



www.sem.gencat.cat

Consellera de Salut

28 de juliol de 2008



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut



El Sistema d'Emergències Mèdiques de Catalunya



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Què és el SEM?

EL SEM ÉS UNA EMPRESA PÚBLICA DEL DEPARTAMENT DE SALUT, CREADA EL 1993, I ADSCRITA AL SERVEI CATALÀ DE LA SALUT (CATSALUT)

- GESTIONA TOT EL SERVEI D'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA DE RESPOSTA A L'EMERGÈNCIA I LA URGÈNCIA EXTRAHOSPITALÀRIA
- DÓNA INFORMACIÓ I CONSELL DE SALUT PER VIA TELEFÒNICA
- GARANTEIX UN ACCÉS UNIVERSAL, PÚBLIC I EFICIENT, LES 24 HORES DELS 365 DIES DE L'ANY

Serveis

- **ATENCIÓ A LES URGÈNCIES I EMERGÈNCIES SANITÀRIES EXTRAHOSPITALÀRIES**



- **SANITAT RESPON**



Sanitat Respon 24 hores

902 111 444

Atenció a les Urgències i Emergències Sanitàries Extrahospitalàries

EL CENTRE COORDINADOR

Es reben i es gestionen les trucades de ciutadans, professionals sanitaris i altres alertants, que demanen atenció sanitària urgent.

Professionals sanitaris (metges i infermers) i no sanitaris amb formació específica, apliquen protocols de coordinació i donen la resposta més adient:

- Consell sanitari telefònic
- Mobilització de recursos



Atenció a les Urgències i Emergències Sanitàries Extrahospitalàries

ELS RECURSOS MÒBILS TOTALS

Els recursos mòbils estan repartits per tot el territori de Catalunya. Professionals sanitaris (metges i infermers), tècnics en transport sanitari (TTS) i pilots dels helicòpters apliquen protocols clínics i d'actuació per donar assistència in situ i durant el trasllat, si és el cas. Aquí estan comptabilitzats tant els operatius diaris com els backups.



84 Unitats de Suport Vital Avançat (SVA)



413 Unitats de Suport Vital Bàsic (SVB)

Atenció a les Urgències i Emergències Sanitàries Extrahospitalàries



4 Helicòpters Medicalitzats

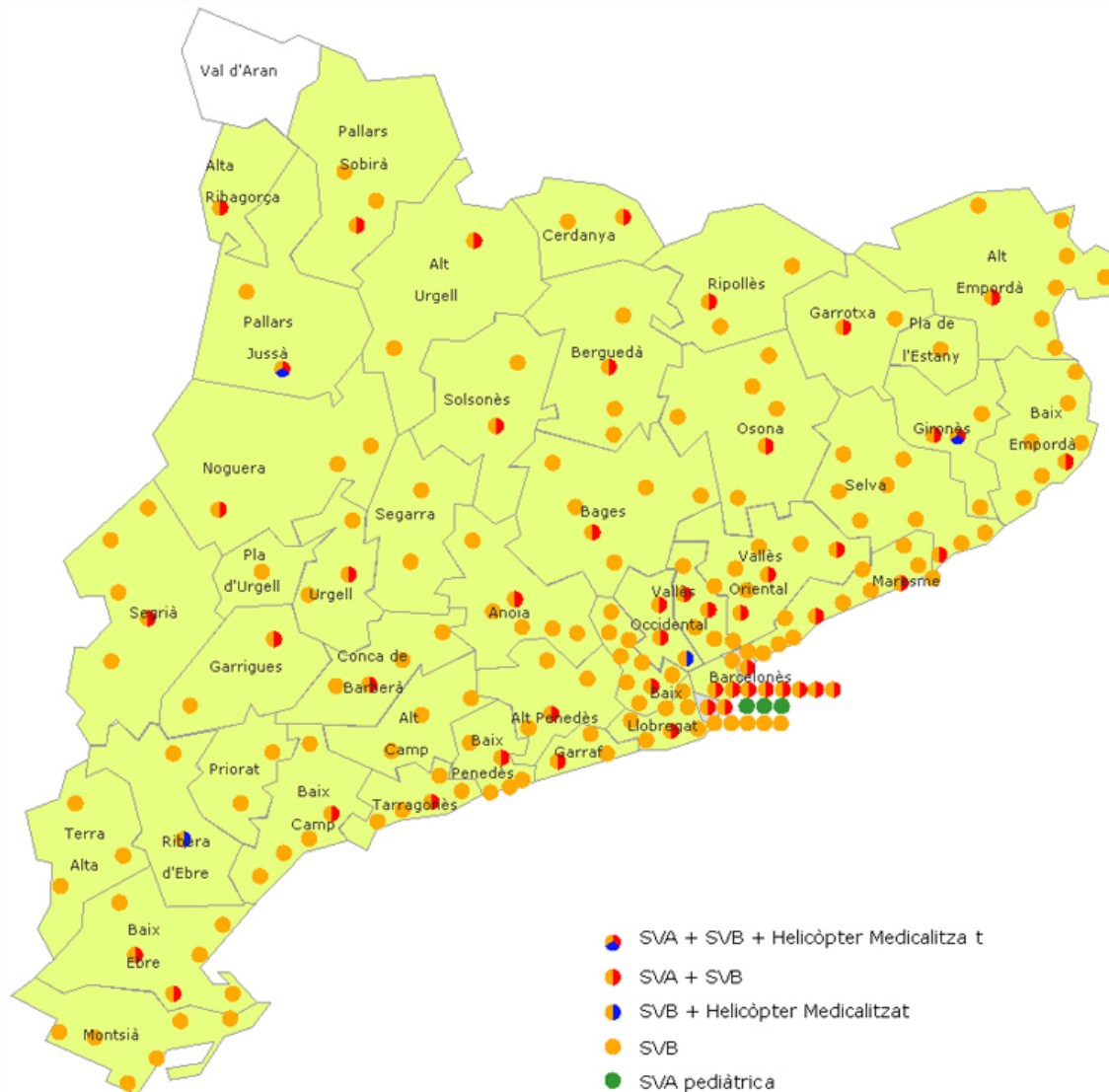


16 Vehicles d'intervenció ràpida



10 Unitats d'atenció continuada domiciliària

Atenció a les Urgències i Emergències Sanitàries Extrahospitalàries – Bases Assistencials



Atenció a les Urgències i Emergències Sanitàries Extrahospitalàries

CARTERA DE SERVEIS

- Atenció a les emergències sanitàries
- Atenció a les urgències i transport sanitari urgent
- Atenció domiciliària continuada
- Trasllat interhospitalari de malalts crítics
- Programes sanitaris de suport
- Serveis preventius



Professionals d'infermeria i teleoperadors donen atenció telefònica permanent amb l'objectiu de facilitar informació i consell de salut a la població de Catalunya



CARTERA DE SERVEIS

- Informació relacionada amb temes de salut i sistema sanitari públic
- Consell de salut (medicaments, malalties, viatges, vacunes, campanyes de salut pública)
- Gestió de patologia: seguiment de pacients fràgils (campanya de grip, onada de calor), quit line tabac

Sanitat Respon

- Procediments administratius: tramitació de la targeta sanitària individual (TSI), programació de cita prèvia dels Centres d'Atenció Primària i altres procediments
- Serveis a professionals de la salut: servei de traducció
- Programes de suport de salut pública
- Sanitat truca: enquestes d'interès sanitari, campanyes de prevenció i promoció de la salut.





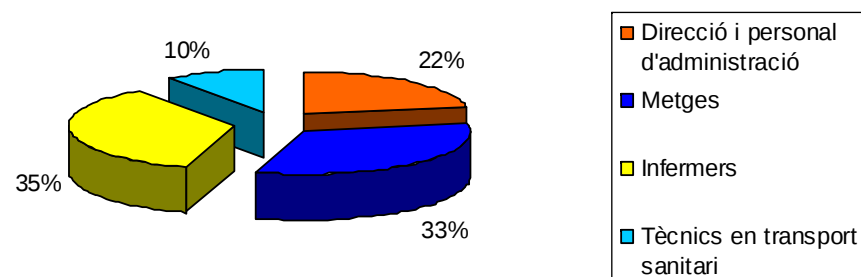
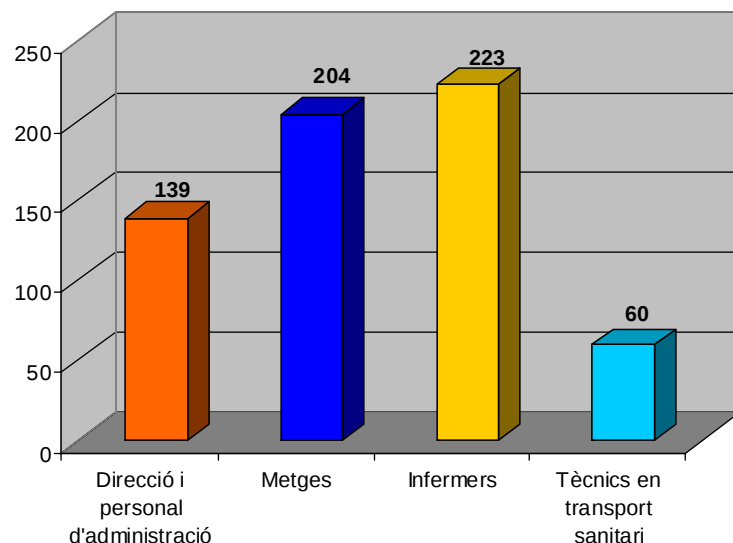
Dades SEM 2007



