



FUNDACIÓN PÚBLICA URXENCIAS SANITARIAS DE GALICIA-061

Memoria 2018



FUNDACIÓN PÚBLICA URXENCIAS SANITARIAS DE GALICIA-061

Memoria 2018

Autor: Arantza Briegas Arenas, responsable de Comunicación

Edita: Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061

Lugar: A Estrada (Pontevedra)

Ano: 2021

Realización: Arantza Briegas Arenas, responsable de Comunicación
Carlos Álvarez Martínez, Servizo de Sistemas e Tecnoloxías da Información

Índice

ÁREA PRIMEIRA	7	LIMIAR
	9	IDENTIFICACIÓN DO CENTRO
	11	1.1 Identificación do centro
		1.2 Datos globais
ÁREA SEGUNDA	13	CONTORNO
		2.1 Área de referencia da Fundación
ÁREA TERCEIRA	15	ESTRUTURA E ORGANIZACIÓN
	16	3.1 Padroado
		3.2 Órganos de Dirección
		3.3 Organigrama
ÁREA CUARTA	19	RECURSOS GLOBAIS
	22	4.1 Recursos humanos globais
	28	4.2 Recursos financeiros globais
		4.3 Recursos físicos globais
ÁREA QUINTA	35	ACTIVIDADE GLOBAL
	36	5.1 Actividade global: chamadas
	37	5.2 Nivel de resposta da Central de Coordinación
		5.3 Xestión e resolución dos procesos asistenciais
		5.4 Distribución dos procesos resoltos con mobilización de recursos
	38	5.5 Recursos mobilizados en urxencias e emerxencias
		5.6 Pacientes en idade pediátrica
	39	5.7 Actividade da RTSUG-061
	43	5.8 Actividade dos programas asistenciais e especiais
	55	5.9 Dispositivos sanitarios de risco previsible
	56	5.10 Simulacros
		5.11 Convenios
ÁREA SEXTA	59	CENTRO DE FORMACIÓN EN MEDICINA DE URXENCIAS, EMERXENCIAS E CATÁSTROFES DE GALICIA
		6.1 Principais funcións
		6.2 Actividade
	60	6.3 Distribución e descentralización da actividade docente
	61	6.4 Destinatarios da actividade formativa
	62	6.5 Actividades especiais
	62	6.6 Avaliación da actividade
	63	6.7 Perspectiva global e conclusións
	65	6.8 Área de investigación: actividade científico-docente
	65	6.9 Celebración do Día Europeo da Parada Cardíaca
	66	6.10 Simulacro Acude e eAxuda
ÁREA SÉTIMA	69	ÁREA DE CALIDADE
		7.1 Principais funcións
		7.2 Actividade
		7.3 Renovación Selo de Excelencia Europea 400+
ÁREA OITAVA	73	GABINETE DE COMUNICACIÓN
		8.1 Principais funcións
		8.2 Actividade
ÁREA NOVENA	77	SERVIZO DE SISTEMAS E TECNOLOXÍAS DA INFORMACIÓN
		9.1 Principais funcións
		9.2 Actividade
ÁREA DÉCIMA	81	SERVIZO DE ATENCIÓN AO USUARIO
		10.1 Principais funcións
		10.2 Actividade

Limiar

O ano 2018 estivo marcado, para a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061, polo traslado no mes de outubro ás instalacións situadas no Centro Integrado de Atención ás Emerxencias no concello da Estrada. A centralización dos servizos de emerxencias nun único edificio permite a atención conxunta na actividade ordinaria e tamén ante unha eventual catástrofe. Esta nova localización mantén a independencia dos distintos organismos que traballan seguindo protocolos propios de cada servizo e posibilita a resolución de problemas loxísticos con maior axilidade. Este aspecto resulta esencial nunha Comunidade con gran dispersión poboacional e meteoroloxía complexa.

Ademais, o traslado permite a incorporación das últimas tecnoloxías en informática e telecomunicacións e asegura, deste xeito, unha resposta ao usuario aínda nas situacións máis adversas.

Rematamos 2018 cun incremento constante na nosa actividade, tanto no número de chamadas manexadas desde a Central de Coordinación como nos recursos mobilizados. Aumento que se mantén paralelo nas unidades de soporte vital avanzado e nas de soporte vital básico.

Este ano prodúcese unha renovación do Selo 400+ en base ao modelo europeo EFQM, que reafirma o noso compromiso por manter a calidade do servizo a un nivel excelente.

Dentro da nosa colaboración para sustentar a Galicia como Comunidade cardioprotexida realizouse en Ourense un simulacro do programa Acude e Axuda, co obxectivo principal de aumentar a súa difusión e conseguir un incremento no número de voluntarios rexistrados no devandito programa.

En resumo, o ano 2018 supón un afianzamento na misión da Fundación como líder na atención extrahospitalaria ás emerxencias sanitarias, co paciente como eixo central de todo o noso labor.

Confío en que o tempo dedicado á lectura desta memoria axúdevos a coñecernos mellor.

Adriana Requeira Pan

Directora da Fundación Pública
Urxencias Sanitarias de Galicia-061



1.1 IDENTIFICACIÓN DO CENTRO

1.1.1 SITUACIÓN

No mes de outubro de 2018 a Central de Coordinación e as dependencias administrativas da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061, situadas ambas as dúas na cidade de Santiago de Compostela, trasladáronse ás instalacións que a Fundación dispón no segundo andar do edificio do Centro Integrado de Atención ás Emerxencias (CIAE) no concello da Estrada.

Urxencias Sanitarias de Galicia-061 coordina a Rede de transporte sanitario urxente de Galicia-061 (RTSUG-061) dende xullo do ano 1998. Para isto, conta na actualidade con 11 bases de ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado situadas nas principais cidades galegas: A Coruña (2), Ferrol, Santiago de Compostela, Lugo, Ourense, Pontevedra, Vigo, Mos, Foz e Sanxenxo (só en época estival) e dúas bases de helicópteros medicalizados nas cidades de Santiago de Compostela e Ourense.

Ademais, a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 conta con 106 ambulancias asistenciais de soporte vital básico contratadas mediante concurso público e distribuídas en 89 bases que garanten a cobertura sanitaria de toda a Comunidade Autónoma galega.

1.1.2 DEPENDENCIA

A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 é unha entidade sen ánimo de lucro, de competencia autonómica, con personalidade xurídica propia e inscrita, segundo a Orde do 5 de outubro de 1999, no Rexistro de Fundacións de Interese Galego.

A Xunta de Galicia asume a función de protectorado, a través da Consellería de Sanidade. A vinculación entre a Fundación e o Servizo Galego de Saúde-Consellería de Sanidade formalízase mediante contratos-programa que permiten vincular o funcionamento da Fundación cos criterios de planificación do Servizo Galego de Saúde e coas necesidades dos usuarios.

1.1.3 FUNCIÓN

Urxencias Sanitarias de Galicia-061 foi creada o día 4 de decembro do ano 1995 polo Goberno de Galicia pola necesidade de desenvolver unha estratexia de resposta ás urxencias sanitarias. Dende entón, encárgase de xestionar e de coordinar a asistencia e o transporte no medio prehospitalario en casos de urxencia e emerxencia dentro do ámbito da Comunidade Autónoma de Galicia.

A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 ten por obxecto a realización de actividades de xestión, coordinación, consultoría, asistencia e transporte de pacientes, docencia e investigación, prioritariamente, en materia de atención extrahospitalaria. Tanto na emerxencia e na urxencia sanitaria, coma no campo

dos cuidados críticos, promove a eficacia, eficiencia e seguridade do sistema sanitario. Para tal fin, xestiona a Central de Coordinación da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061, regulada pola Orde do 9 de outubro de 1995.

1.1.4 DEPENDENCIAS

A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 está constituída polos seguintes centros:

ADMINISTRACIÓN E CENTRAL DE COORDINACIÓN

Centro Integrado de Atención ás Emerxencias
Rúa da Cultura s/n
36680 A Estrada (Pontevedra)

BASES MEDICALIZADAS

Bases da Coruña.

- Rúa Dr. Camilo Veiras, 2
15009 A Coruña
- Rúa Gregorio Hernández, 2 - 4.º
15011 A Coruña

Base de Ferrol

Hospital Básico da Defensa-Hospital Naval (Casa das Monxas)
Estrada de San Pedro de Leixa, s/n
15405 Ferrol (A Coruña)

Base de Lugo

Centro de Saúde de Fingoi
R/ Armónica, s/n
27002 Lugo

Base de Santiago. Helicóptero e ambulancia asistencial de soporte vital avanzado

(Próxima ao Hospital Provincial de Conxo)
R/ Ramón Baltar, s/n
15706 Santiago de Compostela

Base de Pontevedra

Delegación Provincial Consellería de Sanidade
Avda. de Vigo, 16 (interior)
36003 Pontevedra

Base de Vigo

Hospital Nicolás Peña
Avenida das Camelias, 109
36211 Vigo (Pontevedra)

Base de Mos

Hospital Psiquiátrico do Rebullón
Avda. de Mos, s/n
36416 Mos (Pontevedra)

Base de Ourense.

Ambulancia asistencial de soporte vital avanzado

Hospital Cristal (antigas Urxencias)
Rúa Ramón Puga, s/n
32005 Ourense

Helicóptero medicalizado

Hospital Santo Cristo de Piñor
Estrada de Piñor, s/n
32930 Barbadás (Ourense)

Base de Foz

Centro de Saúde de Foz
Rúa Pintor Laxeiro, s/n
27780 Foz (Lugo)

1.2 DATOS GLOBAIS

1.2.1 RECURSOS

Recursos móbiles	2018	Recursos humanos	2018
Ambulancia asistencial de soporte vital básico	106	Propios	223
Ambulancia asistencial de soporte vital avanzado	11	Empresas concertadas	935
Helicópteros medicalizados	2	. Transporte sanitario	. 840
		. Servizos operación telefónica	. 95
		TOTAL	1.152

1.2.2 ACTIVIDADE

Actividade xeral	2018	Media diaria 2018	2017	Media diaria 2017
Número de chamadas	1.111.377	3.045	1.108.193	3.036

Resolución da demanda	Totais	M/D%
Procesos asistenciais totais	436.845	1.196,84
. PA sen mobilización de recurso (PASR)	141.290	32,34
PASR consulta médica	137.784	97,52
PASR asesoría a profesionais	505	0,36
PASR contacto médico paciente	3.001	2,12
. PA con mobilización de recurso (PACR)	295.555	67,66
(PACR solicitados por médicos dos PA con mobilización de recursos)	73.133	16,74
PACR emerxencias	156.567	52,97
PACR transporte urxente	110.004	37,22
PACR visita domicilio	27.670	9,36
PACR secundario	1.314	0,44
Procesos non asistenciais (PNA) informativos(*)	81.531	223,37
. PNA informativos resoltos por médico	8.021	9,84
. PNA informativos resoltos por teleoperador	73.510	90,16



2.1 ÁREA DE REFERENCIA DA FUNDACIÓN PÚBLICA URXENCIAS SANITARIAS DE GALICIA-061

2.1.1 COMUNIDADE AUTÓNOMA DE GALICIA

Provincia	Municipios	Superficie km ²	Total habitantes
A Coruña	93	7.950	1.119.351
Lugo	67	9.857	331.327
Ourense	92	7.273	309.293
Pontevedra	61	4.495	941.772
Galicia	313	29.575	2.701.743

* Fonte: INE e IGE. Padrón Municipal de Habitantes. Extraído de <http://www.ine.es> e <http://www.ige.eu>



3.1 PADROADO

> Presidente

Jesús Vázquez Almuiña
Conselleiro de Sanidade

> Secretaria

Laura Recacho Rivas
Subdirectora xeral de Réxime Xurídico e Administrativo

> Patróns natos

Antonio Fernández-Campa García-Bernardo
Xerente do Servizo Galego de Saúde

Jorge Aboal Viñas
Director xeral de Asistencia Sanitaria

Margarita Prado Vaamonde
Directora xeral de Recursos Humanos

María Jesús Piñeiro Bello
Directora xeral de Recursos Económicos

José Antonio Iglesias Vázquez / José Flores Arias
Director da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061

> Patróns electivos

Ramón Ares Rico
Xerente da Estrutura Organizativa de Xestión Integrada de Lugo

José Antonio Castillo Sánchez
Xefe do Servizo de Neuroloxía do Complexo Hospitalario Universitario de Santiago

Eloína Núñez Masid
Xerente da Estrutura Organizativa de Xestión Integrada de Santiago de Compostela

Juan Manuel Lázaro Anguis
Facultativo especialista de área do Servizo de Urxencias do Hospital Álvaro Cunqueiro

Fernando Lamelo Alfonsín
FEA do Servizo de HADO da Estrutura Organizativa de Xestión Integrada da Coruña

José María Martín Sánchez
Xefe de Servizo de Críticos, Intermedios e Urxencias Pediátricas da Estrutura Organizativa de Xestión Integrada de Santiago de Compostela

3.2 ÓRGANOS DE DIRECCIÓN DA FUNDACIÓN

> Dirección

José Antonio Iglesias Vázquez (ata novembro de 2018)

José Flores Arias (dende novembro de 2018)

> Dirección de Coordinación

Manuel Bernárdez Otero (ata novembro de 2018)

Román Gómez Vázquez (dende novembro de 2018)

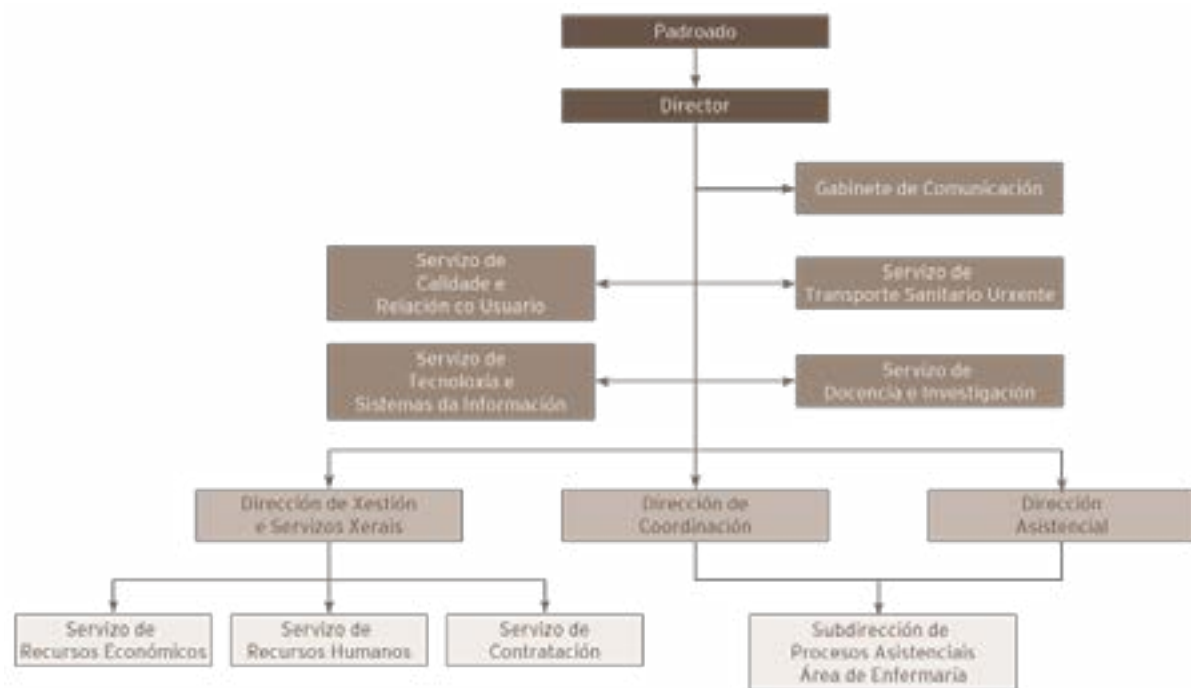
> Dirección Asistencial

José Flores Arias (ata novembro de 2018)

> Dirección de Xestión e Servizos Xerais

Mónica Penas Penas (ata novembro de 2018)

