS DE LA SIGUIENTE DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO;

**[INFO@AMBULANCIASDEASTURIAS.COM](mailto:INFO@AMBULANCIASDEASTURIAS.COM)**