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Personal al servei del SEM

Personal propi SEM: 626

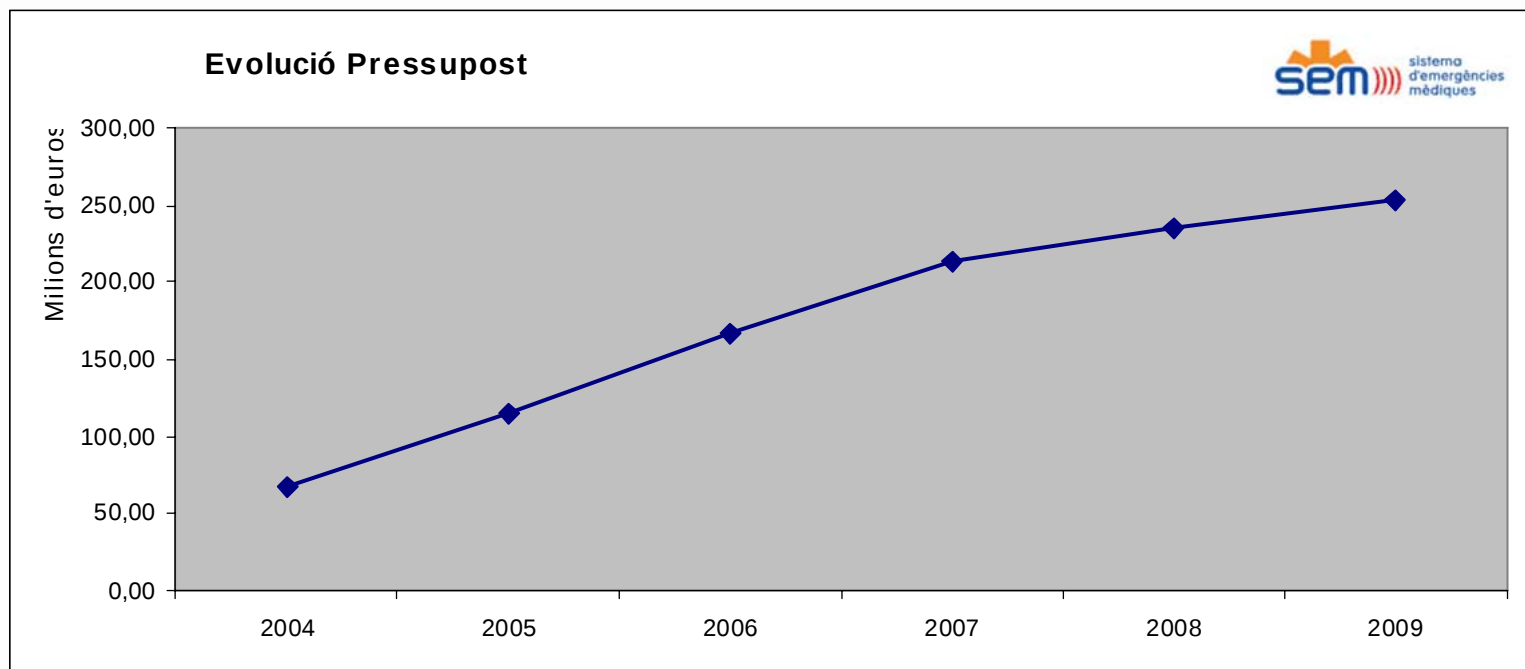


Personal aliè al servei del SEM

Categoria professional	Empresa	Quantitat
Metge	ICS, XHUP	238
Infermer	ICS, XHUP	288
Tècnic Transport Sanitari	Empreses adjudicatàries TSU	2.995
Operador de demanda	Empreses adjudicatàries Teleoperació	215
Gestor de Recursos	Empreses adjudicatàries Teleoperació	135
TOTAL		3.871

Propi	626
Aliè	3.871
Assistencial	3.521
Teleoperació	350
TOTAL	4.497

Evolució Pressupost SEM



Atenció a les Urgències i Emergències Sanitàries Prehospitalàries

trucades	061	1.685.708
trucades/dia	061	4.618

Resolució
telefònica
36%



Resolució
assistencial
64%

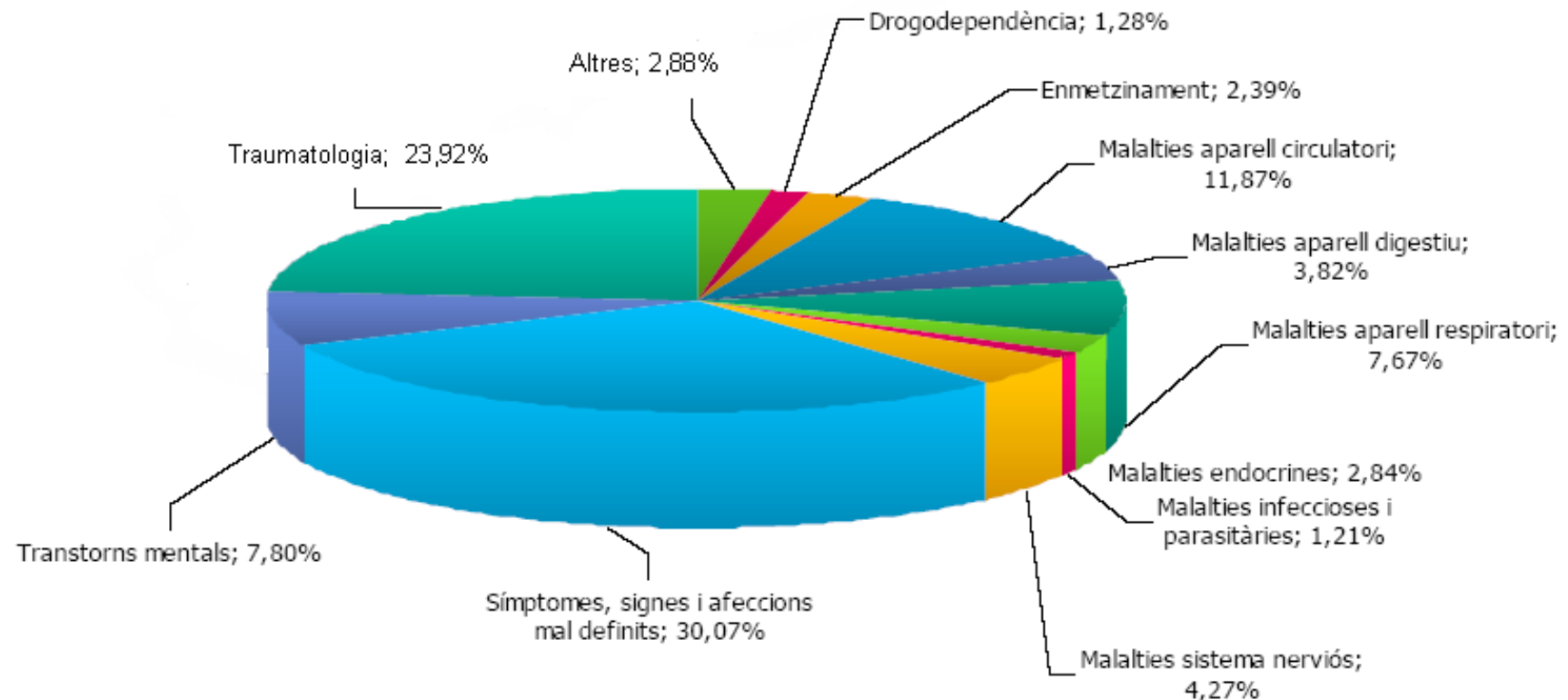
ACTIVITAT/1000 HAB.

incidents	1.037.682	142
intervencions	826.123	113
SVA	131.791	18
SVB	592.268	81
AC	102.064	14

SVA Suport Vital Avançat
SVB Suport Vital Bàsic
AC Atenció Continuada Domiciliària

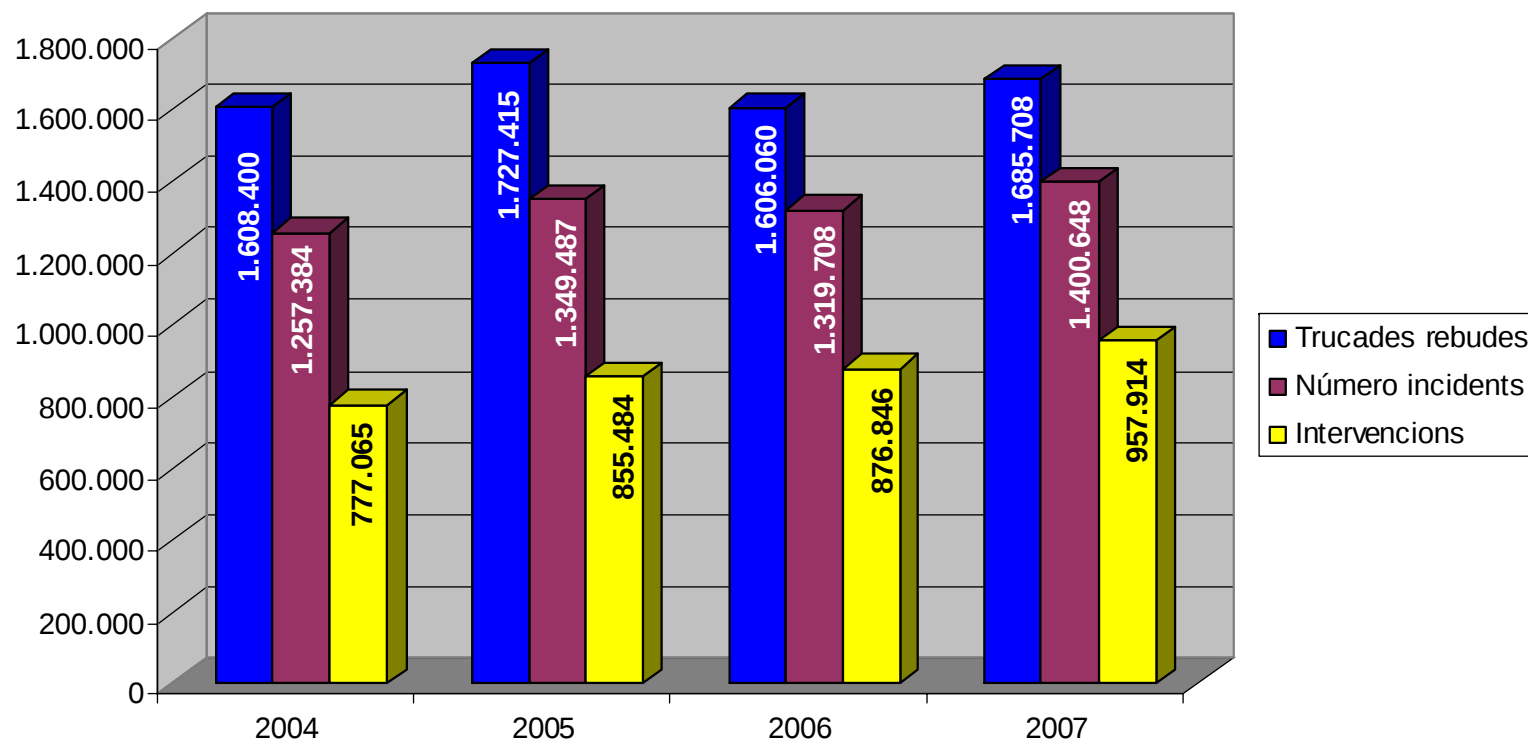
Atenció a les Urgències i Emergències Sanitàries Prehospitalàries