3.3 ORGANIGRAMA DA FUNDACIÓN



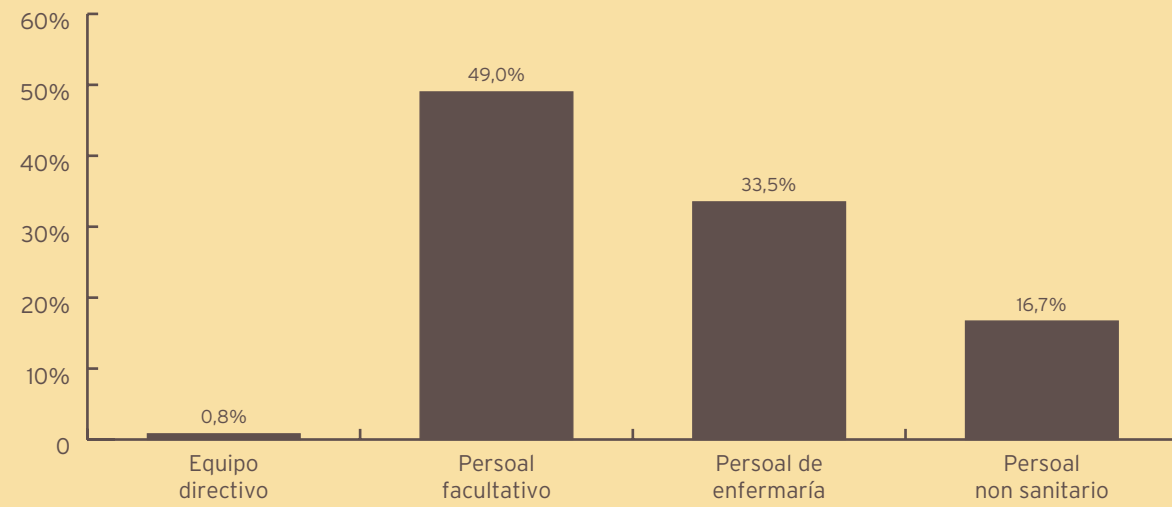


4.1 RECURSOS HUMANOS GLOBAIS

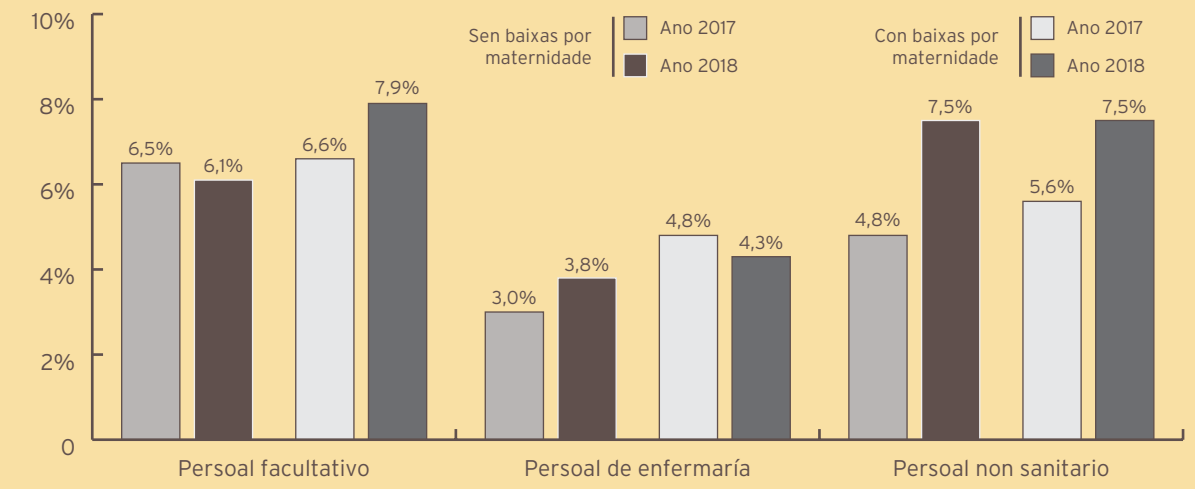
4.1.1 RECURSOS HUMANOS

Prazas dotadas	2017	2018
Equipo directivo	4	4
Persoal laboral	10	5
. Persoal non sanitario	10	5
Persoal estatutario	209	214
. Persoal facultativo	102	102
. Persoal de enfermaría	74	74
. Persoal non sanitario	33	28
TOTAL	223	223

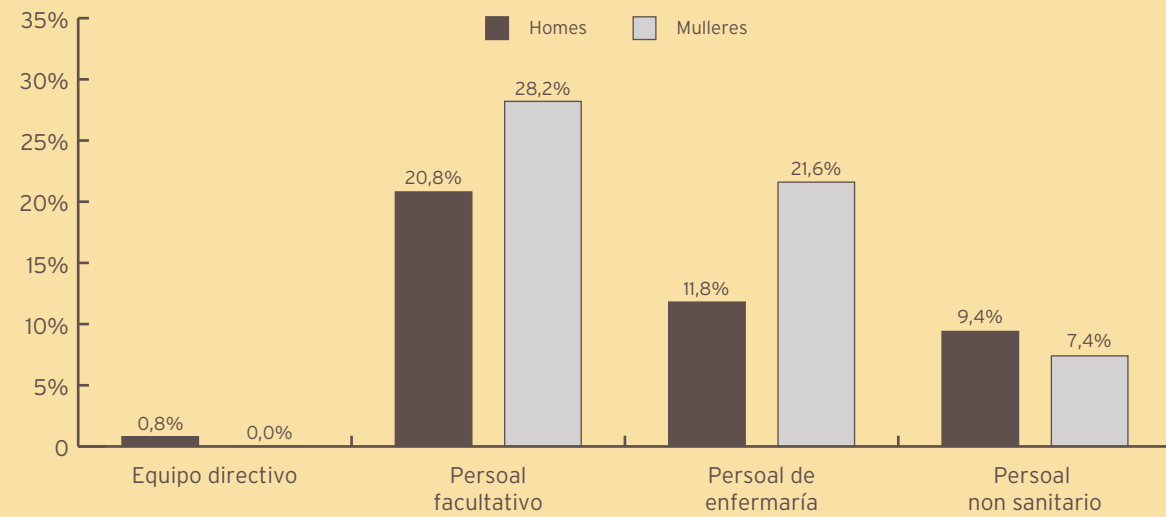
Distribución por estamentos profesionais



Taxa global de absentismo laboral. Distribución por estamentos profesionais



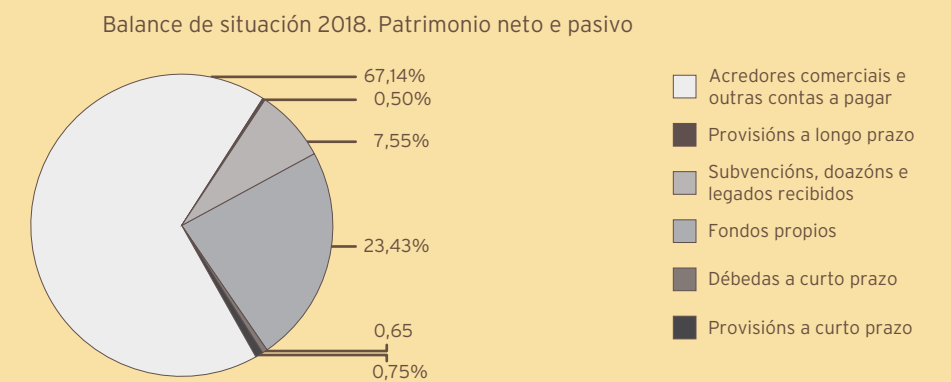
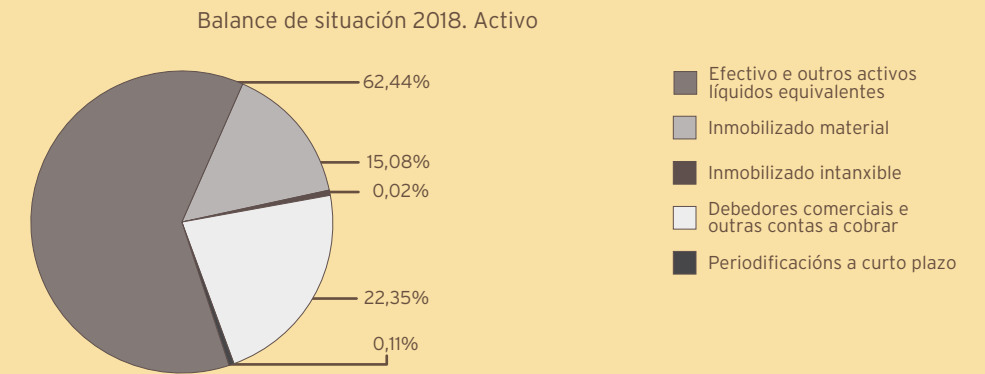
Distribución do persoal por estamentos profesionais segundo o sexo



4.2 RECURSOS FINANCIEROS GLOBAIS

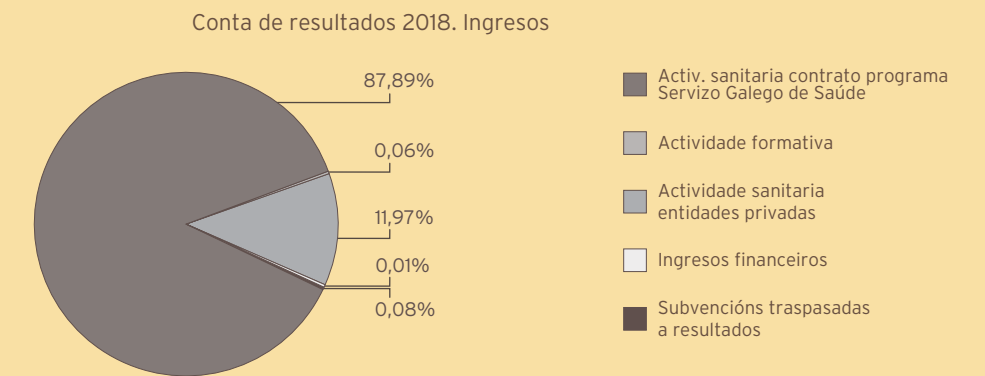
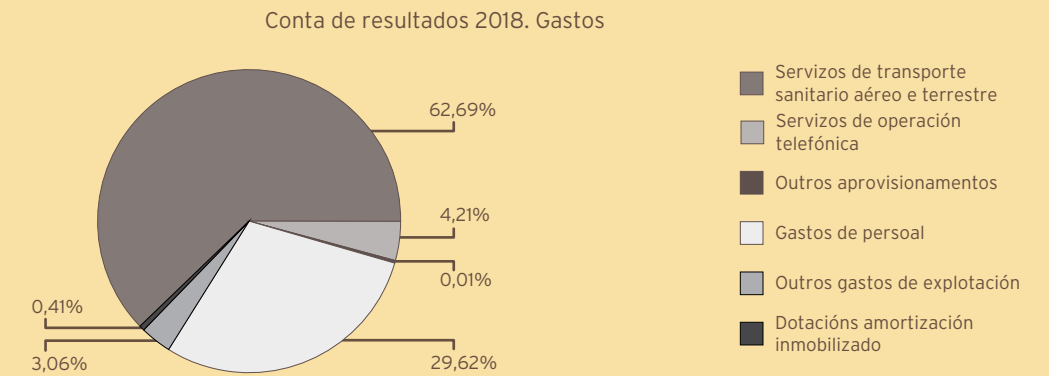
4.2.1 BALANCE DE SITUACIÓN A 31 DE DICIEMBRE DE 2018 (miles de euros)

Activo	2018
Activo non corrente	1.313,59
. Inmobilizado intanxible	1,61
. Inmobilizado material	1.311,98
Activo corrente	7.386,91
. Usuarios e outros debedores da actividade propia	0,00
. Debedores comerciais e outras contas a cobrar	1.944,68
. Periodificacións a curto prazo	9,91
. Efectivo e outros activos líquidos equivalentes	5.432,32
TOTAL ACTIVO	8.700,50
Patrimonio neto e pasivo	2018
Patrimonio neto	2.694,88
. Fondos propios	2.038,40
. Dotación fundacional	150,25
. Reservas	1.776,10
. Excedentes do exercicio	112,05
. Subvencións, doazóns e legados recibidos	656,48
Pasivo non corrente	43,38
. Provisións a longo prazo	43,38
Pasivo corrente	5.962,24
. Provisións a curto prazo	64,90
. Débedas a curto prazo	56,22
. Acredores comerciais e outras contas a pagar	5.841,12
TOTAL PASIVO	8.700,50

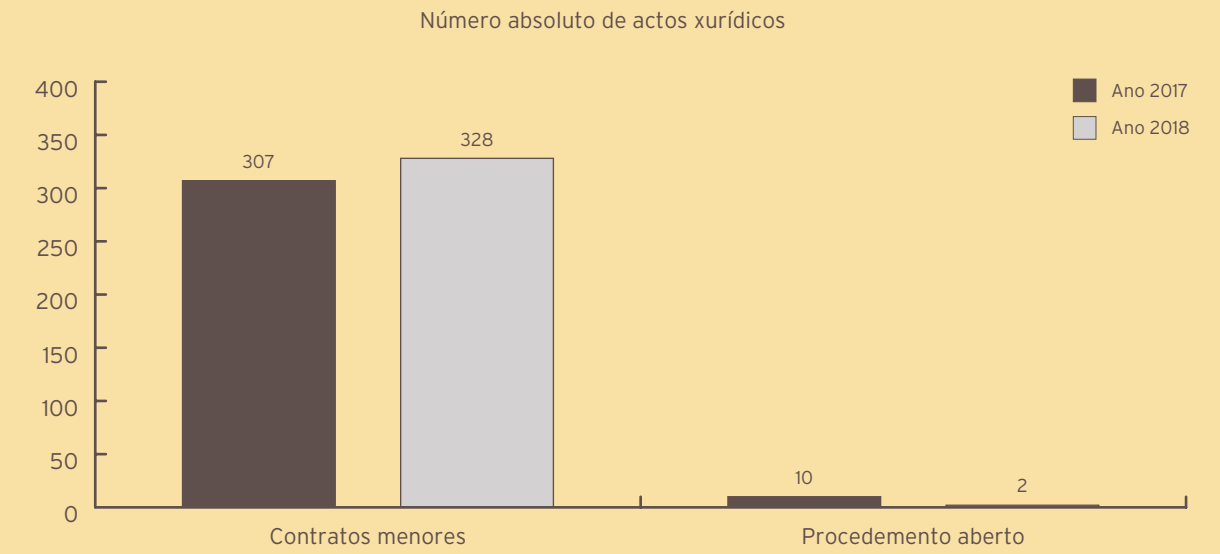
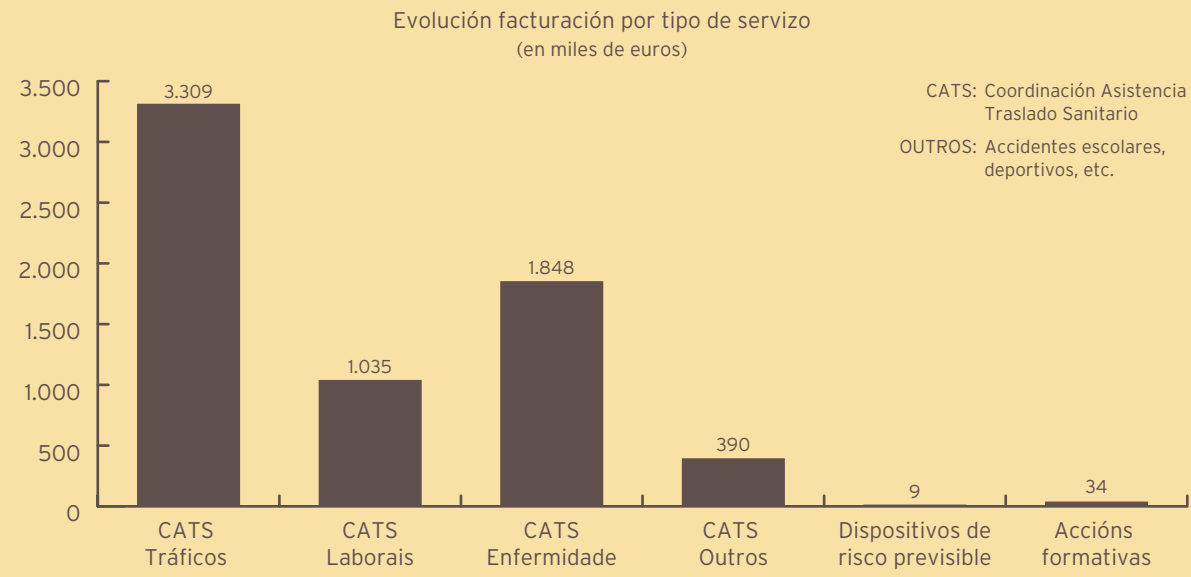


4.2.2 CONTA DE RESULTADOS CORRESPONDENTE AO EXERCICIO REMATADO A 31 DE DECEMBRO DE 2018
(miles de euros)

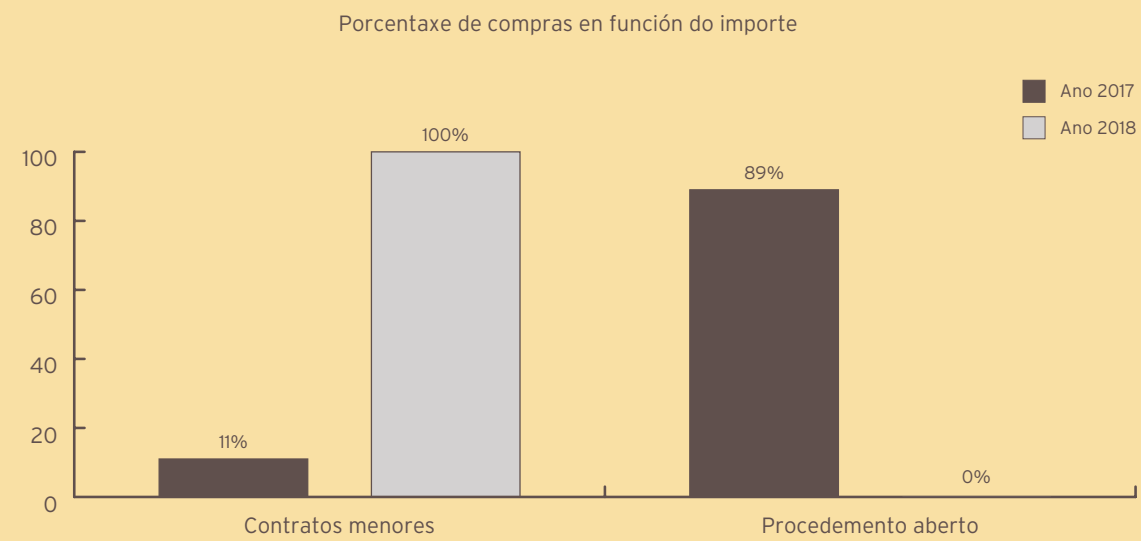
Operacións continuadas	2018
Ingresos da entidade pola actividade propia	53.569,12
. Actividade sanitaria convenio Servizo Galego de Saúde	47.119,80
. Actividade sanitaria entidades privadas	6.414,98
. Actividade formativa	34,34
Outros ingresos de explotación	0,00
Aprovisionamentos	-35.797,28
. Servizo de ambulancias	-33.540,54
. Servizo de operación telefónica	-2.253,77
. Outros aprovisionamentos	-2,97
Gastos de persoal	-15.848,58
Outros gastos de explotación	-1.637,40
Dotación amortización inmovilizado	-217,75
Subvencións, doazóns e legados de capital traspasados ao resultado do exercicio	40,90
Resultado de explotación	109,01
Ingresos financeiros	3,94
Resultado financeiro	0,89
RESULTADO DO EXERCICIO	112,05



4.2.3 FACTURACIÓN



4.2.4 CONTRATACIÓN



4.3 RECURSOS FÍSICOS GLOBAIS

A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 xestiona e desenvolve os labores asistenciais a través dunha **central de coordinación** que xestiona e resolve a asistencia sanitaria ás urxencias e ás emerxencias, ao tempo que ofrece o servizo de consulta sanitaria a través do teléfono 902 400 116.

A Fundación dispón da **Rede de transporte sanitario urxente de Galicia-061 (RTSUG-061)**, composta por todas as unidades de soporte vital básico e avanzado, garante da cobertura sanitaria a toda a poboación da Comunidade Autónoma de Galicia.

4.3.1 CENTRAL DE COORDINACIÓN

A Central de Coordinación constitúe o eixe básico de articulación do sistema de intervención nos casos de emerxencia médica. É aquí onde se reciben as chamadas, se analiza a información obtida e, se a urxencia o require, de onde parten as ordes para a mobilización dos recursos móbiles da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061.

A Central de Coordinación dispón do seguinte persoal:

► **Médicos coordinadores:** encargados de dar a resposta sanitaria máis axeitada, optimizando a xestión dos recursos dispoñibles. Caracterízanse polo carácter xestor da súa actividade e a súa capacidade asistencial directa.

Poden ocupar os seguintes postos: xefe de sala, MER (médico de emerxencias) e médicos consultores.

► **Enfermeiros consultores:** atenden as urxencias de enfermaría e gran parte da asesoría sanitaria da poboación.

► **Operadores:** teleoperadores (reciben e clasifican a chamada) e locutores (mobilizan os recursos segundo o criterio médico e fan o seu seguimento).

► **Formadores:** supervisan o traballo dos teleoperadores

e locutores e danlle apoio ao médico xefe de quenda.

A aplicación informática principal é o aplicativo ACORDE (aplicación para a coordinación de emerxencias), de deseño e desenvolvemento propio, que permite a xestión no ámbito informático de toda a actividade dende a entrada da chamada ata a finalización do proceso asistencial.

Por outra banda, todas as ambulancias da Rede de transporte sanitario urxente de Galicia-061 levan instalados sistemas de localización GPS, o que lle permite á Central de Coordinación levar a cabo un control da frota dos seus vehículos.

Dende a Central de Coordinación da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 danse as seguintes respostas ás demandas á poboación:

- Emerxencia.
- Urxencia.
- Transporte urxente.
- Visita domiciliaria.
- Consulta médica (prioridades 1, 2 e 3).
- Transporte secundario.
- Derivación a atención primaria.
- Derivación telefónica a atención primaria.
- Información breve.

A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 foi, ademais, incorporando á oferta da súa carteira de servizos actividades relacionadas coa consulta e a asesoría sanitaria, a educación para a saúde e a prevención de enfermidades.

Dende entón, o **teléfono 902 400 116** canaliza múltiples servizos dirixidos á cidadanía, entre os que destaca a consulta sanitaria.

Neste ano, continúaase coa potenciación deste número de teléfono de información sanitaria, actividade que se leva a cabo principalmente co persoal de enfermaría da Central de Coordinación, autores de gran parte da

atención e resolución de procesos que nel se xeran.

4.3.2 REDE DE TRANSPORTE SANITARIO URXENTE DE GALICIA-061

A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 xestiona un conxunto de recursos de soporte vital avanzado (SVA) e soporte vital básico (SVB), que constitúen a Rede de transporte sanitario urxente de Galicia-061.

A Rede de transporte sanitario urxente de Galicia-061, que dá cobertura a toda a Comunidade Autónoma de Galicia, está formada polos seguintes recursos asistenciais:

- 11 ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado (AA-SVA).
- Dous helicópteros que prestan soporte vital avanzado.
- 106 ambulancias asistenciais de soporte vital básico (AA-SVB).

4.3.2.1 UNIDADES ASISTENCIAIS DE SOPORTE VITAL AVANZADO

As **ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado** son recursos que proporcionan asistencia e transporte sanitario urxente á urxencia e á emerxencia extrahospitalaria, con capacidade para aplicar manobras de soporte vital avanzado e coidados especializados a pacientes críticos e para asistilos durante o traslado ao centro sanitario axeitado.

Estas ambulancias son contratadas mediante adjudicación por concurso público con empresas especializadas do sector do transporte sanitario. As empresas provén tanto os vehículos (ambulancias), os distintos equipos de electromedicina e o resto de aparatos necesarios para a prestación de asistencia en ruta -recollida nos pregos de contratación-, como o persoal non sanitario (condutores e axudantes de

transporte sanitario).

O equipamento sanitario das ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado é similar ao equipamento das unidades de coidados intensivos.

O persoal sanitario (médico e enfermeiro) das AA-SVA está vinculado directamente á Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 e trátase de persoal con capacitación específica na atención á urxencia e á emerxencia.

O equipo humano que integra cada ambulancia asistencial de SVA consta de:

- Un médico experimentado na atención en urxencias e emerxencias.
- Un enfermeiro experimentado na atención en urxencias e emerxencias.
- Un técnico en emerxencias sanitarias (TES) condutor de vehículos de atención urxente.
- Un técnico en en emerxencias sanitarias (TES).

A distribución das 11 ambulancias asistenciais de SVA coas que conta a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 é a seguinte:

- Lugo.
- A Coruña (2).
- Ferrol.
- Santiago de Compostela.
- Ourense.
- Pontevedra.
- Sanxenxo (en época estival).
- Vigo.
- Mos.
- Foz.

Os **helicópteros medicalizados** son aeronaves cuxo equipamento permite prestar asistencia médica in situ e transporte sanitario urxente a pacientes críticos, no menor tempo posible, con persoal especializado e cos elementos necesarios para a realización das manobras de SVA. Dende o 1 de xaneiro de 2015 están contratados

directamente pola Fundación.

O equipamento sanitario dos helicópteros medicalizados é similar ao equipamento das unidades terrestres e o equipo humano que integra cada helicóptero medicalizado está formado por:

- Un médico experimentado en asistencia á urxencia e emerxencia.
- Un enfermeiro experimentado en asistencia á urxencia e emerxencia.
- Un comandante piloto.
- Un copiloto.

A Fundación dispón de dous helicópteros, localizados en Santiago de Compostela e Ourense. Prestan servizo diúrno os 365 días do ano en toda a Comunidade galega.

A organización do traballo non asistencial nas bases medicalizadas (organizativo, xestión de material de farmacia e funxible, mantemento etc.) realízaa o persoal facultativo e enfermeiro, mediante unha organización baseada en comisións de traballo, con responsabilidades definidas baixo a supervisión directa do xefe de base.

O xefe de base ten a responsabilidade de garantir a eficiencia do funcionamento da base medicalizada como responsable desta. Dentro das súas funcións inclúese a supervisión do cumprimento do contrato por parte da empresa adxudicataria.

O persoal médico e enfemeiro das bases medicalizadas participa na formulación, desenvolvemento e funcionamento de programas como Progaliám, Doazón en asistolia ou Atención á PCR extrahospitalaria, mediante o mantemento do rexistro Utstein de todas as PCR reanimadas extrahospitalariamente na Comunidade, tanto dentro do programa de DESA como polos recursos propios e o rexistro de DESA. Participa, así mesmo, no deseño e na mellora continua dos programas informáticos que serven de soporte ao traballo da área, así como na elaboración de protocolos de actuación asistencial no

seu ámbito de traballo, tanto para situacións ordinarias como extraordinarias.

As bases medicalizadas dispoñen de postos informáticos coa aplicación informática principal, o aplicativo HAI (Folla asistencial informatizada), de deseño e desenvolvemento propio, que permite o rexistro de todas as asistencias realizadas polos recursos medicalizados.

Tamén, se desenvolveu un rexistro específico para o Progaliám e outro para a parada cardiorrespiratoria (PCR), mediante rexistro Utstein, tanto en RCP realizada nas propias ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado, como nas realizadas dentro do programa DESA por persoal non médico.

4.3.2.2 AMBULANCIAS ASISTENCIAIS DE SOPORTE VITAL BÁSICO

As ambulancias asistenciais de soporte vital básico da RTSUG-061 son vehículos de asistencia e transporte sanitario urxente capaces de prestar SVB e desfibrilación con DESA.

O equipamento e as características técnicas das ambulancias asistenciais de soporte vital básico é supervisado pola Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 de forma periódica, co fin de garantir que en todo momento as ambulancias cumpran cos requisitos de calidade esixidos nos pregos de contratación.

Urxencias Sanitarias de Galicia-061 conta con 89 bases asistenciais, nas que están situadas 106 ambulancias asistenciais de soporte vital básico, distribuídas pola xeografía galega.

Estes recursos son contratados mediante concurso público con empresas do sector do transporte sanitario, xa que a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 non conta con persoal nin recursos físicos propios.

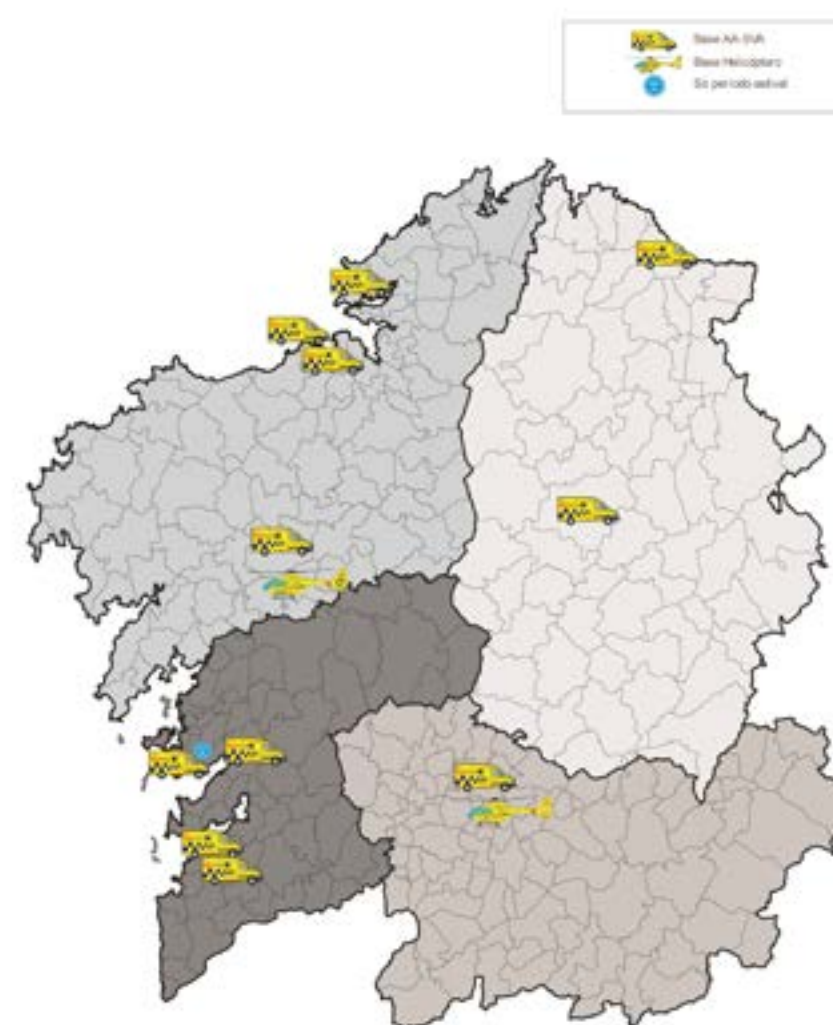
O equipo humano consta de:

- Un condutor técnico en emerxencias sanitarias (TES).
- Un axudante técnico en emerxencias sanitarias (TES).

A localización das bases das ambulancias asistenciais de soporte vital básico é a seguinte:

> **Provincia da Coruña** (32 bases con 38 vehículos): Padrón, Ribeira, Boiro, Noia, Muros, Negreira, Santiago

Ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado e helicópteros medicalizados



(2), Arzúa, Melide, Ordes, Cerceda, Oleiros, Betanzos, A Coruña (3+1*), Carballo (2), Ponteceso, Vimianzo, Cee, Ferrol (2), Pontedeume, Cedeira, Ortigueira, As Pontes, Santa Comba, Mazaricos, Sada, Arteixo, Curtis, Cariño,

Cambre, Narón* e Rianxo*.