Grup Diagnòstic



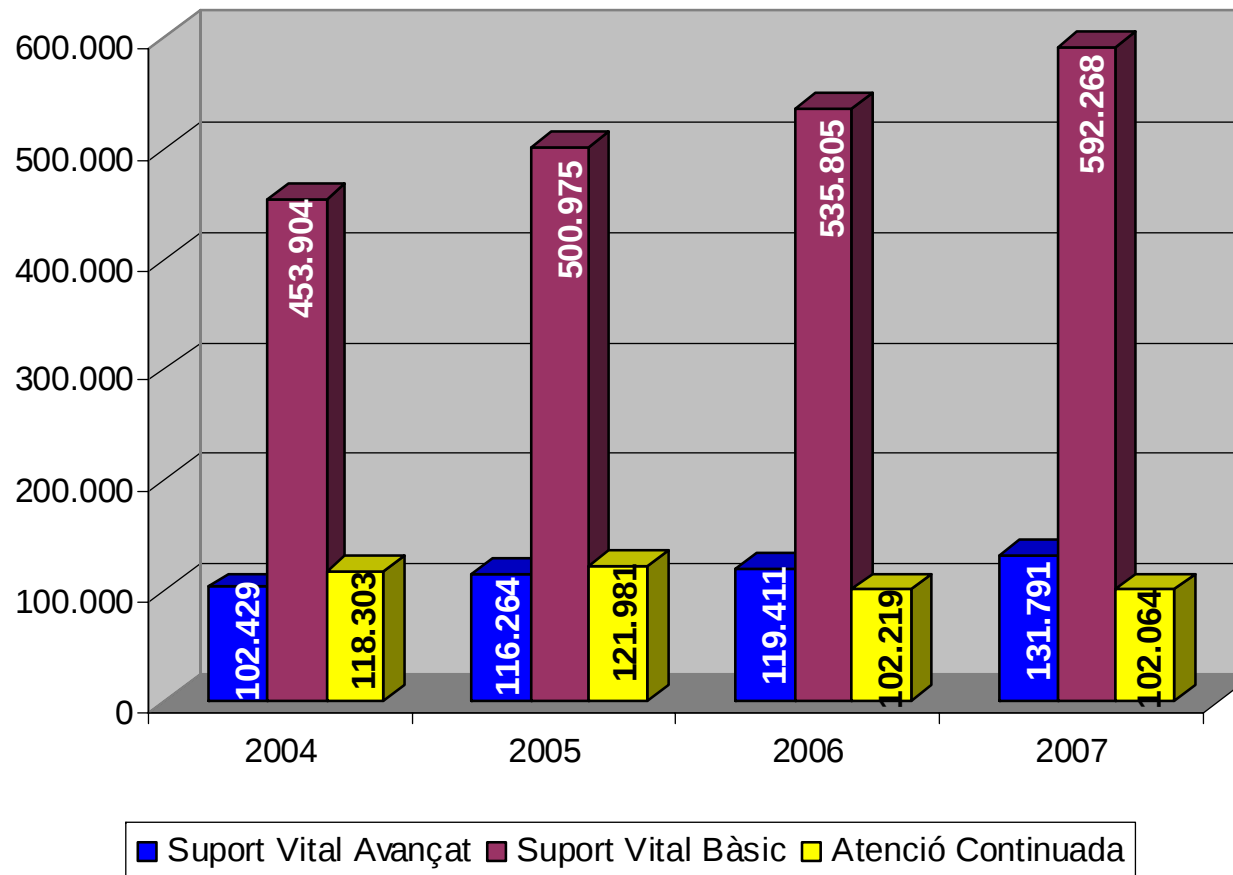
Atenció a les Urgències i Emergències Sanitàries Prehospitalàries

Comparativa 2004-2007. Trucades, incidents i intervencions



Atenció a les Urgències i Emergències Sanitàries Prehospitalàries

Comparativa 2004-2007. SVA, SVB, ACD



Trasllat interhospitalari de malalts crítics

trucades	Trasllat interhospitalari crític	19.312
-----------------	----------------------------------	---------------

trucades/dia	Trasllat interhospitalari crític	53
---------------------	----------------------------------	-----------

incidents	17.928
------------------	---------------

Trasllat interhospitalari crític	11.338
----------------------------------	--------

Transport no urgent no programat	6.590
----------------------------------	-------

intervencions	17.906
----------------------	---------------

SVA	10.781
------------	--------

Trasllat interhospitalari crític	10.781
----------------------------------	--------

SVB	7.125
------------	-------

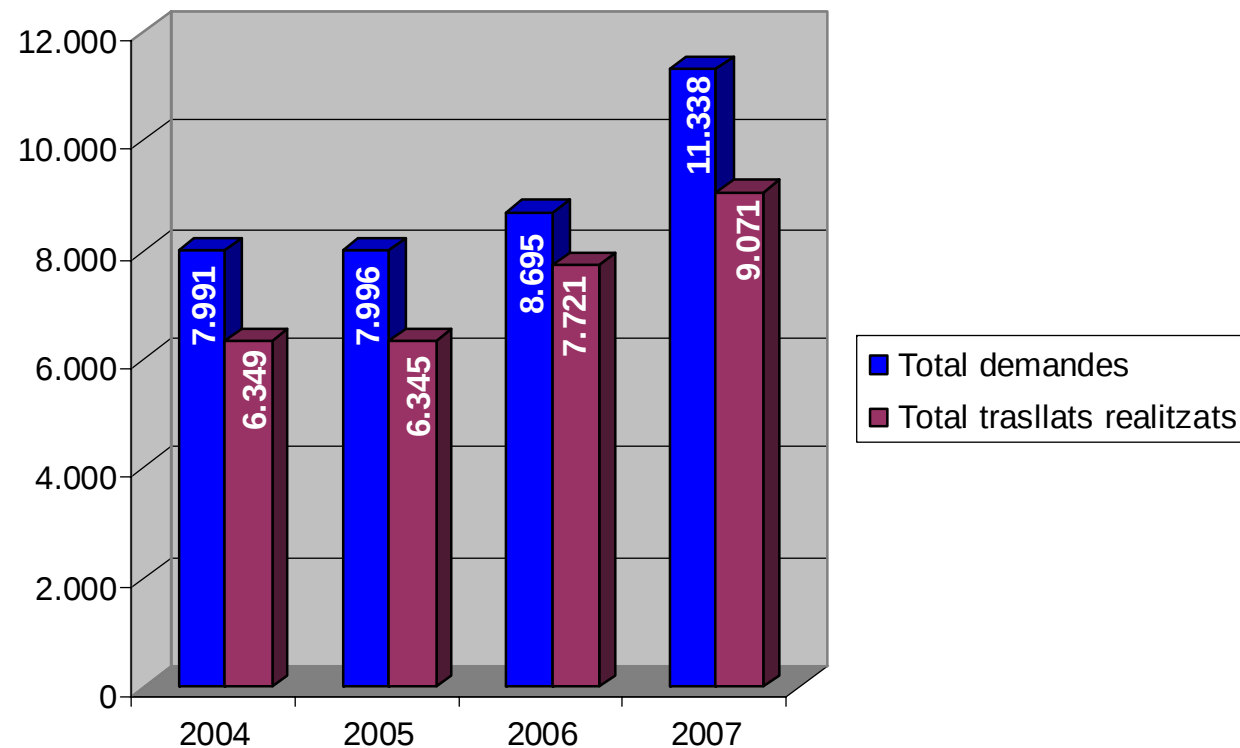
Trasllat interhospitalari crític (suport helicòpter)	1.053
---	-------

Transport no urgent no programat	6.072
----------------------------------	-------

SVA Suport Vital Avançat
SVB Suport Vital Bàsic

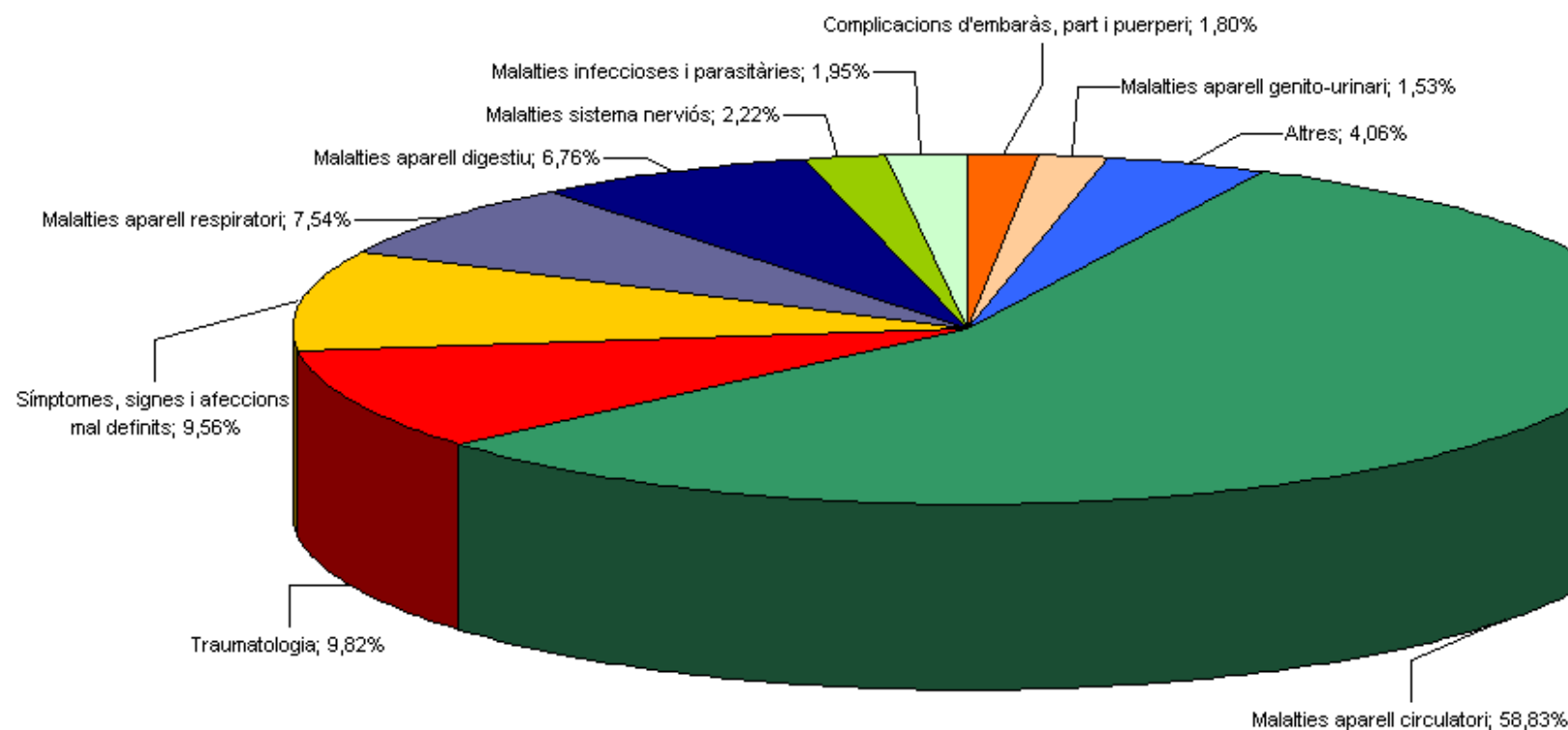
Trasllat interhospitalari de malalts crítics