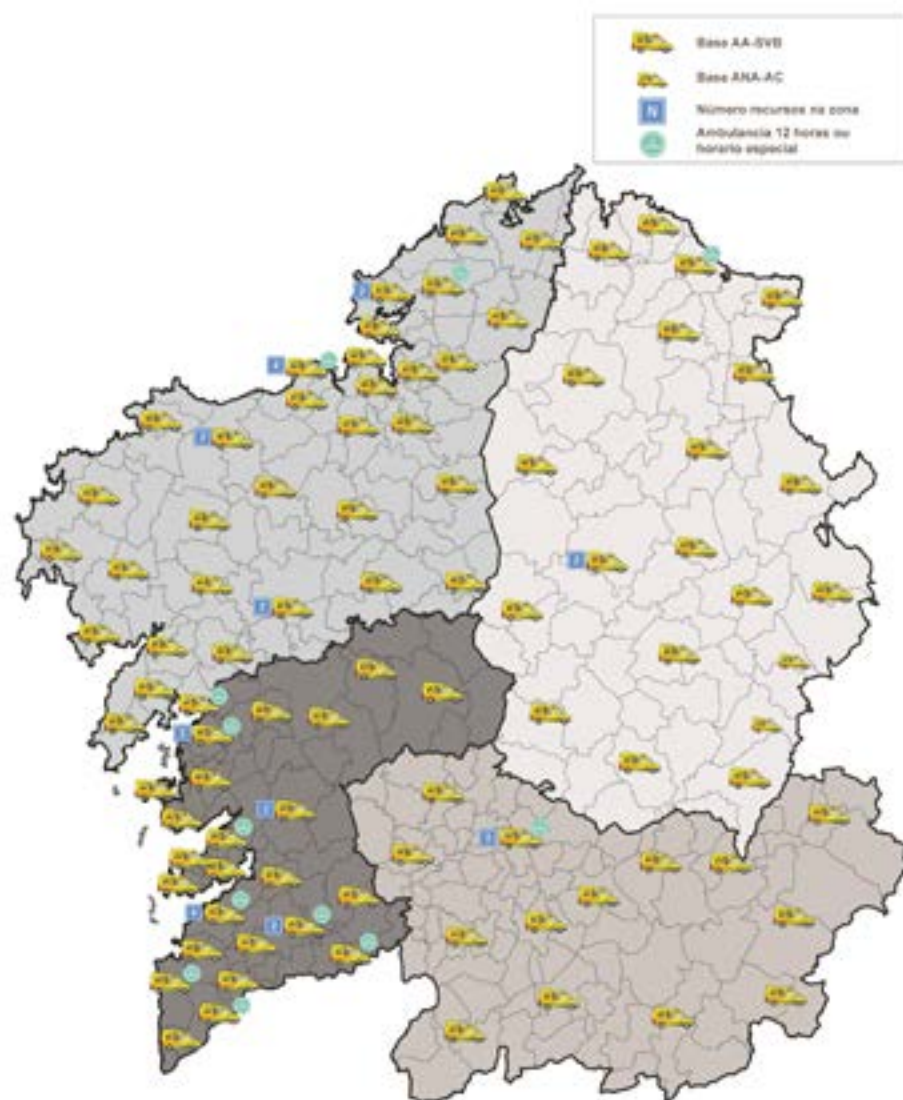
> **Provincia de Lugo** (19 bases con 20 vehículos): Chantada, Monforte, Quiroga, Becerreá, Navia de Suarna, Sarria, Lugo (2), Palas de Rei, O Corgo, A Fonsagrada, A

Pontenova, Meira, Guitiriz, Vilalba, Mondoñedo, Ribadeo, Foz*, Burela e Viveiro.

> **Provincia de Ourense** (14 bases con 16 vehículos): O Barco, A Gudiña, Castro Caldelas, Verín, Maceda, A Pobra de Trives, Allariz, Bande, O Carballiño, Xinzo de Limia, Celanova, Ribadavia, Ourense (2+1*) e Viana do Bolo.

> **Provincia de Pontevedra** (24 bases con 32 vehículos): Lalín, Caldas de Reis, A Estrada, Vilagarcía de Arousa (1+1*), Cambados, Sanxenxo, Pontevedra (2), Cangas, Nigrán, Tui, O Porriño, Pontearreas (1+1*), A Cañiza, Redondela, Vigo (3+3****), A Guarda, Marín***, Silleda, O Grove, Bueu, Baiona**, Moaña e Arbo*, Tomiño*.

Ambulancias asistenciais de soporte vital básico



(*) Nas unidades sinaladas o seu horario de servizo é de 12 horas.

(**) No caso de Baiona, os venres, sábados e domingos e os meses de xullo e agosto, a dispoñibilidade é de 24 horas.

(***) En Marín a dispoñibilidade da unidade asistencial é de 16 horas.

(****) No caso de Vigo as unidades sinaladas teñen unha dispoñibilidade de 14 horas.



5.1 ACTIVIDADE GLOBAL: CHAMADAS

Ano	Total	Media/Día	Demanda	Media/Día
2009	1.031.707	2.826,59	554.948	1.520,41
2010	1.015.883	2.783,24	518.571	1.420,74
2011	1.005.926	2.755,96	511.918	1.402,52
2012	1.064.153	2.915,49	550.730	1.508,85
2013	1.114.601	3.053,70	564.085	1.545,43
2014	1.165.625	3.193,50	593.012	1.624,69
2015	1.245.455	3.412,2	605.634	1.659,27
2016	1.179.202	3.221,86	600.689	1.641,23
2017	1.108.193	3.036,15	580.434	1.590,23
2018	1.111.377	3.044,87	582.929	1.597,07

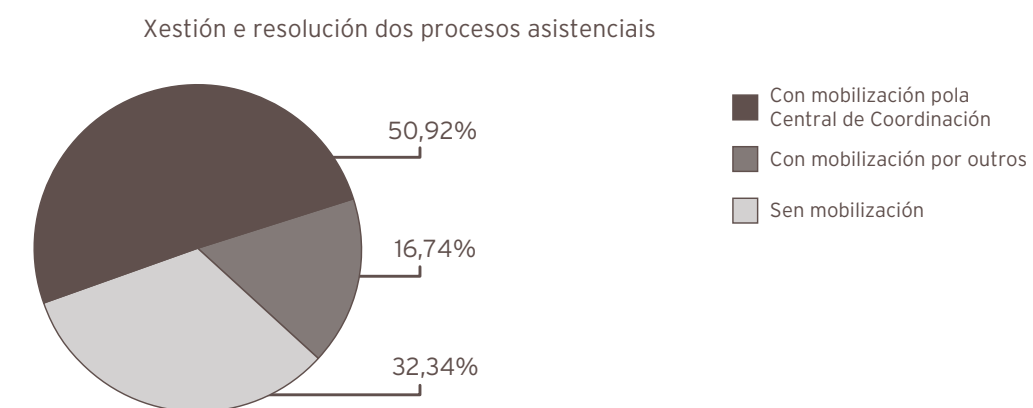
5.2 NIVEL DE RESPONSA DA CENTRAL DE COORDINACIÓN

Año	2018
Xaneiro	107.086
Febreiro	91.684
Marzo	94.261
Abril	88.293
Maio	86.074
Xuño	87.175
Xullo	94.541
Agosto	101.377
Setembro	87.153
Outubro	95.138
Novembro	87.862
Decembro	90.733
TOTAL	1.111.377

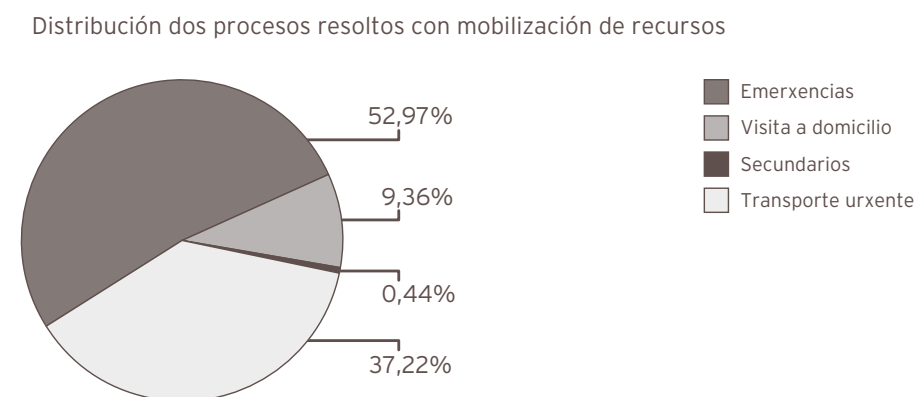
As 1.111.377 chamadas recibidas en 2018 supoñen unha media mensual de 92.615 demandas sanitarias.

No ano 2018, o 84,52 por cento das chamadas obtiveron resposta (tempo comprendido dende a realización da chamada e a atención do teleoperador) en menos de 10 segundos.

5.3 XESTIÓN E RESOLUCIÓN DOS PROCESOS ASISTENCIAIS



5.4 DISTRIBUCIÓN DOS PROCESOS RESOLTOS CON MOBILIZACIÓN DE RECURSOS (EN FUNCIÓN DO PRIMEIRO SERVIZO ORIXINADO NO PROCESO)



5.5 RECURSOS MOBILIZADOS EN URXENCIAS E EMERXENCIAS

Tipo de recurso	Total	Media/Día
Ambulancias asistenciais SVB	281.100	761,10
Ambulancias asistenciais SVA	18.352	49,84
Helicóptero medicalizado	896	2,42
Médico atención primaria emerxencias	21.863	58,65
Médico atención primaria visitas	31.003	85,67
Enfermeiro atención primaria	2.745	7,49
Ambulancias convencionais	12.448	32,82
TOTAL	368.407	998,00

5.6 PACIENTES EN IDADE PEDIÁTRICA

	Totais	Media/Día
Procesos asistenciais totais (PA)	32.402	88,77
. PA sen mobilización de recurso (PASR)	27.357	84,43
PASR consulta médica	27.144	99,22
PASR asesoría a profesionais	14	0,05
PASR contacto médico paciente	199	0,73
. PA con mobilización de recurso (PACR)	5.045	15,57
(PACR solicitados por médicos)	850	2,62
PACR emerxencias	4.258	84,40
PACR transporte urxente	727	14,41
PACR visita domicilio	25	0,50
PACR secundario	35	0,69
Procesos non asistenciais (PNA) informativos(*)	637	1,75
. PNA informativos resoltos por médico	164	25,75
. PNA informativos resoltos por teleoperador	473	74,25
PROCESOS TOTAIS (PT)	33.039	90,52

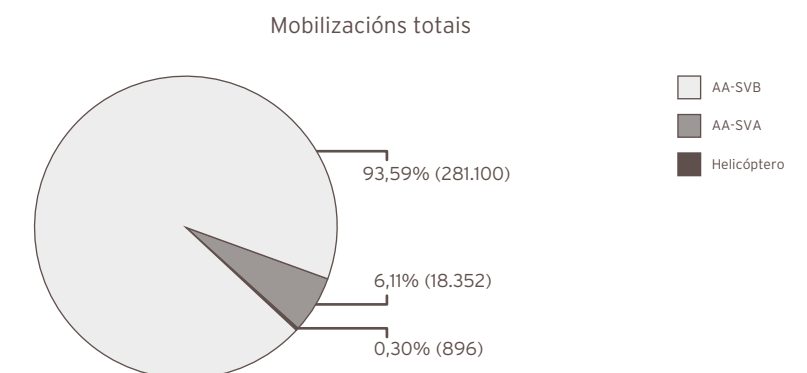
*Neste concepto van incluídos os procesos informativos e os de atención ao usuario: reclamacións e felicitacións. Existen outros procesos non asistenciais non nomeados aquí pola súa pouca relevancia ou interese, como son as chamadas de coordinación de recursos, chamadas nulas etc.

Tipos de demanda	Total
Accidentes	3.926
Alteración consciencia	1.575
Alteracións da pel	2.421
Consulta e información sanitaria	8.262
Dor	3.341
Febre	7.438
Náuseas e vómitos	2.943
Outros	852
Problemas respiratorios	940
Procesos por iniciativa de AP ou hospitais	867
TOTAL	32.565

5.7 ACTIVIDADE DA REDE DE TRANSPORTE SANITARIO URXENTE DE GALICIA-061

Durante o ano 2018 as mobilizacións totais en emerxencias dos recursos da Rede de transporte sanitario urxente de Galicia-061 foron 300.348.

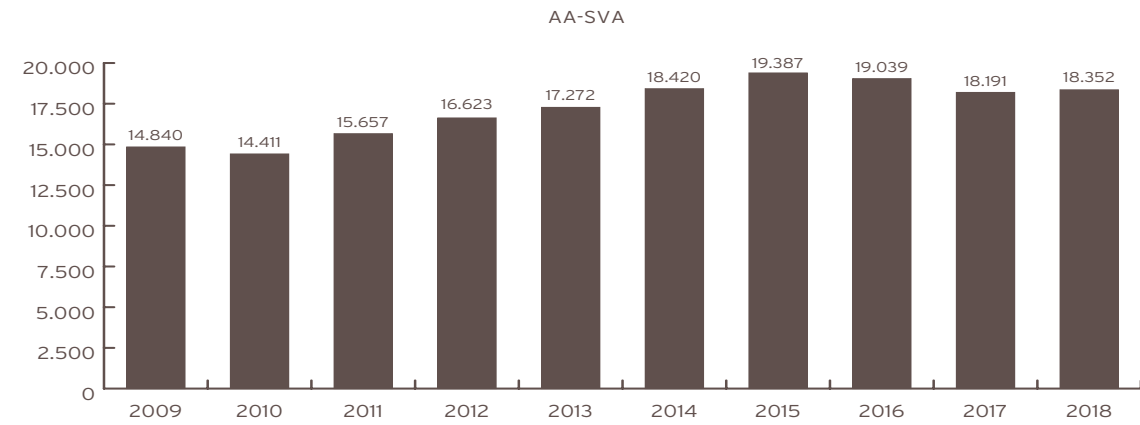
DISTRIBUCIÓN DOS RECURSOS PROPIOS MOBILIZADOS EN EMERXENCIAS



5.7.1 MOBILIZACIÓN DAS UNIDADES ASISTENCIAIS DE SOPORTE VITAL AVANZADO EN EMERXENCIAS

Ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado

As mobilizacións das ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado en emerxencias no punto durante o ano 2018 foron 18.352, cun aumento da actividade con respecto do ano anterior do 0,89 por cento.

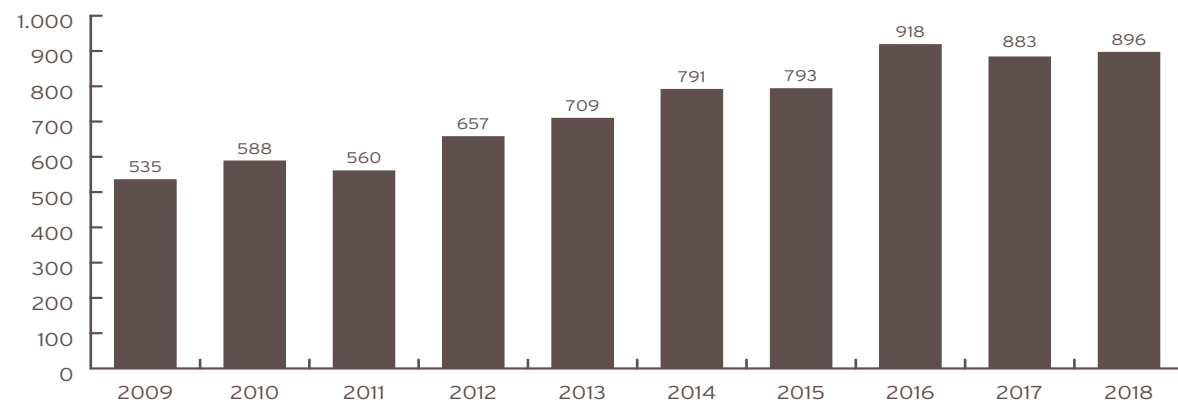


Tipos demanda (%)	Ambulancia asistencial SVA	Helicóptero medicalizado
Alteración da consciencia	4.167	28,11%
Accidentes de tráfico	601	4,05%
Dor torácica	2.714	18,31%
Problemas respiratorios	1.774	11,97%
Convulsións	1.197	8,08%

Helicópteros medicalizados

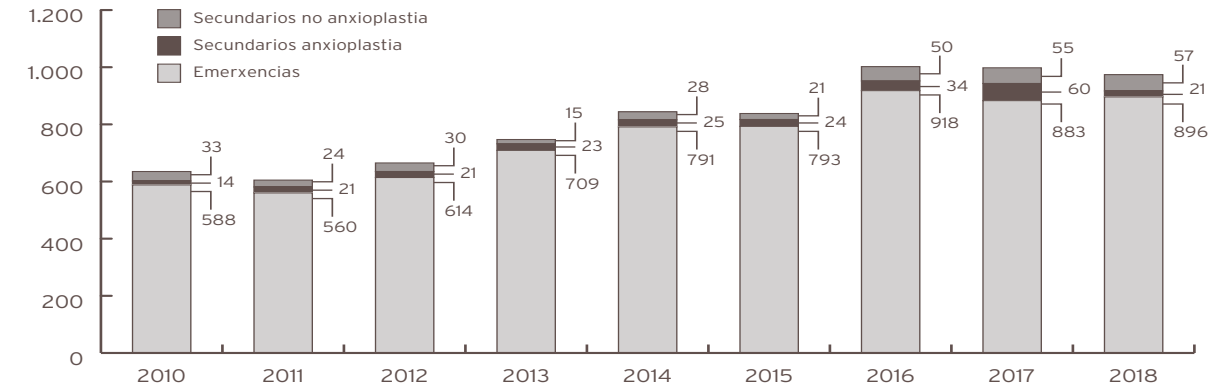
O número de servizos en emerxencias realizados polos helicópteros medicalizados durante o ano 2018 foi de 896, cun incremento respecto ao ano anterior do 1,47 por cento.

Mobilizacións helicópteros medicalizados



Se incluímos na actividade dos helicópteros os servizos secundarios, atopamos os seguintes datos:

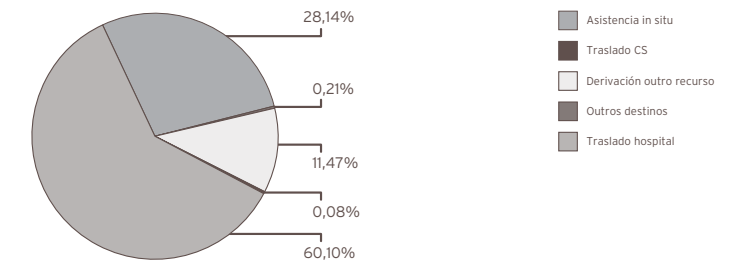
Mobilizacións totais helicópteros medicalizados



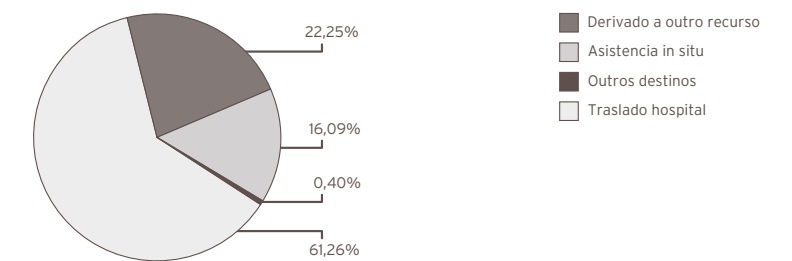
5.7.2 RESOLUCIÓN DA DEMANDA DAS UNIDADES ASISTENCIAIS DE SOPORTE VITAL AVANZADO

A resolución da demanda dos recursos asistenciais de SVA foi dun 28,14 por cento no caso das AA-SVA e dun 16,09 por cento no caso dos helicópteros medicalizados do total dos pacientes asistidos; é dicir, un total de 5.290 emerxencias foron resoltas in situ, sen necesidade de derivalas a ningún outro recurso asistencial.

Resolución AA-SVA

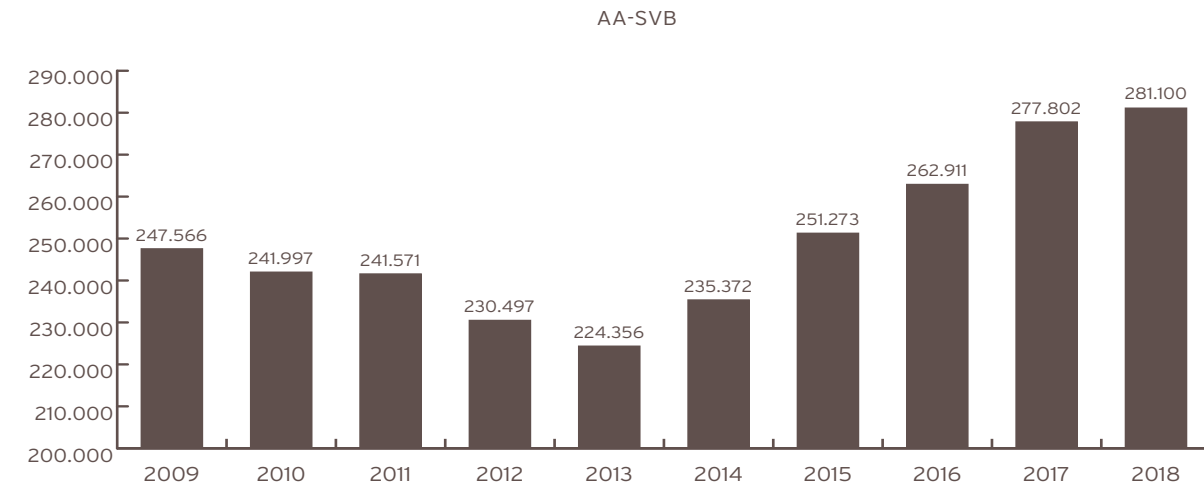


Resolución helicópteros medicalizados



5.7.3 MOBILIZACIÓN DAS AMBULANCIAS ASISTENCIAIS DE SOPORTE VITAL BÁSICO

As mobilizacións das AA-SVB foron 281.100, cun aumento da actividade respecto ao ano anterior do 1,19 por cento.



5.7.4 COORDINACIÓN DO TRANSPORTE INTERHOSPITALARIO

Son traslados de pacientes críticos realizados polos recursos mobilizados pola Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 entre dous hospitais para realizar un tratamento ou proba diagnóstica urxente no hospital de destino. Este tipo de traslados realizaranse sempre e cando o hospital de orixe non poida asumir, cos seus recursos e nun tempo adecuado, a patoloxía do paciente.

Non se teñen en conta os servizos realizados dentro do protocolo de anxioplastia primaria, nin os retornos destes pacientes ao seu hospital de orixe.

Recurso	Total
Ambulancia asistencial SVA	407
Helicóptero medicalizado	118
Ambulancia asistencial SVB	226
Ambulancia convencional	12
TOTAL	763

*Os traslados por Código 1 e retornos de Código 1 e apoio a transplantes contabilízanse noutros puntos. Só se contan os traslados efectivos, non son, polo tanto, mobilizacións, senón servizos realizados.

5.8 ACTIVIDADE DOS PROGRAMAS ASISTENCIAIS E ESPECIAIS PERTENCENTES AO CONTRATO PROGRAMA DA FUNDACIÓN

Os programas especiais postos en marcha por Urxencias Sanitarias de Galicia-061 permiten ter recollida, de forma completa, información específica e pertinente sobre grupos de pacientes con características específicas.

O obxectivo principal dos programas especiais consiste en diminuír a mortalidade e morbilidade das referidas patoloxías a través de sistemas de atención en rede e así reducir a variabilidade na aplicación de protocolos, garantir a continuidade de coidados e fomentar a investigación e a mellora continua.

Programa	Total
CÓDIGO 0 (doador en asistolia)	5
PROGALIAM (pacientes totais incluídos no programa)	
. CÓDIGO 1 (traslados para anxioplastia)	780
. SCACEST diagnosticados por ambulancias asistenciais de SVA	512
. CÓDIGO 2 (fibrinólise por unidades de soporte vital avanzado)	3
. ANXIOPLASTIA POST-RCP	15
. RETORNOS de Código 1 ao hospital de referencia	340
Paradas cardiorrespiratorias totais atendidas (PCR)	705
. PCR reanimadas/asistidas por unidades de soporte vital avanzado	341
. CÓDIGO 3 (DESA por ambulancias asistenciais de soporte vital básico)	364
Apoio a transplantes	0
Dispositivos Sanitarios de Risco Previsible (DSRP)	217
Asesoría a profesionais de atención primaria	4.953
Asistencia a detidos (procesos asistenciais)	1.376
Código Ictus	1.517
Alerta pediátrica (total pacientes inscritos)	27
Alerta escolar (total pacientes inscritos)	5.695
Alerta corazón (total pacientes inscritos)	53.949
Alerta Hado (historiais novos 2018)	2.428
Intervención en crise psiquiátrica e psicosocial (procesos asistenciais)	17.645

5.8.1 PROGALIAM

O Programa galego de atención ao infarto agudo de miocardio (Progaliám) comezou a funcionar no ano 2005 como programa pioneiro en España na implantación dun sistema en rede.

Os pacientes diagnosticados de IAM nas unidades asistenciais de soporte vital avanzado de Urxencias Sanitarias de Galicia-061 ou nos hospitais que carecen de servizo de hemodinámica son trasladados inmediatamente e, dun modo seguro, aos centros de referencia correspondentes -Hospital A Coruña, Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo, Hospital Clínico Universitario de Santiago, Hospital Lucus Augusti de Lugo e Hospital Clínico Universitario de Ourense para

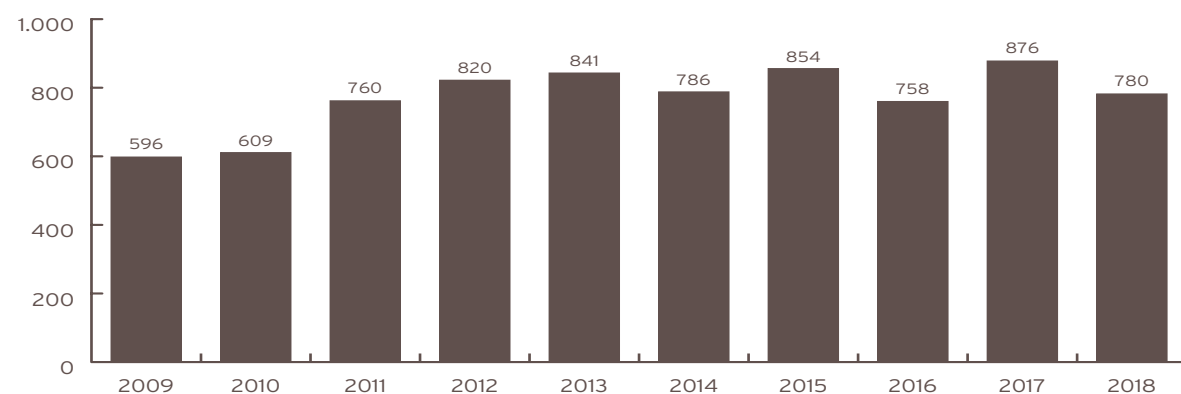
5.8.1 PROGALIAM

O Programa galego de atención ao infarto agudo de miocardio (Progaliám) comezou a funcionar no ano 2005 como programa pioneiro en España na implantación dun sistema en rede.

Os pacientes diagnosticados de IAM nas unidades asistenciais de soporte vital avanzado de Urxencias Sanitarias de Galicia-061 ou nos hospitais que carecen de servizo de hemodinámica son trasladados inmediatamente e, dun modo seguro, aos centros de referencia correspondentes -Hospital A Coruña, Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo, Hospital Clínico Universitario de Santiago, Hospital Lucus Augusti de Lugo e Hospital Clínico Universitario de Ourense para acurtar o tempo no que estes pacientes reciben o tratamento óptimo de reperusión. Unha vez realizado o procedemento de angioplastia primaria, se o paciente pertence a outra área sanitaria, o programa garante o seu retorno ao seu hospital de referencia.

A implantación do Progaliám permitiu a mellora da atención ao infarto agudo de miocardio (IAM) en Galicia mediante a coordinación da atención extrahospitalaria e hospitalaria mediante o consenso dos criterios de actuación, a revisión dos casos e a súa difusión entre os profesionais dos diferentes niveis asistenciais. Outra das vantaxes deste programa é que ademais promove a equidade da cidadanía no acceso ás prestacións do sistema sanitario. Actualmente está considerado como o referente na organización dos diferentes niveis asistenciais na atención ao infarto agudo de miocardio.

Traslados para angioplastia

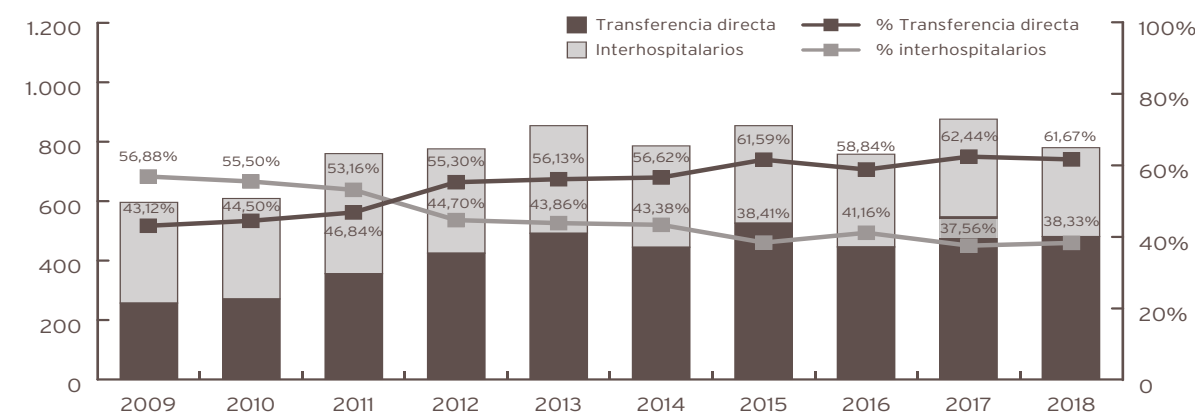


Hospital de destino	Proc. primarios	Proc. secundarios	Total	Retorno pacientes
H. A Coruña	163	87	250	105
H. Clínico Universitario de Santiago	83	6	89	0
H. Álvaro Cunqueiro de Vigo	178	188	366	232
H. Clínico Universitario de Ourense	12	0	12	0
H. Lucus Augusti de Lugo	45	18	63	3
TOTAL	481	299	780	340

Dos 780 pacientes trasladados para angioplastia primaria polas unidades asistenciais de soporte vital avanzado, 481 foron diagnosticados extrahospitalariamente nos recursos medicalizados da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 e 229 foron trasladados interhospitalarios, dende un hospital sen laboratorio de hemodinámica ao servizo de hemodinámica.

A difusión deste programa en atención primaria aumentou o número de angioplastias que se realizan por indicación directa dende os recursos medicalizados de Urxencias Sanitarias de Galicia-061 fronte ás angioplastias que se indican dende os hospitais sen sala de hemodinámica, como amosa a seguinte gráfica:

Actividade Progaliám

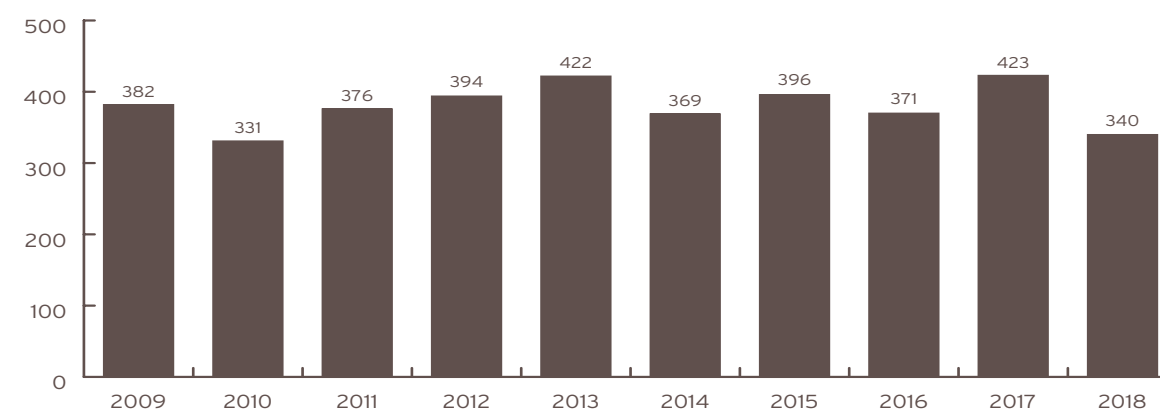


Retornos de angioplastia

O número de retornos tras a realización da angioplastia é un índice da equidade e accesibilidade do programa, xa que corresponde aos pacientes trasladados cuxo hospital de referencia non dispón de servizo de hemodinámica.