Comparativa 2004-2007. Demandes i trasllats realitzats



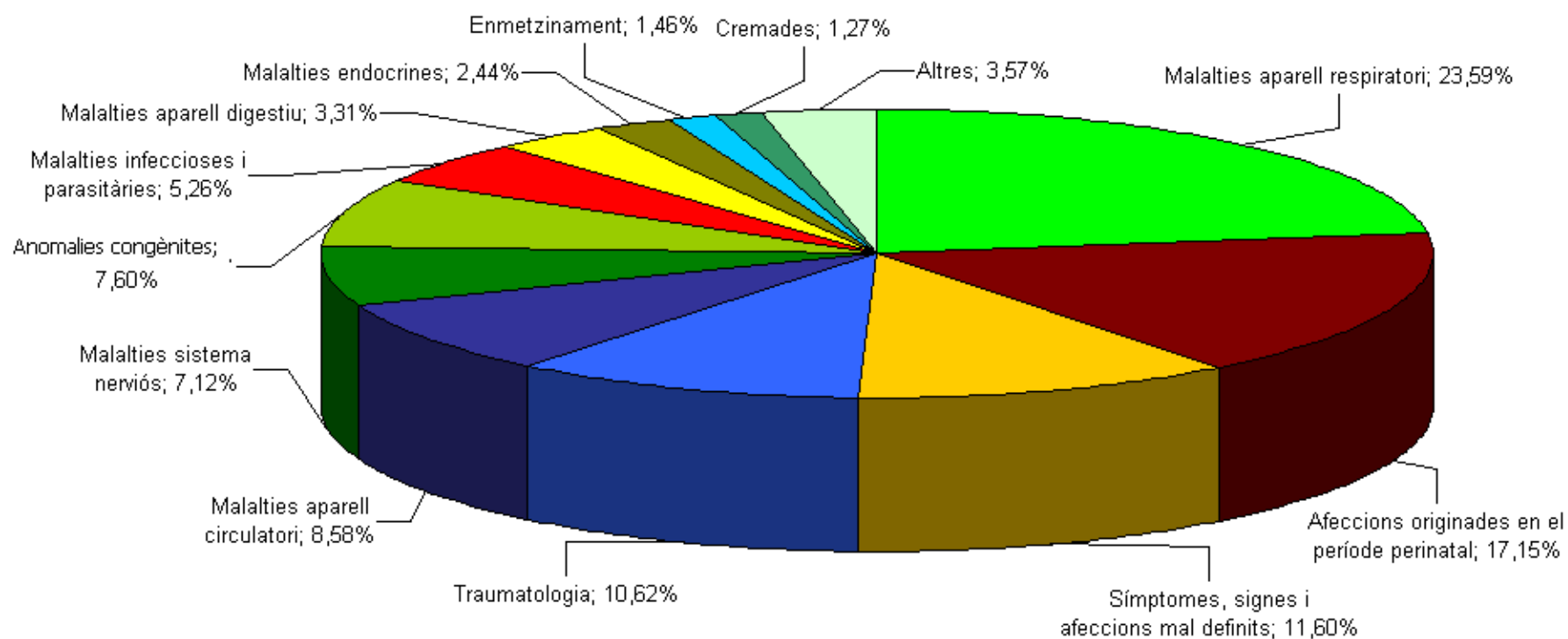
Trasllat interhospitalari de malalts crítics

Grup Diagnòstic - adults



Trasllat interhospitalari de malalts crítics

Grup Diagnòstic – pediàtrics (menors de 14 anys)



Helicòpters

Atenció a les Urgències i Emergències Sanitàries Prehospitalàries

intervencions helicòpter

061

1.103

Intervencions Helicòpters 061

Helicòpters				
Regió Sanitària d'origen	Girona	Tremp	Móra d'Ebre	Sabadell
ALT PIRINEU I ARAN	1	124	0	6
BARCELONA	17	2	5	103
CAMP DE TARRAGONA	0	2	114	12
CATALUNYA CENTRAL	25	17	1	128
GIRONA	318	1	0	9
LLEIDA	1	84	2	7
TERRES DE L'EBRE	0	1	111	6
FORA CATALUNYA	0	6	0	0
TOTAL	362	237	233	271

Helicòpters

Trasllat interhospitalari de malalts crítics

intervencions helicòpter **Trasllat interhospitalari crític** 657

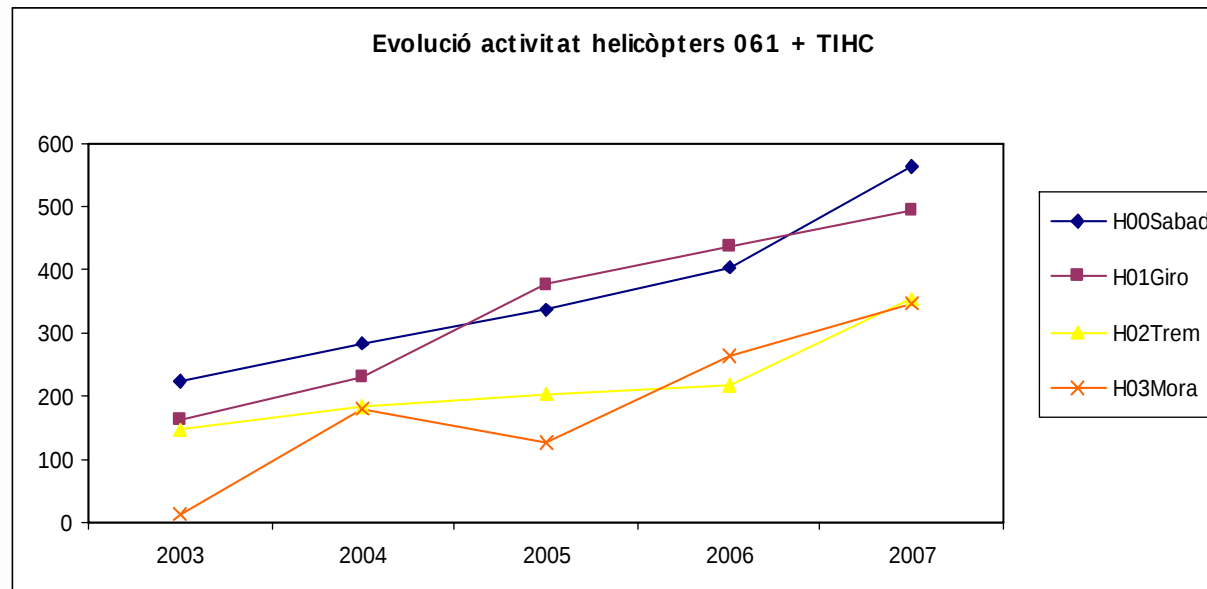
Intervencions Helicòpters Trasllat Interhospitalari Crític

Helicòpters				
Regió Sanitària d'origen	Girona	Tremp	Móra d'Ebre	Sabadell
ALT PIRINEU I ARAN	2	87	0	21
BARCELONA	8	1	3	18
CAMP DE TARRAGONA	1	0	39	34
CATALUNYA CENTRAL	7	0	1	121
GIRONA	112	1	1	41
LLEIDA	1	23	0	24
TERRES DE L'EBRE	2	2	71	22
FORA CATALUNYA	0	2	0	12
TOTAL	133	116	115	293

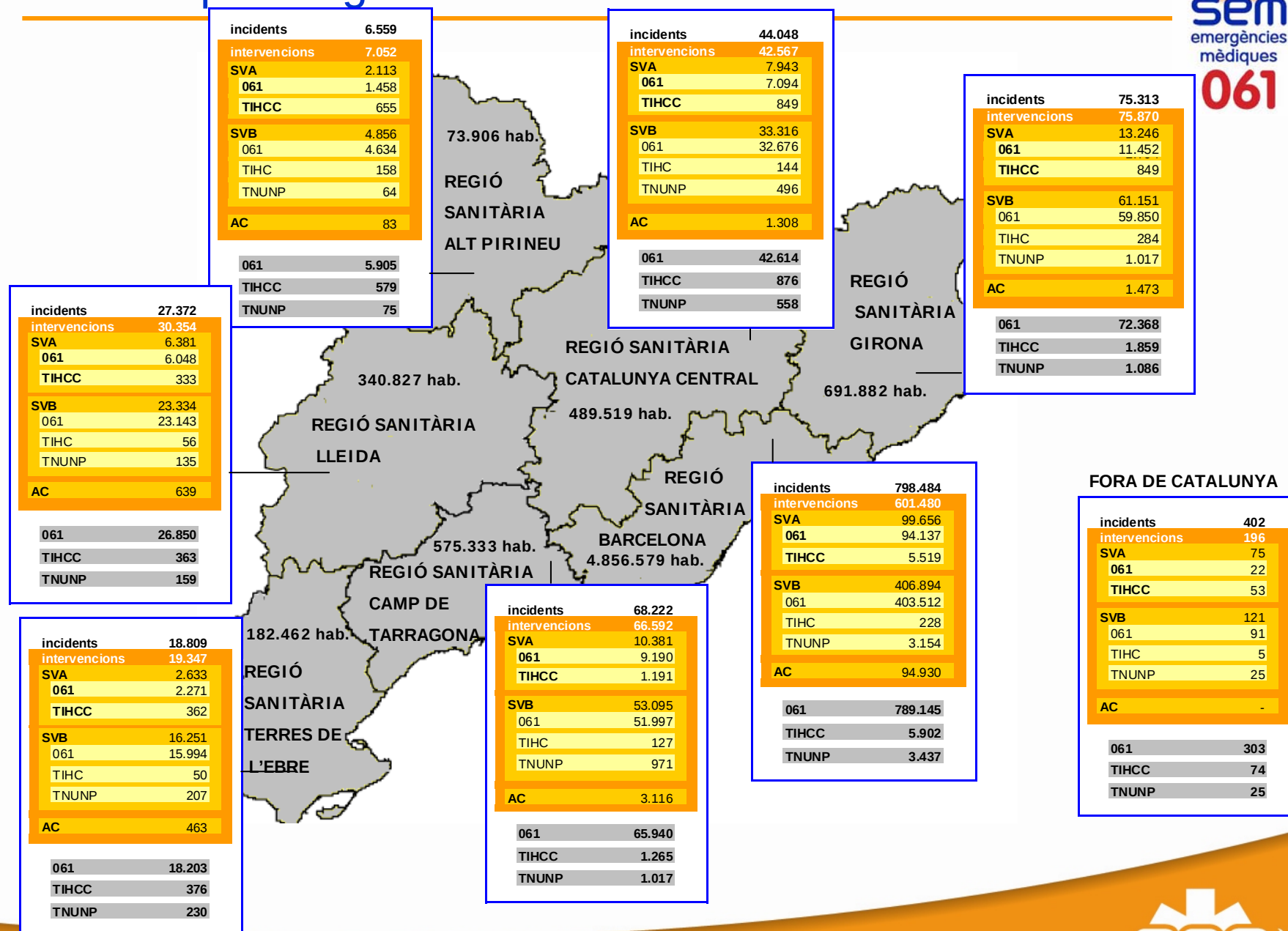
Helicòpters

Evolució de l'activitat d'helicòpters 061 i Transport Interhospitalari de malalts crítics