Durante o ano 2018 retornáronse un total de 340 pacientes tras a realización da angioplastia primaria.

Retornos de angioplastia



Código 2: fibrinólise

Como parte da estratexia do Progaliam, adminístraselles fibrinólise extrahospitalaria aos pacientes que se atopan nas primeiras dúas horas de dor e que teñen unha distancia ao laboratorio de hemodinámica fóra dos tempos axeitados.

Durante 2018 foron 3 os pacientes aos que se lles administrou fibrinólise prehospitalaria nas unidades de soporte vital avanzado da Fundación.

5.8.2 ATENCIÓN Á PCR EXTRAHOSPITALARIA

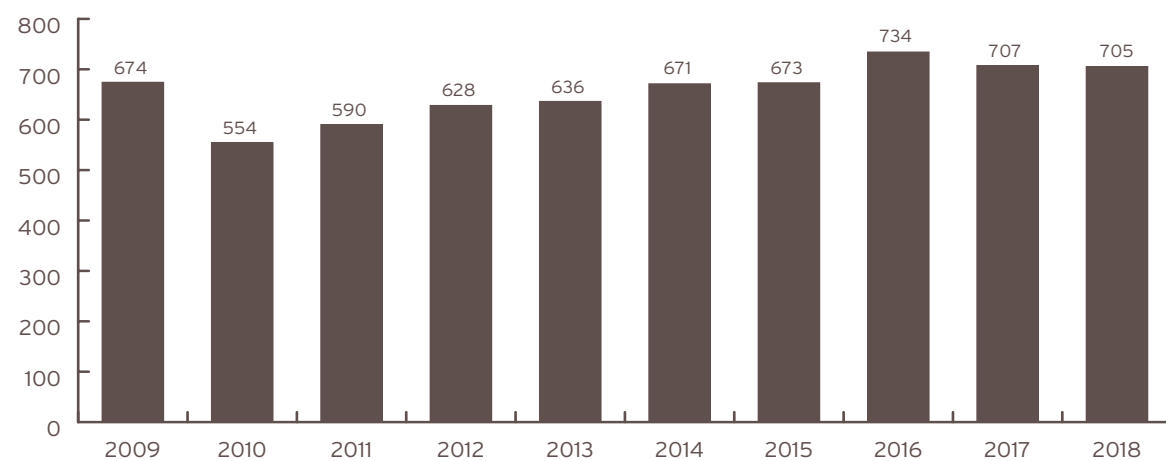
A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 desenvolve o control da actividade relacionada co tratamento da PCR nas unidades asistenciais de soporte vital avanzado e da aplicación de desfibrilación semiautomática/automática en Galicia.

Urxencias Sanitarias de Galicia-061 xestiona os DESA das ambulancias asistenciais de soporte vital básico da RTSUG-061 e os pertencentes a outras organizacións, sempre que estean destinados ao manexo por parte do persoal non sanitario.

En cada unha das bases de ambulancia asistencial de soporte vital avanzado existe un responsable DESA que organiza e xestiona a recepción de todos os rexistros xerados en cada proceso no que se utiliza un DESA. Os datos de todas as PCR extrahospitalarias rexístranse nunha base de datos, segundo o estilo Utstein, que permite comparar os nosos resultados cos doutros sistemas de emerxencias nacionais e internacionais en canto a tempos e supervivencia.

A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 é o organismo encargado da autorización, aprobación e rexistro dos desfibriladores semiautomáticos externos destinados ao o manexo por parte do persoal non sanitario. Actualmente, a Fundación realiza un importante labor de difusión dos requisitos legais para o seu uso e da necesidade de recibir formación, impartida polos profesionais sanitarios do 061, para asegurar o seu uso axeitado.

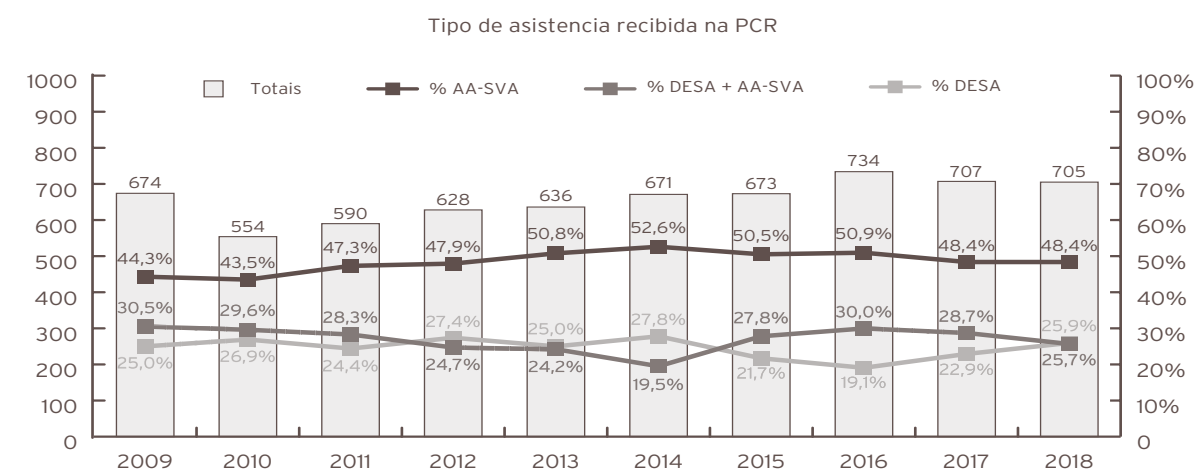
RCP totais



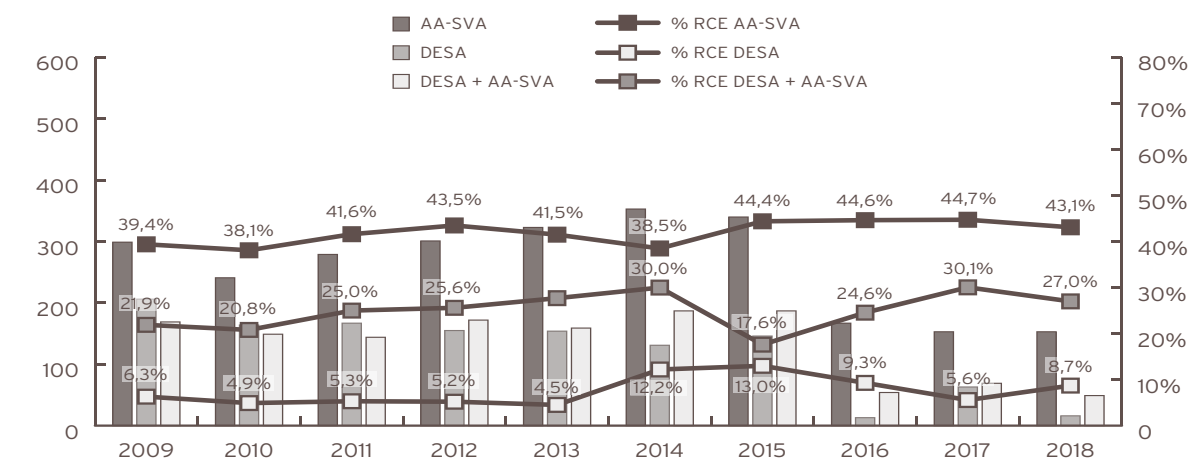
Durante o ano 2018 rexistráronse un total de 705 RCP que foron realizadas polos recursos asistenciais de soporte vital avanzado e/ou soporte vital básico (con DESA) de Urxencias Sanitarias de Galicia-061.

Tipo de asistencia recibida na PCR

A distribución das PCR rexistradas no rexistro Utstein da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 segundo o tipo de recurso que realiza a RCP (AA-SVB con DESA, AA-SVB con DESA e apoio dunha AA-SVA ou AA-SVA soamente), amósase no seguinte gráfico:



A porcentaxe de recuperación de constantes nas PCR atendidas por recursos da Fundación, en función do tipo de recurso que realiza a asistencia, é a seguinte:



5.8.3 ATENCIÓN Á PCR POR UNIDADES ASISTENCIAIS DE SOPORTE VITAL AVANZADO

As unidades asistenciais de soporte vital avanzado de Urxencias Sanitarias de Galicia-061 constitúen un elo fundamental da cadea de supervivencia e achega tanto coidados avanzados de soporte vital como coidados pos-RCP, mediante a optimización da osixenación e ventilación, a estabilización hemodinámica e o control da temperatura corporal trala RCE (recuperación da circulación espontánea).

No ano 2018, as ambulancias asistenciais de soporte vital avanzado asistiron a un total de 522 pacientes que presentaron PCR. Das RCP realizadas, foron atendidos inicialmente por unha ambulancia asistencial de soporte vital avanzado, 341 pacientes, acadando unha porcentaxe de recuperación de constantes do 43 por cento.

PCR nas que a RCP é realizada soamente por unha unidade asistencial de soporte vital avanzado:

Ano	Totais	Ritmo inicial FV	RCP Testemuña	Vivo hospital
2018	341	98	145	147

5.8.4 DESFIBRILACIÓN SEMIAUTOMÁTICA EXTERNA POR PRIMEIROS INTERVENIENTES (CÓDIGO 3)

Na estratexia para o tratamento da parada cardiorrespiratoria (PCR) demostrouse que a desfibrilación precoz é o tratamento máis efectivo nas PCR por fibrilación ventricular e taquicardia ventricular sen pulso. Todas as ambulancias asistenciais de soporte vital básico da RTSUG-061 están dotadas de DESA, o que permite achegarlle ao paciente este tratamento no menor tempo posible.

No ano 2018, aplicóuselles o DESA en unidades asistenciais de soporte vital básico da Fundación a un total de 364 pacientes. Deles, 181 pacientes recibiron o apoio dunha unidade asistencial de soporte vital avanzado, tras iniciar a RCP co DESA, cunha recuperación de constantes do 27 por cento.

Ano	Totais	Ritmo inicial FV	RCP Testemuña	Vivo hospital
2018	181	51	73	49

En 183 casos a RCP foi realizada nun recurso asistencial de soporte vital básico con DESA e non recibiron apoio dunha unidade asistencial de soporte vital avanzado, cunha recuperación de constantes no punto do 8,74 por cento.

Ano	Totais	Ritmo inicial FV	RCP Testemuña	Vivo hospital
2018	183	17	54	16

5.8.5 DOAZÓN DE ÓRGANOS EN PACIENTES CON ASISTOLIA (CÓDIGO O) E APOIO A TRANSPLANTES

Trátase dun programa que se realiza en colaboración co Complexo Hospitalario Universitario A Coruña (CHUAC) e os recursos medicalizados desta área. O seu obxectivo consiste na obtención de órganos e tecidos para o transplante daquelas persoas que falecen de parada cardíaca irreversible e que cumpren os requisitos dos doadores e os esixidos no programa. Durante o ano 2018, trasladáronse 5 doadores en asistolia polas unidades asistenciais de Urxencias Sanitarias de Galicia-061

5.8.6 ALERTA CORAZÓN

O programa Alerta Corazón, pioneiro en España, trata de axilizar e optimizar a resposta a pacientes con antecedentes de eventos coronarios agudos (IAM ou anxina inestable). O obxectivo deste programa é diminuír a morbi-mortalidade da poboación galega por eventos coronarios no ámbito extrahospitalario.

Unha vez que o paciente é incluído no programa, procédese a rexistrar a información máis relevante do seu historial clínico nunha base de datos na Central de Coordinación, de maneira que cando o paciente chame ao 061 ou sexa identificado a través da súa tarxeta sanitaria, é inmediatamente identificado como membro do programa Alerta Corazón.

Así, o equipo de emerxencias dos recursos móbiles desprazarase ao seu domicilio con maior rapidez e con información precisa sobre á súa patoloxía de base, cos electrocardiogramas previos e co tratamento que siga nese momento.

O total de chamadas de demanda recibidas foron 19.766 que orixinaron un total de 17.399 procesos.

Expedientes inscritos	
Ano 2018	4.086
TOTAL PACIENTES INSCRITOS	53.949

Zona	Total
Rural	2.555
Urbano	1.531
TOTAL	4.086

Sexo	Total
Home	2.843
Muller	1.243
TOTAL	4086

Idade	Home	Muller	Total
< 20 anos	1	1	2
20-29 anos	1	1	2
30-39 anos	29	10	39
40-49 anos	210	50	260
50-59 anos	554	129	683
60-69 anos	704	224	928
70-79 anos	711	316	1.027
80-89 anos	567	393	960
> 89 anos	66	119	185
Total	2.843	1.243	4.086

	Totais	Media/Día
Procesos asistenciais totais	17.399	47,67
. PA sen mobilización de recurso (PASR)	2.979	17,12%
PASR consulta médica	2.911	97,72%
PASR asesoría a profesionais	4	0,13%
PASR contacto médico paciente	64	2,15%
. PA con mobilización de recurso (PACR)	14.420	82,88%
(PACR solicitados por médicos)	4.232	24,32%
PACR emerxencias	8.046	55,80%
PACR transporte urxente	5.008	34,73%
PACR visita domicilio	1.259	8,73%
PACR secundario	107	0,74%
Procesos non asistenciais (PNA) informativos(*)	236	0,65
. PNA informativos resoltos por médico	66	27,97%
. PNA informativos resoltos por teleoperador	170	72,03%
PROCESOS TOTAIS (PT)	17.635	48,32%

*Neste concepto inclúense os procesos informativos e de atención ao usuario: reclamacións e felicitacións. Hai outros procesos non asistenciais non nomeados aquí como as chamadas de coordinación de recursos, chamadas nulas, etc.

Tipo de recurso mobilizado	Emerxencias	Urxencias	Secundarios	Total
Ambulancia asistencial SVB	7.606	5.879	15	13.500
Ambulancia asistencial SVA	1.342	0	88	1.430
Helicóptero medicalizado	48	0	5	53
Médico de atención primaria	1.293	1.052	0	2.345
Enfermeiro de atención primaria	0	112	0	112
Ambulancia convencional	349	246	0	595

5.8.7 ACOUGO

O programa Acougo xurdiu para garantir a asistencia sanitaria axeitada nos traslados e ingresos non voluntarios e urxentes de persoas con enfermidade ou trastorno mental. Foi subscrito no ano 2004 entre a Consellería de Sanidade, a Delegación do Goberno en Galicia e a Consellería de Xustiza e Interior.

Coa implantación deste programa trátase de mellorar a rapidez de resposta dos distintos intervenientes que participan na resolución deste tipo de crise e a atención permanente destes pacientes na Comunidade Autónoma de Galicia.

Programa Acougo	Total
Número de chamadas de demanda	19.296
Total de procesos asistenciais (PA)	17.645
. Sen mobilización de recurso	6.418
. Con mobilización de recurso	11.227
Recursos mobilizados	16.486
. AA-SVA	4
. AA-SVAT	663
. AA-SVB	10.263
. AA-SVG non RTSUG-061	376
. Médico de atención primaria	5.078
. Outros	102
Traslados ao hospital	5.192
Traslados por orde xudicial	156

5.8.8 ALERTA ESCOLAR

O programa Alerta Escolar ten o obxectivo de facilitar a atención inmediata e eficiente dos nenos que sofren patoloxías crónicas susceptibles de desencadear crises agudas potencialmente mortais. As patoloxías máis comúns incluídas neste programa son as alerxias a algunha substancia (xeralmente alimentaria), diabetes e epilepsia. Implantouse no ano 2007 como resultado da colaboración entre as Consellerías de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e a Consellería de Sanidade.

A 31 de decembro do ano 2018 os pacientes incluídos neste programa eran 5.695. A súa distribución por patoloxías móstrase na seguinte táboa:

Patoloxía	Total
Alerxia	2.580
Epilepsia	1.061
Diabetes	716
Outros	1.338
TOTAL	5.695

5.8.9 ALERTA PEDIÁTRICA

Este programa presta asistencia e dálles consello telefónico aos pacientes en idade pediátrica que precisan apoio tecnolóxico domiciliario como parte do seu tratamento ambulatorio. Desenvólvese en colaboración coa UCI Pediátrica do Complexo Hospitalario Universitario de Santiago (CHUS) que decide os pacientes que se deben incluír neste programa.

Os pacientes inscritos adoitan ser nenos que, tras estar ingresados na UCI, se fixeron dependentes e se lles dota de aparatos de uso habitualmente hospitalario (fundamentalmente, respiradores tipo BIPAP) para garantir o seu benestar. As patoloxías que presentan habitualmente son: risco de morte súbita do lactante, risco de apneas, asistencia nutricional, patoloxía neuromuscular e oncolóxica. No ano 2018, o programa conta con 27 pacientes incritos.

5.8.10 HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO (HADO)

Este programa garante a continuidade asistencial para os pacientes das unidades de hospitalización a domicilio (HADO) dos hospitais de Galicia durante as 24 horas do día, os 365 días do ano.

O persoal sanitario da Central de Coordinación dispón dunha listaxe actualizada dos pacientes ingresados en cada unidade cos datos básicos de identificación, diagnóstico, motivo de ingreso e medicación pautaada pola unidade correspondente. Ademais, os médicos coordinadores poderán mobilizar tanto recursos propios como de atención primaria para a atención destes pacientes.

No ano 2018 foron inscritos 2.428 pacientes no programa HADO. Ao longo de 2018, recibíronse 2.396 chamadas de demanda de pacientes de unidades de hospitalización a domicilio, das cales 1.969 tiñan unha patoloxía asociada.

Nestes momentos, a maior parte das unidades de HADO/paliativos, dos centros galegos, teñen establecidos procedementos optimizados na transmisión de historiais e altas/baixas entre os servizos, incluíndo a súa información en apartados específicos en IANUS.

Por outra banda, neste ano proséguese a participar nos proxectos formulados dende a Consellería de Sanidade de cara á sistematización e unificación de rexistros deseñados para entrar en funcionamento nos vindeiros anos e que permitirán a comunicación en rede entre os propios domicilios dos pacientes HADO, as diferentes unidades encargadas do seu coidado e os servizos de emerxencia.

5.8.11 ASISTENCIA A DETIDOS

Programa posto en marcha pola Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 en colaboración coas diferentes estruturas organizativas de xestión integrada (EOXI), atención primaria e a Policía Nacional co obxectivo de facilitar na medida do posible, a asistencia de pacientes detidos. A asistencia prestarase nun centro de saúde establecido, dun xeito áxil e sen esperas, para evitar posibles conflitos e situacións violentas ao estar os detidos esposados en espera con adultos, nenos ou persoal sensible.

En 2018 xeráronse 1.376 procesos asistenciais e 14 non asistenciais informativos. Os asistenciais resolvéronse con mobilización de recursos no 21,66 por cento dos casos (296) e sen mobilización de recursos no 78,34 por cento (1.067).

5.8.12 ICTUS

En 2016, tras intensos traballos nos que o O61 participou de xeito activo, iníciase a implantación da estratexia galega de abordaxe integral de atención ao ictus (Plan Ictus) na Comunidade Autónoma galega. No referido á abordaxe desta patoloxía, previamente no ano 2015 realizouse unha fase de redefinición e elaboración dun proxecto global e integrador no que se incluíron todos os hospitais da rede do Servizo Galego de Saúde e na que facultativos da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 participaron nos traballos da Comisión de estudo sobre este tema.

O Plan Ictus dá cobertura a un grupo heteroxéneo de enfermidades con sintomatoloxía neurolóxica, cuxo inicio é agudo e súbito. A súa patoxenia está baseada en trastornos da circulación cerebral, ben por déficit desta (isquemia) ou ben por extravasación (hemorragia).

O papel da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061, dentro da súa posición estratéxica, como porta de entrada ao sistema sanitario, comprende múltiples tarefas: diagnóstico temperá dende o momento da alerta, liderar e protagonizar a asistencia no ámbito extrahospitalario, servir de referencia para o persoal implicado de atención primaria, facilitar o transporte urxente dos doentes nas mellores condicións, realizar a prealerta hospitalaria correspondente para que todo o sistema de atención hospitalario estea preparado para unha correcta recepción da persoa que sufriu un ictus etc.

Por todo o anterior, o O61 significase como o número de referencia para a poboación ante a mínima sospeita de sufrir algún síntoma compatible con esta patoloxía. Ao longo do ano 2018, Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 trasladou 1.517 pacientes dentro deste protocolo.

5.8.13 ALERTA ANXIOEDEMA

Posto en marcha en 2014, este programa garante a a atención urxente dos pacientes diagnosticados de anxioedema hereditario mediante o subministro da medicación requirida nos momentos de crise -polos profesionais do O61- e a coordinación dos distintos niveis asistenciais. Trátase dunha iniciativa da Sociedade Galega de Alerxia e Inmunoloxía Clínica (SGAIC), a través do Servizo d+e Alergoloxía do Complexo Hospitalario Universitario de Vigo e da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061.

A 31 de decembro de 2018 o programa Alerta Anxioedema contaba con 79 pacientes inscritos. Ao longo de 2018 atendéronse 9 persoas.

5.8.14 VIXILANCIA EPIDEMIOLÓXICA

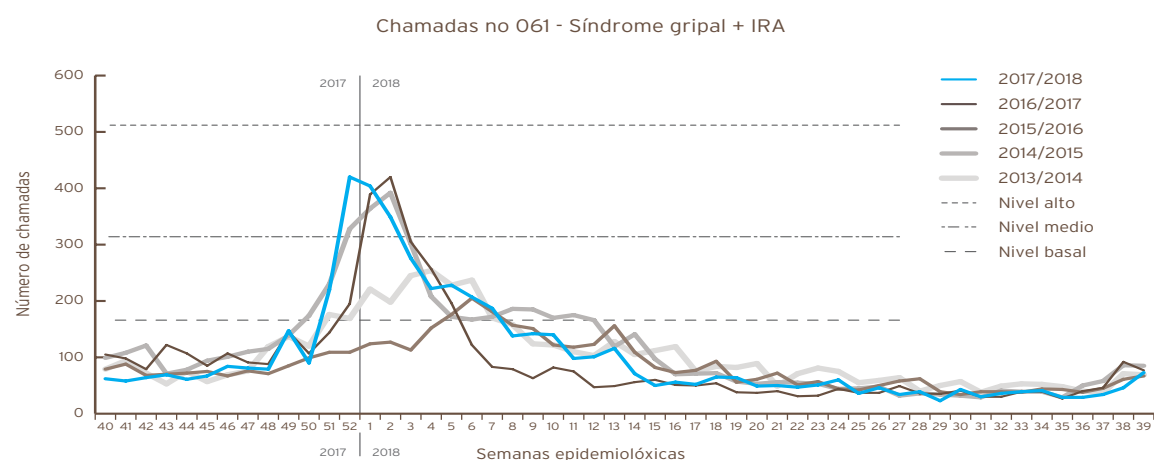
A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 desenvolve o programa Vixilancia Epidemiolóxica en colaboración coa Dirección Xeral de Innovación e Xestión da Saúde Pública da Consellería de Sanidade.

Este programa capta, rexistra, avalía e comunica todos os rexistros sanitarios que corresponden ao ámbito da vixilancia epidemiolóxica, nos casos nos que esta atención sexa prestada, coordinada e controlada por Urxencias Sanitarias de Galicia-061.

Por outra parte, a Fundación a través dos números 061 ou 902 400 116, consolídase un ano máis como referente para proporcionarlle información á poboación e/ou para centralizar a recollida de información en diversas situacións de crises sanitarias de ampla repercusión sobre a saúde pública (gripe aviaria, gripe A, afectadas por implantes de próteses mamarias PIP...).

Vixilancia da gripe

En Galicia dende 2001, a actividade gripal víxase con chamadas que recibe a Fundación a través da súa Central de Coordinación e que son codificadas polos médicos coordinadores como gripe ou como infección respiratoria aguda (IRA). Dende o ano 2009, a este rexistro súmanse os casos rexistrados en consultorios dos centros de atención primaria. Os datos obtidos avalíanse despois cos casos de enfermidades de declaración obrigatoria (sistema SXNOE) e complétanse cos de vixilancia microbiolóxica. O rexistro de todos os datos permite tamén cualificar a actividade gripal en Galicia, de acordo cos criterios da Rede española de vixilancia da gripe.



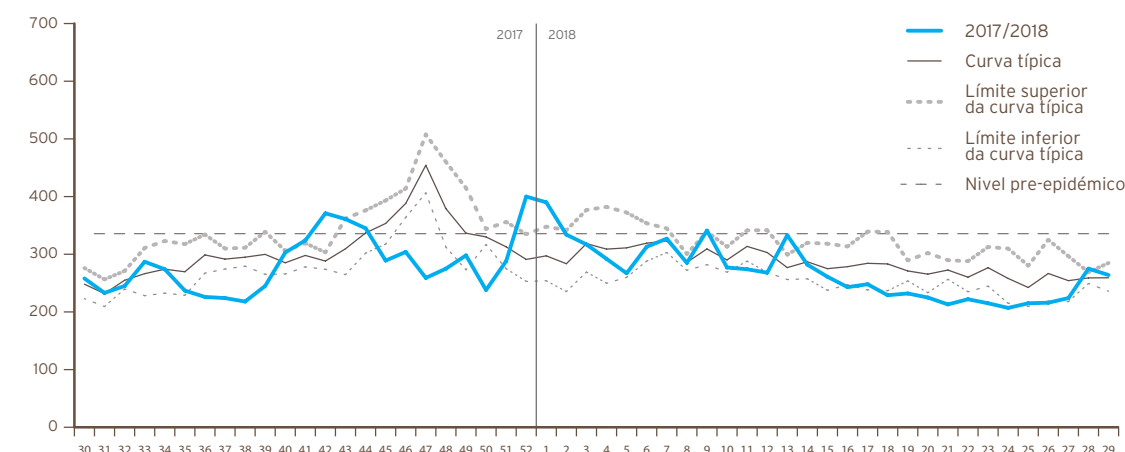
Vixilancia das GEAS (gastronterite aguda)

Os datos das chamadas atendidas polos médicos coordinadores da Central de Coordinación da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 están a ser utilizados polo Servizo de Epidemioloxía, dependente da Subdirección Xeral de Información sobre Saúde e Epidemioloxía, para contribuír á vixilancia das posibles ondas epidémicas de afeccións por norovirus.

As tempadas cos picos máis altos corresponderon con tempadas de gran circulación de norovirus, segundo a vixilancia do Reino Unido.

Das chamadas codificadas como gastroenterite inespecífica, diarrea e vómito extraírense datos que en situacións de gran circulación de norovirus na Comunidade axústanse bastante aproximadamente aos niveis detectados noutras partes do sistema (registros de atención primaria).

Chamadas por GEA ao 061 para a tempada 2017/2018



A correlación entre as chamadas ao 061 e o rexistro en IANUS de gastroenterite vírica, vómito e diarrea (agrupados), non é tan boa cando a circulación de norovirus é máis baixa, aínda así correlacionan bastante ben, tendo en conta que a onda da gastroenterite ao longo da tempada presenta moitos picos.

Por último, os datos obtidos da vixilancia da gastroenterite aguda se están a usar para avisar ás residencias de maiores de que empeza a posible circulación de norovirus. Esta alerta estase a facer no momento que chega ao nivel pre-epidémico.

5.9 DISPOSITIVOS SANITARIOS DE RISCO PREVISIBLE

Con motivo de acontecementos públicos, como congregacións multitudinarias, acontecementos deportivos, visitas de personalidades etc., susceptibles de producir gran número de feridos ou aqueles nos que, pola actividade, sexan difíciles de atender, recóllese unha serie de plans de intervención sanitaria, contémpnanse as posibles situacións e prevese como resolvelas no caso de que aconteza algún incidente.

Dispositivos sanitarios de risco previsible

Total dispositivos sanitarios de risco previsible solicitados	313
Total dispositivos sanitarios de risco previsible realizados	217
. Dispositivos sanitarios de risco previsible institucionais	17
. Dispositivos sanitarios de risco previsible non institucionais	200
Total asistencias dispositivos sanitarios de risco previsible realizados	8
. Asistencias dispositivos de risco previsible institucionais	0
. Asistencias dispositivos de risco previsible non institucionais	8

5.10 SIMULACROS

Ademais, elabóranse os correspondentes plans de atención sanitaria para situacións de catástrofe ou de múltiples vítimas, nas que un número grande de feridos supera a capacidade de atención do sistema sanitario. Deste modo, establécense obxectivos, normas, procedementos e programas adaptados a cada unha das posibles situacións. Os servizos de emerxencias que traballan en situacións ordinarias están así preparados para facelo nas situacións extraordinarias.

Simulacros e atención en situación de catástrofes e incidentes de múltiples vítimas

Total actividades/simulacros	46
Total incidentes de múltiples vítimas ou catástrofes atendidas	77

5.11 CONVENIOS

Un dos obxectivos prioritarios da Consellería de Sanidade e do Servizo Galego de Saúde é que toda mellora e conseguinte modernización da atención sanitaria conseguida beneficie a todos os usuarios da nosa Comunidade.

Conscientes desta prioridade, a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 asina con terceiras persoas, de maneira directa ou indirecta, contratos ou convenios para promover a eficacia, eficiencia e seguridade do sistema sanitario.

5.11.1 CONVENIOS DE COLABORACIÓN FORMALIZADOS EN ANOS ANTERIORES E VIXENTES EN 2018

En 2018 continuaron vixentes os seguintes convenios, formalizados en anos anteriores:

- Acordo de colaboración entre a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 e a Fundación Hospitalaria de la Orden de Malta en España (FHOME) para a posta en marcha dun dispositivo de asistencia sanitaria a peregrinos.
- Convenio Marco para a atención de lesionados en accidente de tráfico mediante servizos de emerxencia sanitaria para os exercicios 2017-2018-2019-2020.

Este Convenio foi asinado entre a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061, UNESPA e Consorcio de Compensación de Seguros.

- Convenio de colaboración entre o Servizo Galego de Saúde e a Fundación para a formación de Médicos Internos Residentes en materia de urxencias e emerxencias extrahospitalarias.
- Acordo de colaboración entre a Universidade de Santiago e a Fundación para o uso do DESA na piscina universitaria.
- Convenio suscrito coa Fundación Juan Canalejo-Marítimo de Oza para a realización de cursos de Soporte Vital Avanzado (SVA) en trauma, en colaboración coa Sociedade Española en Medicina Intensiva Crítica y Unidades Coronarias (SEMICYUC).
- Acordo de colaboración entre a Fundación e a Fundación Española del Corazón para promover iniciativas tendentes á difusión das ensinanzas contidas no programa denominado "Alertante 061".
- Convenio de cooperación médica, científica e técnica co sistema e atención médica de emerxencia (SAME) de Bos Aires. Este convenio ten por obxecto xerar entre o 061 de Galicia e o SAME o intercambio permanente, continuo e recíproco de coñecementos e avances científicos, de tecnoloxía e capacitación, dentro do marco da esfera das súas competencias e no exercicio das súas actividades regulares.
- Convenio de colaboración entre a Fundación e a

Federación de Asociacións de Xordos do País Galego, para a asistencia urxente ás persoas xordas.

- Convenio de colaboración entre Telefónica Telecomunicaciones Públicas "TTP" e a Fundación para a implantación e prestación do servizo integral de cardioprotección.
- Acordo de colaboración entre a Consellería de Educación e Ordenación Universitaria e a Fundación para a implantación do programa Alerta Escolar.
- Acordo de colaboración entre o concello de Lugo e a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061.
- Acordo de colaboración entre a Sociedad Española de Urgencias y Emergencias (Semes-Galicia) e a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061.
- Acordo de colaboración entre a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 e a Sociedad Española de Pediatría Extrahospitalaria y Atención Primaria.
- Convenio de colaboración entre a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 e a Escola Universitaria de Enfermaría de Ourense adscrita á Universidade de Vigo.
- Convenio de colaboración entre a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 e a Academia Galega de Seguridade Pública para o desenvolvemento de actividades de formación, divulgación e investigación.
- Convenio de colaboración entre a Fundación e a Editorial Compostela-Grupo Correo Gallego para a coordinación dos dispositivos sanitarios e de emerxencias na carreira pedestre popular Camiño de Santiago, no Día autonómico do mini-basket e na entrega do "Premio Gallego del Año".
- Convenio de colaboración entre a Fundación e a Fundación Santiago Rey Fernández-Latorre para a coordinación dos dispositivos sanitarios e de emerxencias na festa fin de curso Voz Natura e na entrega do Premio Fernández Latorre.
- Convenio entre a Consellería de Sanidade, o Servizo Galego de Saúde e a Consellería de Presidencia, Relacións Institucionais e Administración Pública para a prestación de asistencia xurídica pola Asesoría Xurídica da Xunta de Galicia.