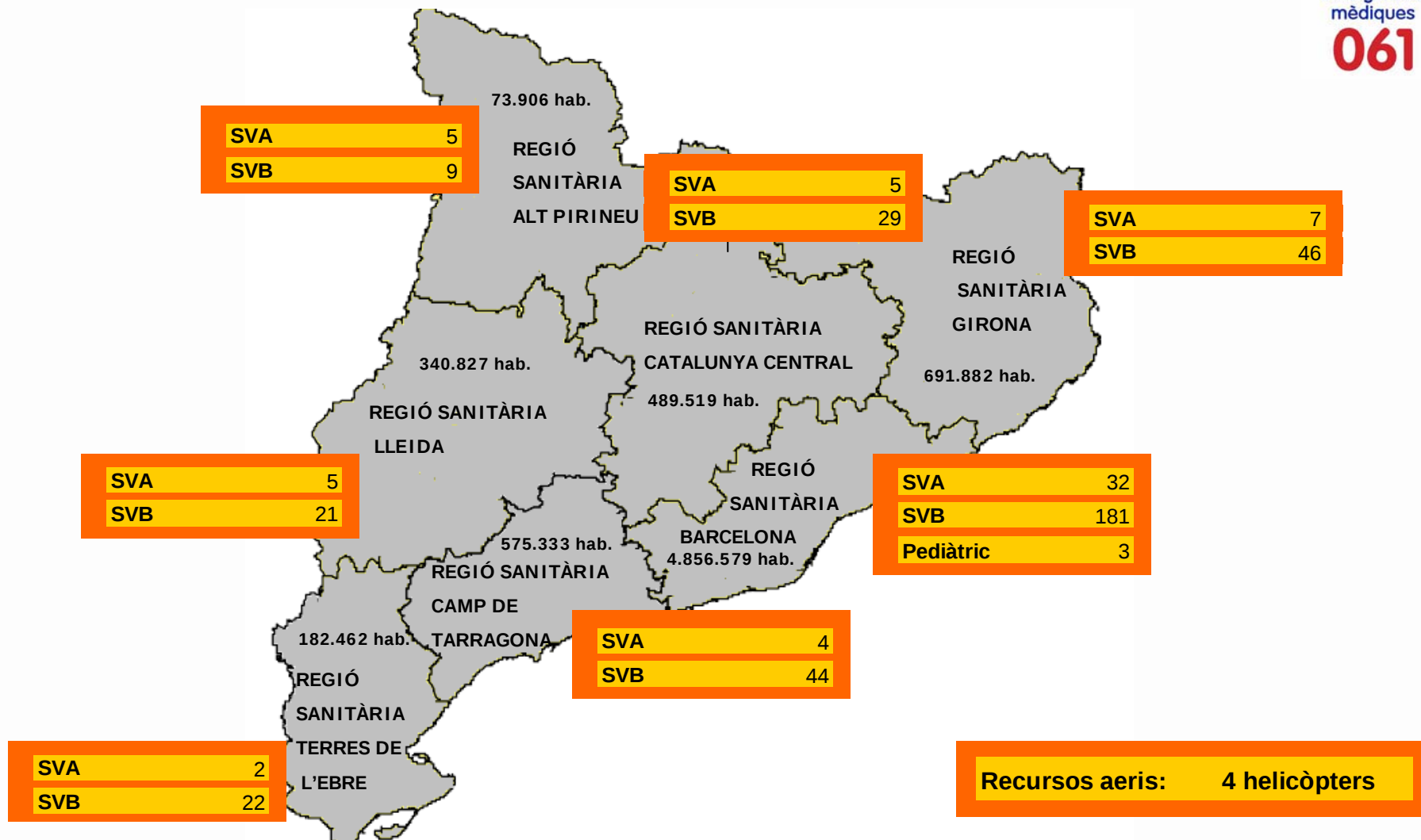
	2003	2004	2005	2006	2007
H00Sabad.	225	283	337	405	564
H01Giro	163	229	378	438	495
H02Trem	146	184	204	217	353
H03Mora	15	179	128	264	348
Total	549	875	1047	1324	1760



Activitat per Regions Sanitàries



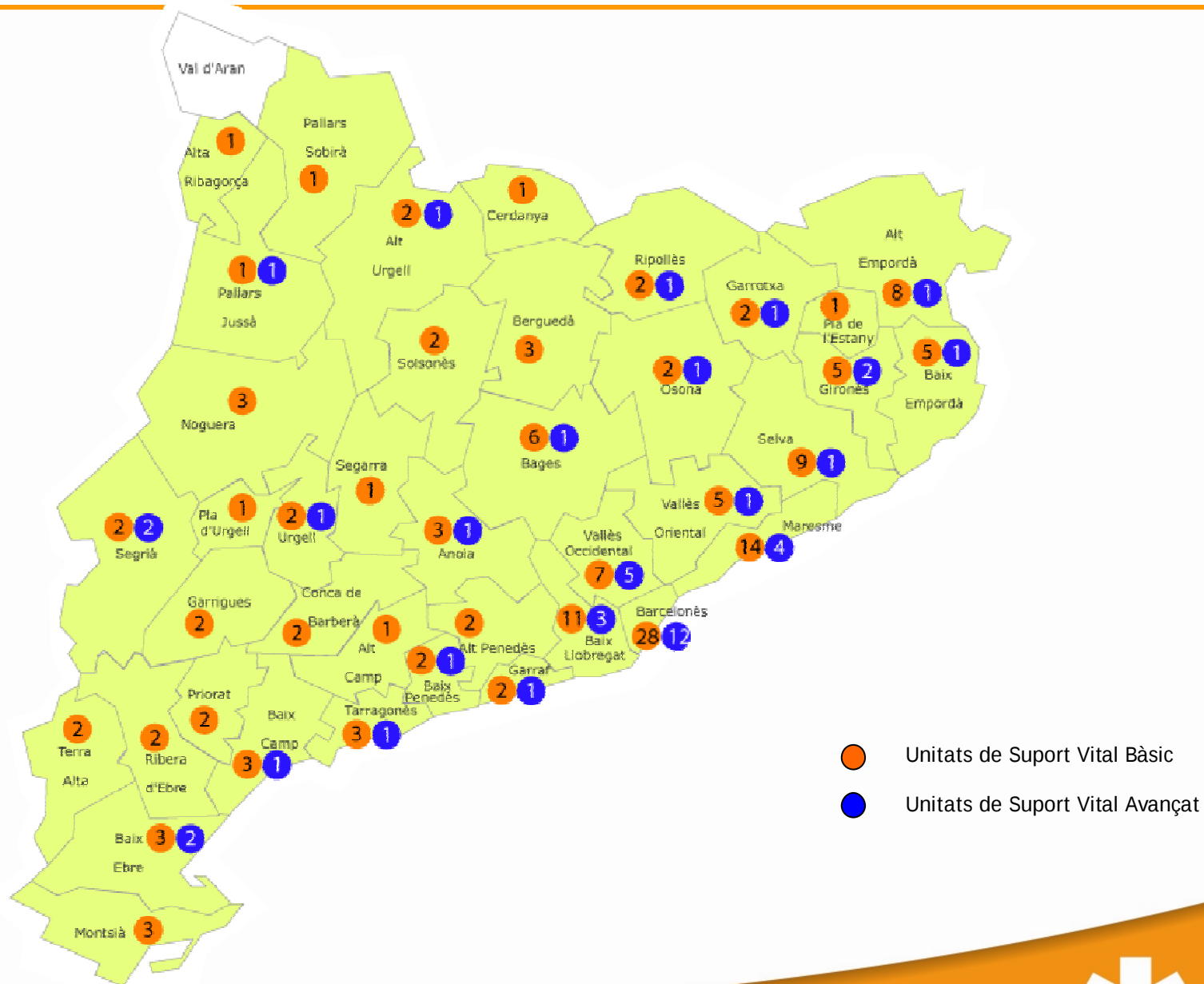
Recursos mòbils operatius/diaris a Catalunya



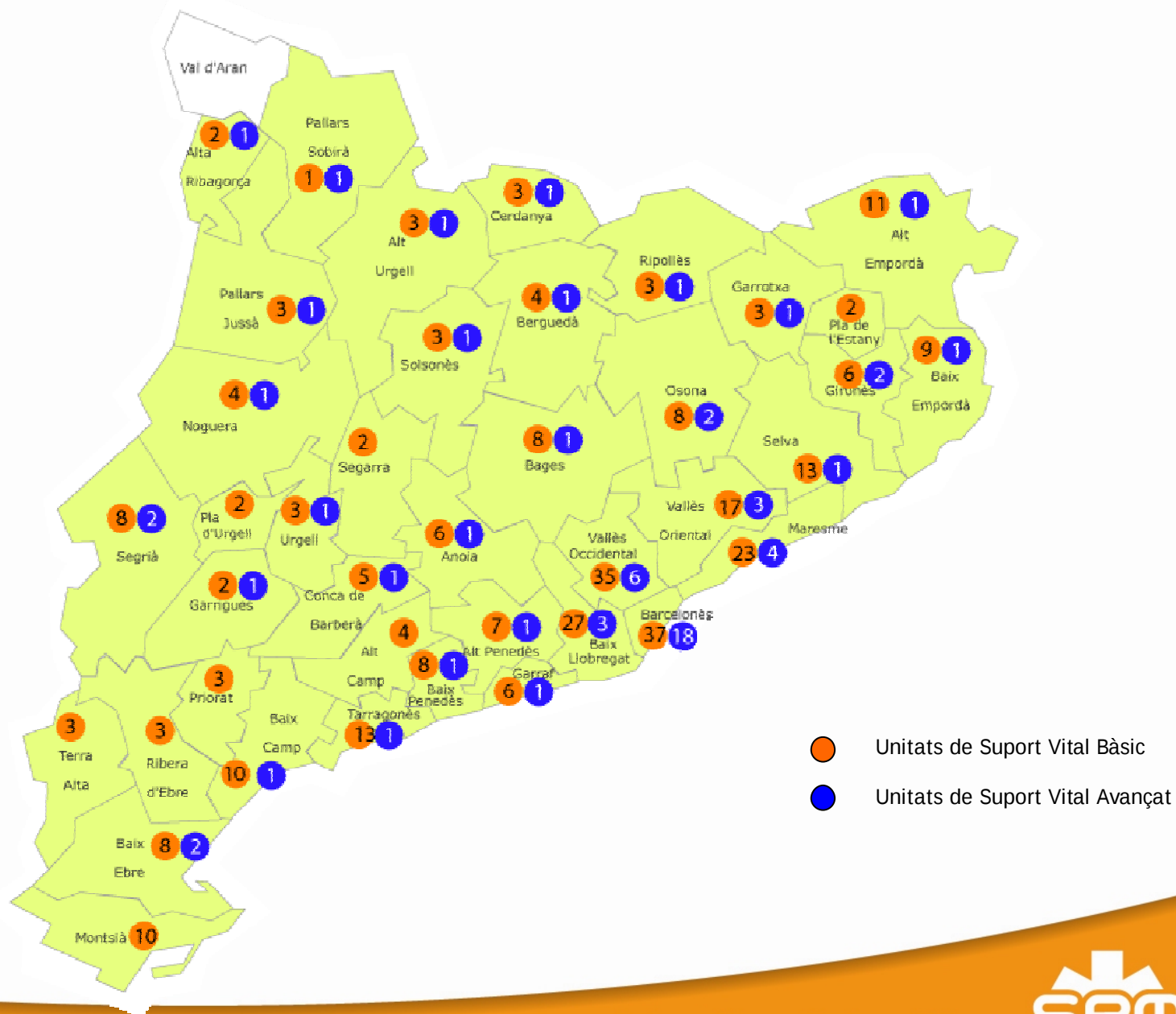
SVA: Suport Vital Avançat

SVB: Suport Vital Bàsic

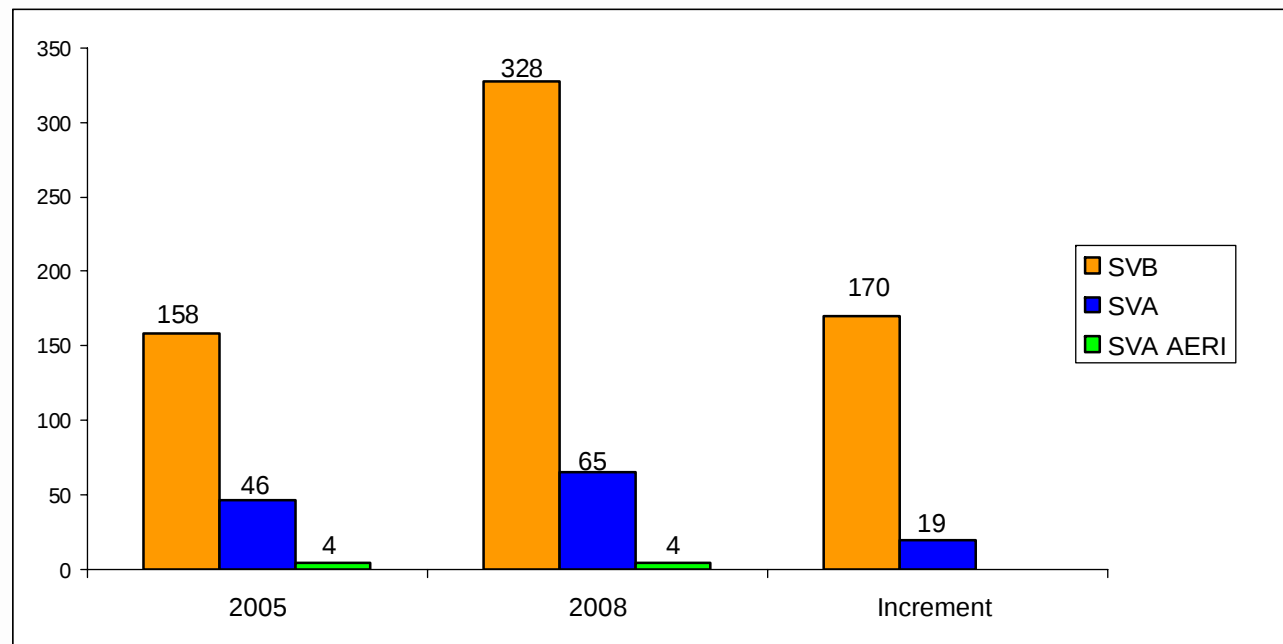
Mapa de recursos terrestres. Any 2005



Mapa de recursos terrestres. Any 2008



Evolució nombre de recursos transport sanitari urgent



	2005	2008	Increment
SVB	158	328	170
SVA	46	65	19
SVA AERI	4	4	

Activitat 2007



Serveis Preventius

Serveis realitzats

Serveis preventius **381**

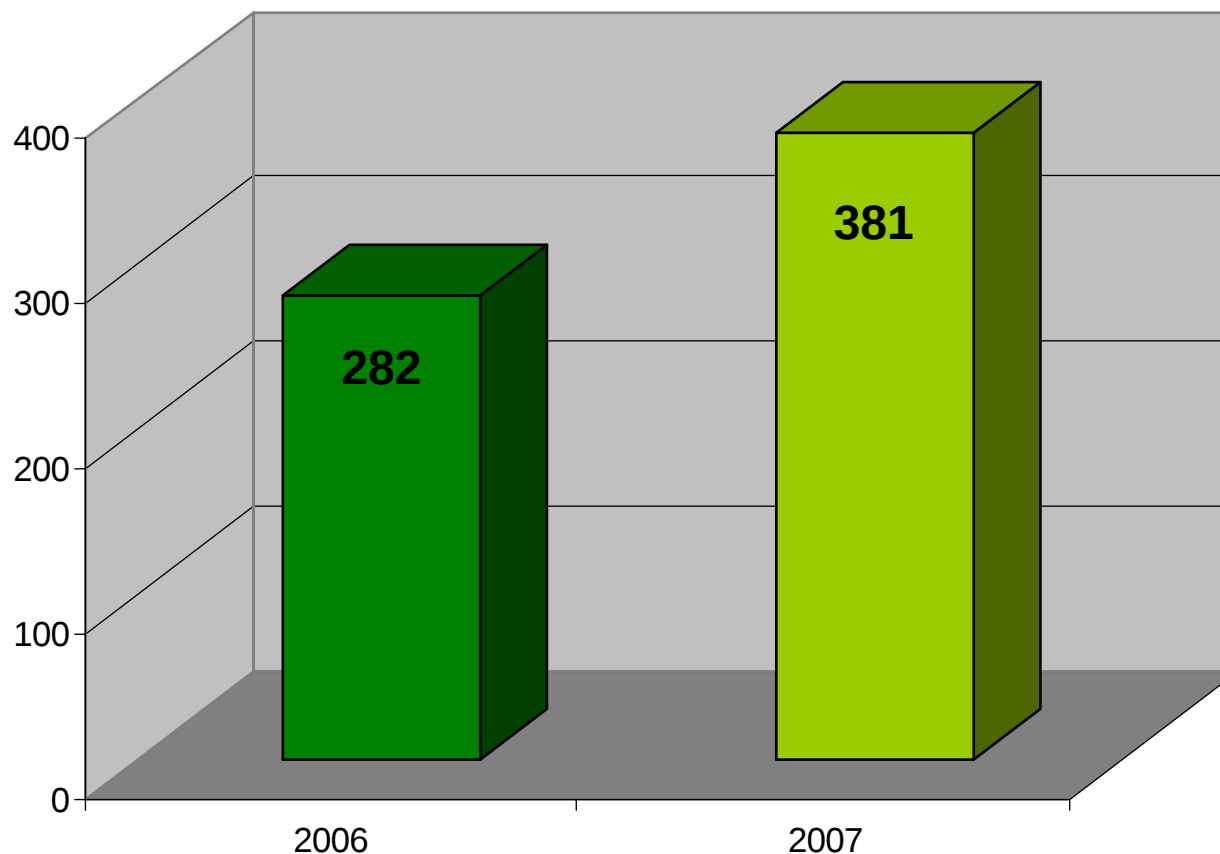
Entitat Sol·licitant	2007
CME (Cos de Mossos d'Esquadra)	198
Guàrdia Urbana	7
CNP (Cos Nacional de Policia)	9
Delegació de Govern	28
Entitats Oficials (Ajuntaments, Universitats, etc.)	97
Altres	42
TOTAL	381

Intervencions

Serveis preventius **898**

Activitat 2007

Serveis Preventius. Comparativa 2006-2007





Sanitat Respon

Consultes

4.592.407

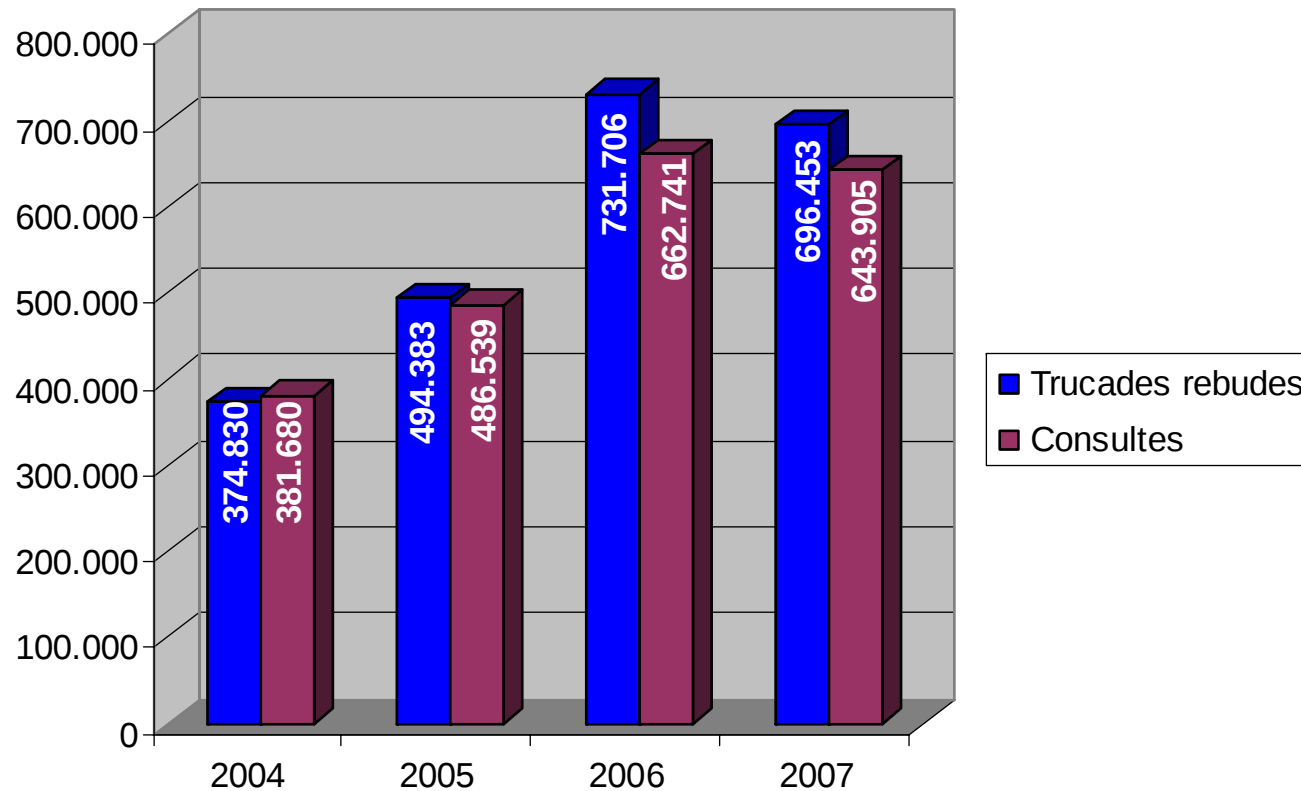
		ACTIVITAT/ 1000 HAB
Informació General	391.770	53
Centres Sanitaris	272.323	37
Informació farmàcies	2.952	-
Informació breu	116.495	16
Consell de Salut	178.944	24
Tabac	1.408	-
SIDA	1.219	-
Consell Medicament	26.864	4
Vacunes	1.577	-
Consell al Viatger	23.075	3
Salut Pública	5.637	1
Consell Infermeria	119.164	16
Servei de Traducció	2.018	-
Procediments Administratius	3.958.586	541
Tramitació TSI	50.668	7
Llistes d'espera	1.115	-
Procediments Sistema Sanitari	27.438	4
Programació Cita Prèvia	3.879.365	530
Consultes via mail	203	-
Altres tipus informació	58.886	8

Activitat 2007



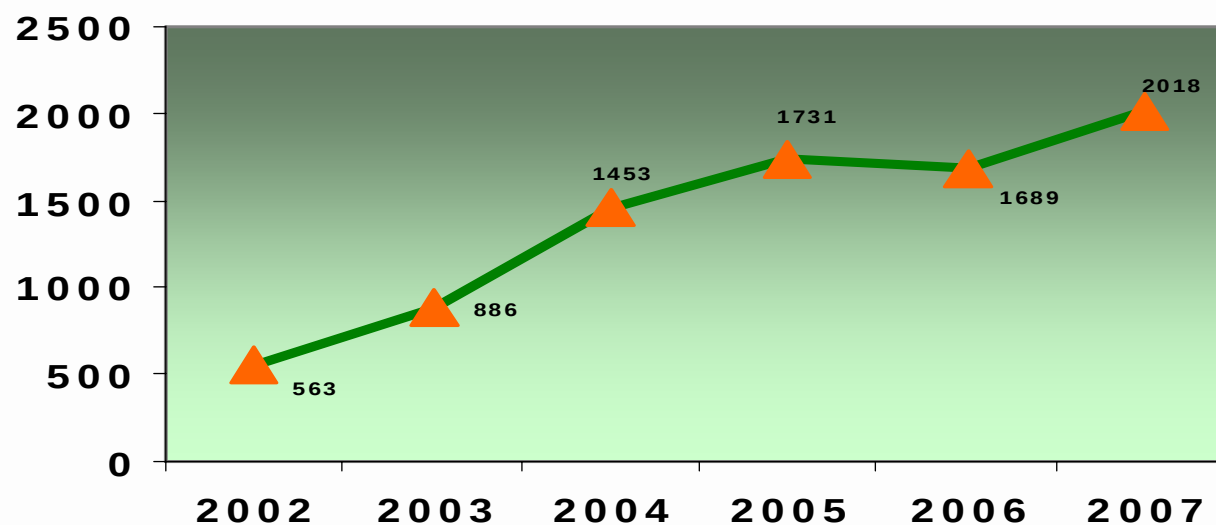
Sanitat Respon 24 hores
902 111 444

Sanitat Respon. Comparativa 2006-2007 (no inclou cita prèvia)



- **Pla Director Immigració:**
 - **Servei de traducció per professionals de la salut: 2.018 serveis realitzats**

Evolució 2002 - 2007



Col·laboracions: Departament de Salut



- **Pla Director Immigració:**
 - **Servei de traducció per professionals de la salut**
 - **Llengües més freqüents**

POLONÈS	150
ANGLÈS	63
MARROQUÍ	84
RUS	113
ALEMANY	116
ROMANÈS	131
ARAB	201
XINÈS	650

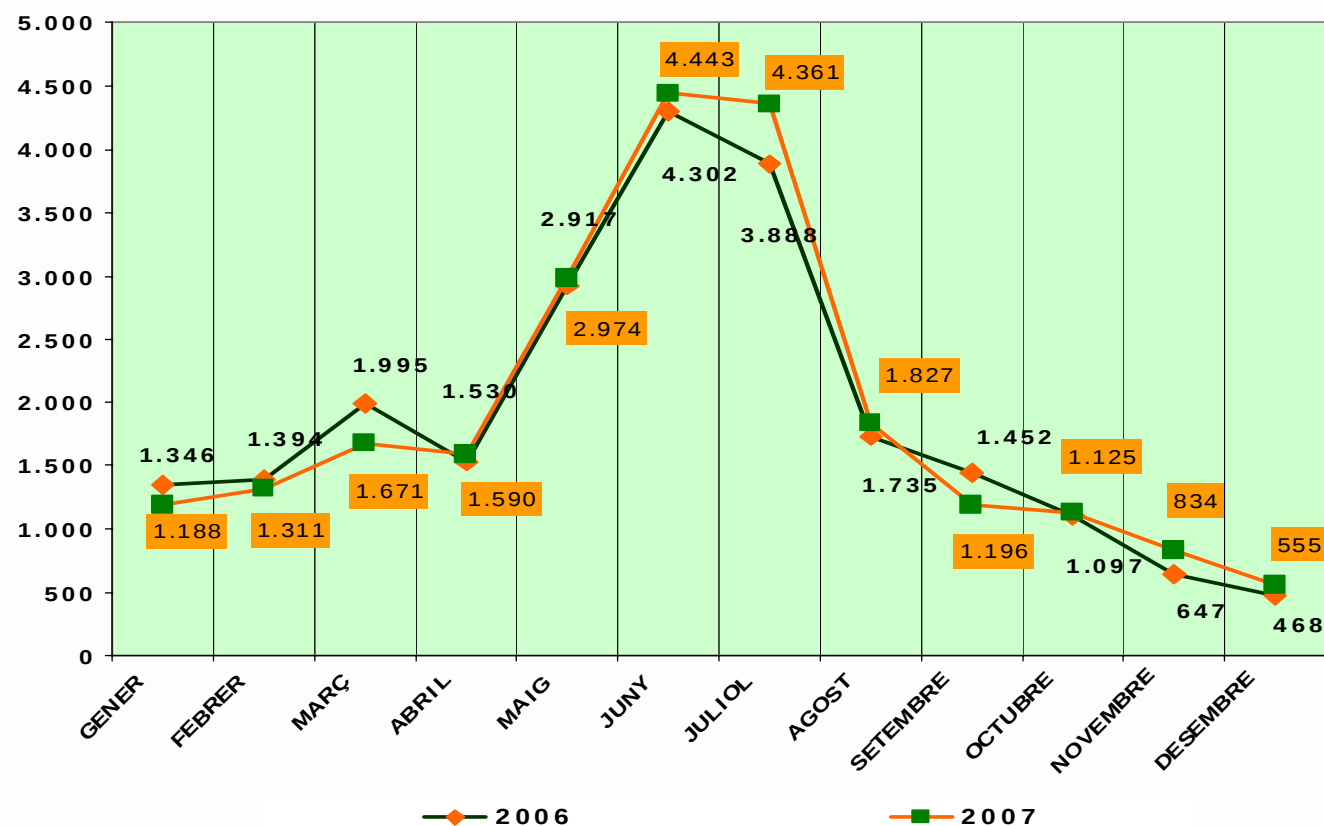
Col·laboracions: Departament de Salut



Sanitat Respon 24 hores
902 111 444

- Pla Director Immigració / Salut Internacional:
- Consell al viatger: 23.075 consultes realitzades.

Comparatiu 2006-2007



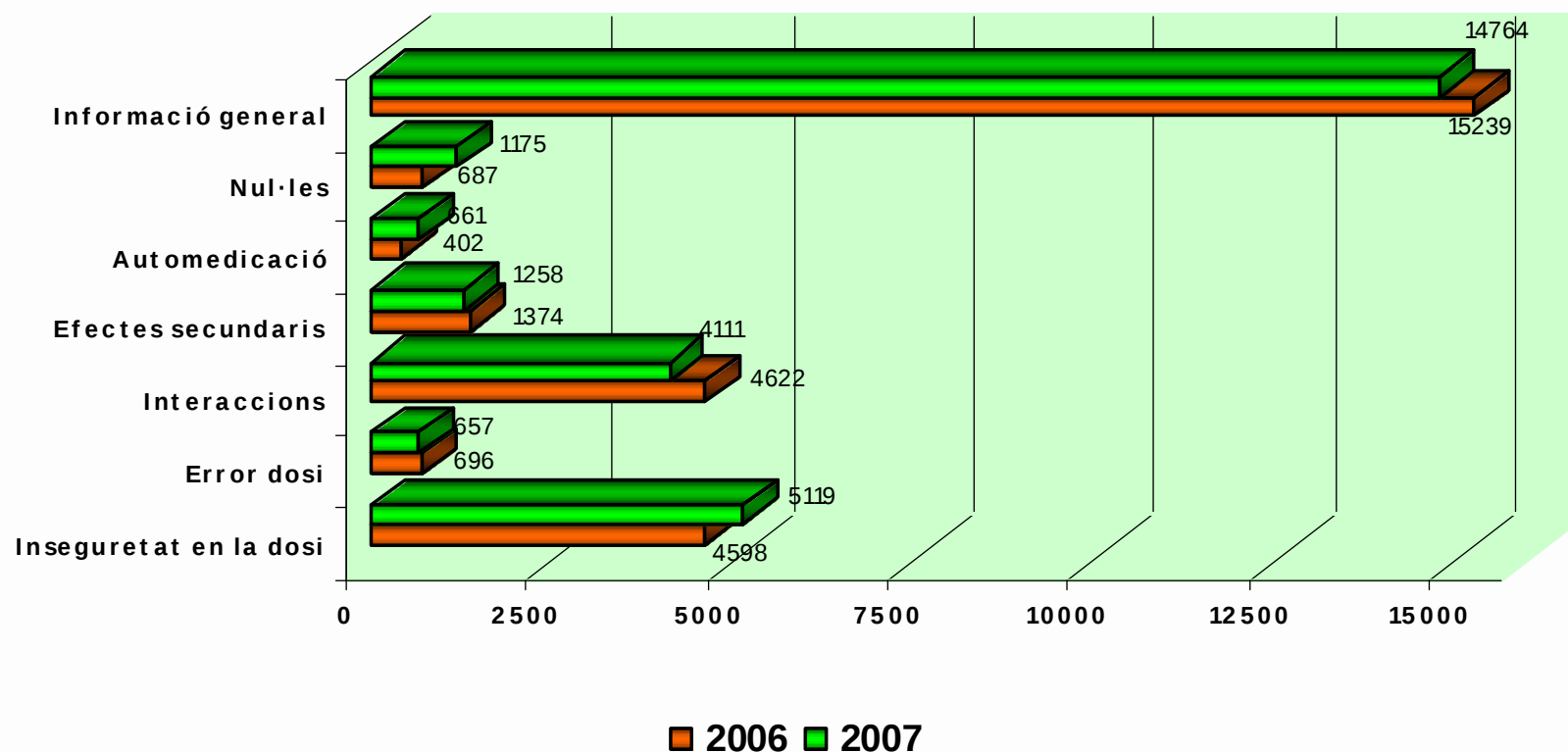
Col·laboracions: Departament de Salut



Sanitat Respon 24 hores
902 111 444

➤ Subdirecció General de Farmàcia:

➤ Consell al medicament: 26.864 consultes realitzades.



➤ Consell Assessors:

- Consell Assessor del Pla Director d'Immigració i Cooperació en l'àmbit de la Salut.
- Consell Assessor sobre Tabaquisme a Catalunya.
- Consell Assessor del Pla Integral d'Urgències de Catalunya
- Consell Assessor del Pla d'Innovació d'Atenció Primària i Salut Comunitària

Col·laboracions: Departament de Salut



- **Subdirecció General de Promoció de la Salut:**
 - **Tabac: Informació i consell / Quit Line**

- **Inici 1 juny de 2007**

- **Finalitat:** promoure la utilització d'ajut personalitzat mitjançant línies telefòniques a les persones que volen deixar de fumar

- **Activitat:** 709 consultes ateses i s'han realitzat 937 trucades de seguiment a les persones incloses en el programa

- **POCS: Informació i seguiment malalt fràgil**
- **El total de malalts fràgils inclosos va ser de 662**
- **De 1 de juliol a 31 d'agost es van realitzar 1.132 trucades de seguiment, distribuïdes en diferents horaris per tal de poder localitzar al màxim d'aquests pacients.**

Col·laboracions: Departament de Salut



Equips d'Atenció Primària que participen

Total:
38 EAP
757 pacients



EAP AMPOSTA: 18 pacients
EAP LA SÈNIA: 8 pacients
EAP ULLDECONA: 13 pacients

EAP TARRAGONA 1: 37 pacients
EAP TARRAGONA 3: 6 pacients
EAP TARRAGONA 7: 2 pacients
EAP CONSTANTÍ: 12 pacients
EAP VALLS URBÀ: 2 pacients
EAP MONTBLANC: 3 pacients
EAP SALOU: 4 pacients
EAP ALT CAMP EST: 2 pacients
EAP EL MORELL: 1 pacient
EAP REUS 1: 24 pacients
EAP REUS 2: 85 pacients
EAP REUS 3: 96 pacient
EAP REUS 4: 182 pacients
EAP FALSET: 52 pacients
EAP LES BORGES DEL CAMP: 21 pacients
EAP CORNUDELLA DE MONTSANT: 12 pacients
EAP MONT-ROIG DEL CAMP: 37 pacients

BARCELONÈS NORD - MARESME

EAP MATARÓ 1: 4 pacients
EAP MATARÓ 3: 19 pacients
EAP MATARÓ 6: 9 pacients
EAP MATARÓ 7: 3 pacients
EAP PINEDA DE MAR: 7 pacients
EAP VILASSAR DE MAR: 9 pacients
EAP PREMIÀ DE MAR: 10 pacients
EAP CANET DE MAR: 2 pacients
EAP STA COLOMA GRAMANET 1: 3 pacient
EAP STA COLOMA GRAMANET 2: 4 pacients
EAP STA COLOMA GRAMANET 3: 20 pacients
EAP STA COLOMA GRAMANET 4: 1 pacient
EAP STA COLOMA GRAMANET 5: 10 pacients
EAP STA COLOMA GRAMANET 6: 7 pacients



Veu del client 2007



Generalitat de Catalunya
Departament de Salut

Enquesta Satisfacció Client SEM 2007



De forma continuada el SEM realitza enquestes de satisfacció entre els seus clients per tal d'obtenir informació sobre el nivell de satisfacció de la població assistida que hagi utilitzat els serveis del SEM i, així poder detectar els punts febles i establir les accions de millora, tant en els aspectes estructurals, com en els processos d'atenció i en els resultats obtinguts.

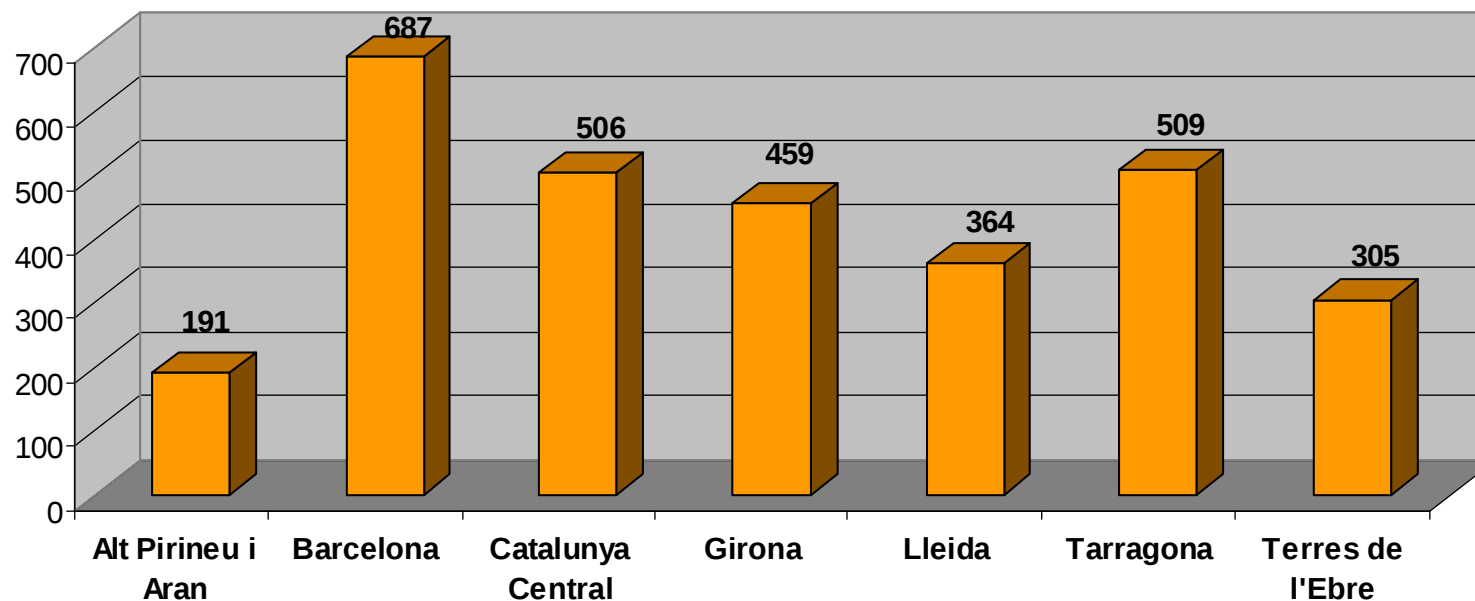
Metodologia

Enquesta telefònica realitzada per professionals de Sanitat Respon

Interval de confiança: 95%, sota el supòsit de màxima indeterminació $p=q=0,5$

Els resultats que a continuació facilitem s'obtenen de l'anàlisi de 3.021 enquestes.
Marge d'error: 2,8%

Resultats Tècnics: Núm. Enquestes per Regió Sanitària



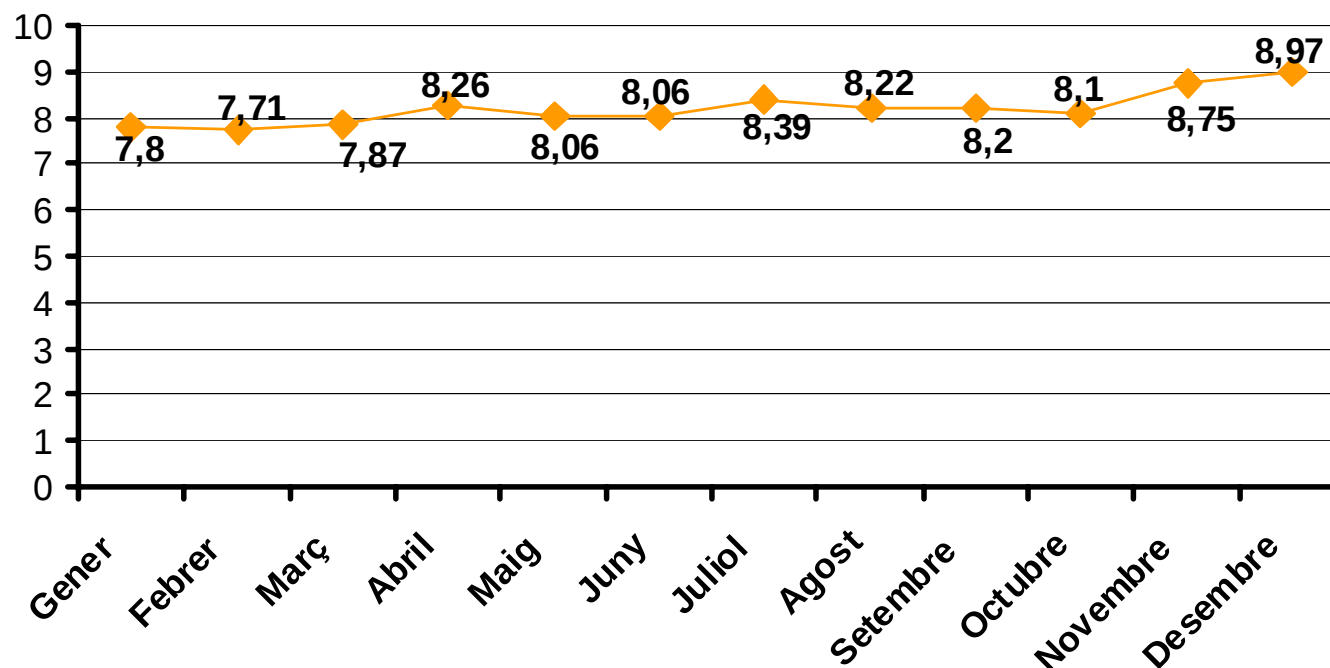
Participació ciutadans:	56,7%
Temps mig conversa enquestes:	2 minuts 29 segons
Temps mig gestió enquestes:	2 minuts 52 segons
Temps mig conversa:	2 minuts 50 segons

Enquesta Satisfacció Client SEM 2007



➤ Promig de puntuació, en una escala del 0 al 10 en la satisfacció global per l'assistència rebuda és de **8,16**. Un **88'7%** de la població qualifica com a bona o molt bona l'assistència.

Resultat satisfacció Global. Evolució mensual



Oficina d'atenció al ciutadà SEM 2007



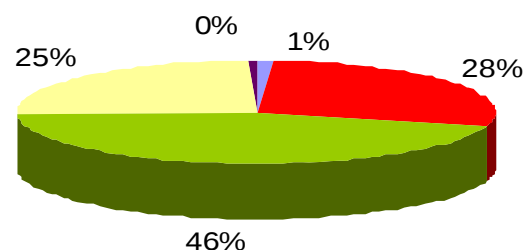
➤ Activitat total SEM

061	1.055.610 incidents
Sanitat Respon	4.252.860 consultes
TOTAL ACTIVITAT	5.308.470

➤ Núm. total contactes amb l'Oficina d'atenció al ciutadà: 1722

➤ Núm. total reclamacions: 488 que representen el 28% dels contactes realitzats i el 0,01% del total d'activitat del SEM

Tipus de contactes



- Agraïments
- Reclamacions
- Sol.licitud d'Informe
- Sol.licitud d'Objecte Perdut
- Suggeriments

Oficina d'atenció al ciutadà SEM 2007



OFICINA D'ATENCIÓ AL CIUTADÀ : RECLAMACIONS 2007

Reclamacions / Incidents	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Acumulat
061													
Incidents	101.091	86.667	90.435	88.952	88.274	85.164	83.231	77.540	78.934	85.299	87.721	102.302	1.055.610
Reclamacions	53	46	26	31	37	29	26	26	29	34	33	46	416
%	0,05%	0,05%	0,03%	0,03%	0,04%	0,03%	0,03%	0,03%	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%	0,04%
Sanitat Respon													
Trucades	433.989	350.167	374.875	333.061	368.860	284.593	345.120	258.373	315.345	412.965	388.478	387.034	4.252.860
Reclamacions	2	5	3	2	5	8	3	3	5	10	10	6	62
%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%