- Convenio de colaboración entre a Consellería de Traballo e Benestar e a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 dentro do programa de apoio ao coidador non profesional.
- Acordo entre a Xunta de Galicia, a través da Consellería de Educación e Ordenación Universitaria e a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 sobre a colaboración educativa nas ensinanzas de formación profesional da familia de sanidade.
- Acordo de colaboración entre a Consellería de Traballo e Benestar, o Consorcio Galego de Servizos de Igualdade e Benestar e a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 para a implantación do programa Alerta Escolar na rede de escolas infantís de Galicia.
- Convenio de colaboración entre a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 e o concello da Coruña para a implantación do programa Alerta Escolar na rede de escolas infantís municipais do concello da Coruña.
- Convenio de colaboración entre a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 e a Universidade de Santiago de Compostela para a implantación do proxecto Miavizor co piloto "Vixía" nos concellos das provincias de Lugo e Ourense.
- Acordo de colaboración entre a Sociedade Española de Medicina de Catástrofes, a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 e o Servizo Galego de Saúde.
- Acordo de colaboración entre a Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria e a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 para a formación e habilitación do profesorado para o uso de desfibriladores externos semiautomáticos e o despregamento do programa "RCP na aula" en Galicia.



6.1 PRINCIPAIS FUNCIÓNS

› Adestrar o persoal sanitario tanto interno como externo para manter un elevado nivel de capacitación e mellorar os resultados da asistencia.

› Desenvolver accións formativas sistemáticas dirixidas á poboación xeral, primeiros intervinientes e a outros profesionais sanitarios.

› Perfeccionar a formación mediante a evidencia científica obtida a través da súa análise comparativa e dos resultados asistenciais obtidos.

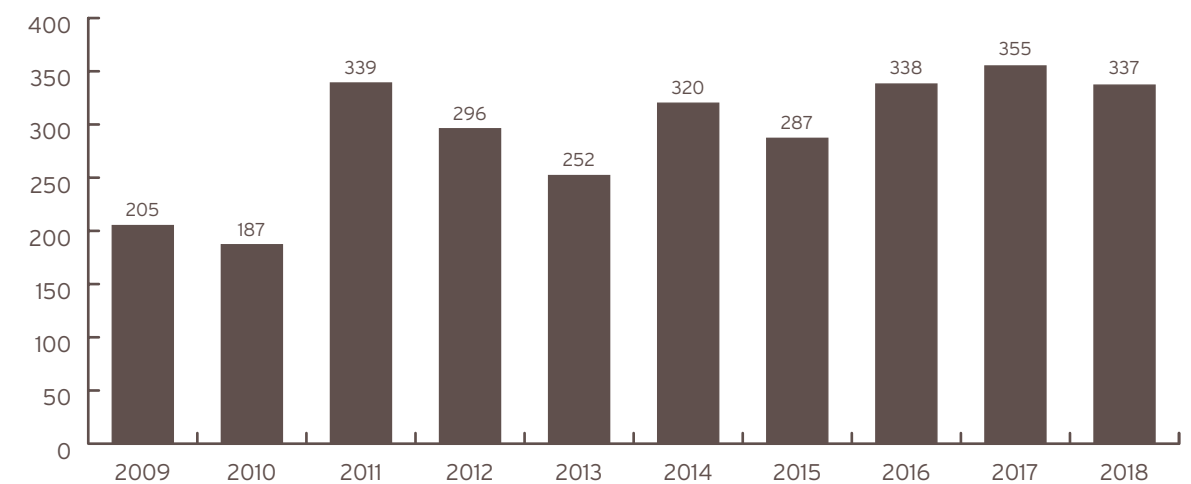
6.2 ACTIVIDADE

Ao longo de 2018 impartíronse un total de 337 cursos de formación, implicando a un total de 6.317 alumnos cunha carga docente total de 14.210,35 horas impartidas.

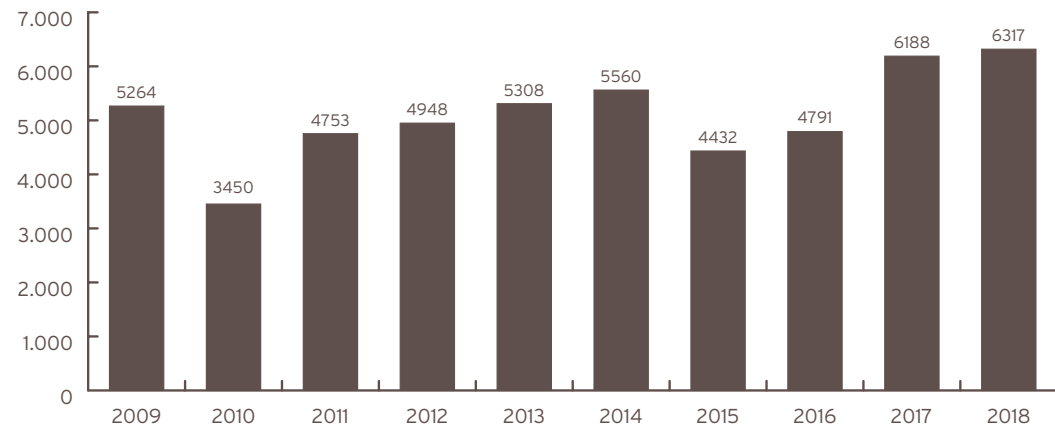
Dende a creación do Centro de Formación impartíronse 208.067,9 horas de clase en 4.727 accións formativas, a un total de 93.907 alumnos.

A ratio de alumnos por profesor é inferior a 6, polo tanto cúmprense as recomendacións no relativo á calidade da formación establecidas polas principais sociedades científicas.

Evolución do número de cursos impartidos



Evolución do número de alumnos formados



6.3 DISTRIBUCIÓN E DESCENTRALIZACIÓN DA ACTIVIDADE DOCENTE

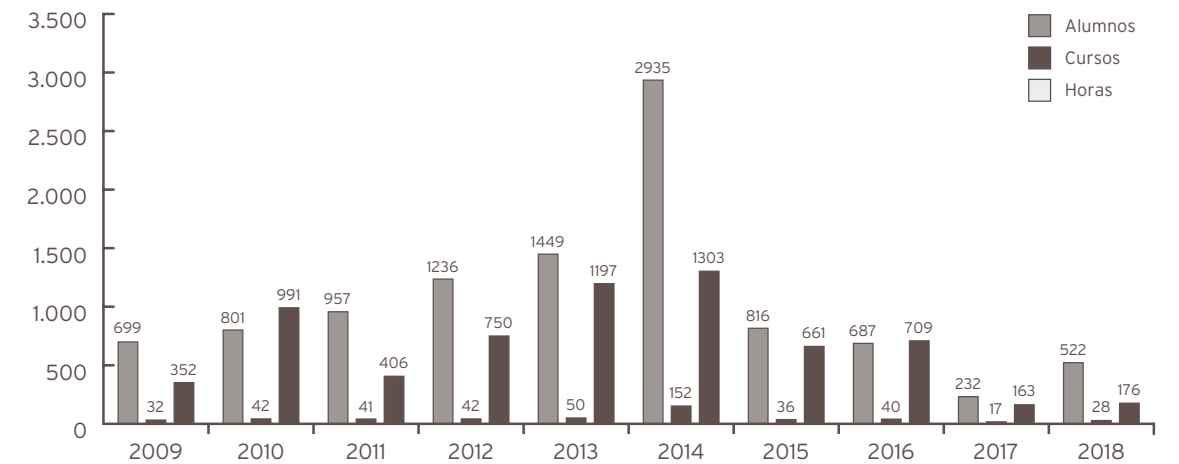
No que respecta á distribución xeográfica da actividade, as diferentes bases medicalizadas teñen un elevado número de horas de formación. A colaboración con outras institucións do Servizo Galego de Saúde (fundamentalmente a Axencia de Coñecemento en Saúde, ACIS), mantívose un ano máis, implicando na organización da actividade a todas as bases. Isto reflíctese no seu número de horas impartidas, acadando a mesma carga docente entre elas (coa excepción de Santiago).

2018	Actividades	Horas	Alumnos
A CORUÑA	64	2.708,5	1.309
LUGO/FOZ	53	1.890,5	1.282
FERROL	20	787	344
SANTIAGO	78	2.094,25	1.356
PONTEVEDRA	47	2.385,6	929
VIGO/MOS	41	2.973	535
OURENSE	34	1.371,5	562
TOTAL	337	14.210,35	6.317

6.4 DESTINATARIOS DA ACTIVIDADE FORMATIVA

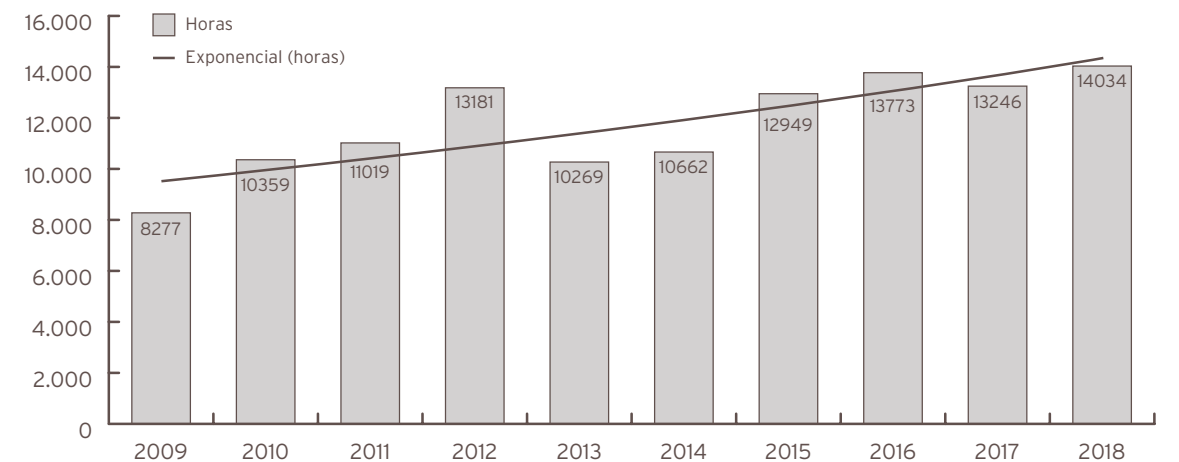
No que respecta ao plan de formación interno organizáronse 28 cursos, con 522 participantes formados coa calificación de aptos e 176,25 horas impartidas. Polo tanto, a media é de 18,6 alumnos por curso cunha duración de 6,3 horas.

Evolución anual da formación interna



Sobre as actividades de formación externa, realizáronse 309 cursos cunha duración media de 45,4 horas (14.034,1 horas totais no ano) para un total de 5.795 alumnos. Unha cifra moi influída polos cursos máis longos e polas rotacións nas bases medicalizadas e na Central de Coordinación.

Evolución anual da formación externa en horas

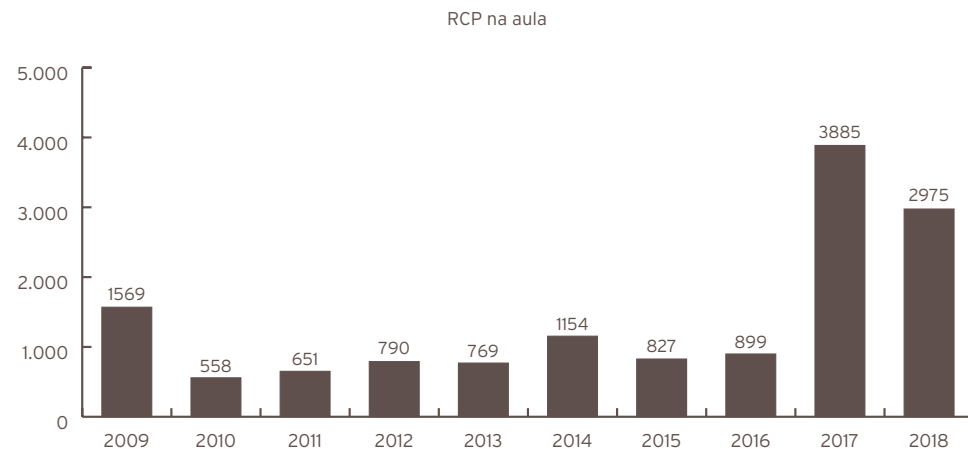


6.5 ACTIVIDADES ESPECIAIS

No ano 2012 o Servizo Galego de Saúde e a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 definiron o Plan integral de atención á morte súbita en Galicia. O Plan comprendía unha serie de liñas de actuación que inclúen:

> **Formación en soporte vital á poboación xeral.** Fundamentalmente a través de exercicios de adestramento masivo (mass trainig) como o desenvolvido mes de outubro en Burela, e a formación de cidadáns a través de Escola de Pais e profesores desenroladas en colaboración coa Consellería de Educación e Ordenación Universitaria.

> **Continuación do programa RCP na aula.** Trátase dun programa de ensino de manobras de resucitación cardiopulmonar básica (RCP) a nenos que cursan o ensino secundario obrigatorio. No ano 2016 acadouse un convenio coa Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria para extender este programa a toda a Comunidade galega.



6.6 AVALIACIÓN DA ACTIVIDADE

6.6.1 FORMACIÓN DOUTROS ESPECIALISTAS

En 2018 mantívose a colaboración con todas as unidades docentes de Galicia das rotacións dos residentes de terceiro e cuarto ano de Medicina Familiar e Comunitaria e a dos residentes de outras especialidades polas bases medicalizadas e a Central de Coordinación. Así mesmo, mantense igualmente a rotación de residentes de Enfermaría Familiar e Comunitaria, e diversas rotacións voluntarias de persoal sanitario da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 en Servizos Hospitalarios. A Fundación mantén o seu status de Unidade Docente Asociada recoñecida polo Ministerio de Educación.

As rotacións dos residentes pasaron de 6.506 horas en 2010 a 12.014,1 horas en 2018. O número de residentes foi de 57 no curso 2009/2010, 69 no 2013/2014, 84 MIR + 5 EIR no ano 2014/2015 e 68 MIR + 8 EIR no ano 2015/2016; 101 MIR e 12 EIR no curso 2016/2017; 71 MIR e 19 EIR no ano 2017/2018. No ano 2018/19 comezaron a formación 67 MIR e 21 EIR.

Tamén realizaron rotacións mestres do ciclo medio de formación profesional “Técnicos en Emerxencias Sanitarias” cun total de 180 horas no ano 2018 (3 mestres), e amosaron un maior interese en facer as rotacións do seu período

voluntario no noso servizo. Persoal do propio O61 rotaron pola Central de Coordinación. Houbo voluntarios externos e persoal do Servizo Galego de Saúde, especialmente de atención primaria, rotando nas ambulancias asistenciais de SVA da fundación..

6.6.2 ACREDITACIÓN DA ACTIVIDADE DOCENTE

Acreditáronse as actividades formativas susceptibles de selo ante a Comisión Autonómica de Formación Continuada. Acadáronse 68,4 créditos para un total de 548 alumnos. A media de créditos por curso no ano 2018 foi de 2,44. Cada hora obtivo 0,19 créditos, sensiblemente superior aos 0,10 utilizados como referencia nas materias universitarias.

Considérase primordial acreditar as accións que se realizan como garantía de calidade da actividade e recoñecemento institucional por parte da Consellería de Sanidade. Á vez conséguese unha valoración moi alta para os procesos selectivos e a valoración dos méritos da carreira profesional. Estas actividades acreditadas son incluídas de forma directa no expediente profesional do alumno.

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Créditos	177,9	165,9	169,3	72,8	234,9	216,7	183,2	147,6	169	98,8	68,4
Actividades	51	54	47	25	68	45	44	36	57	36	28
Créditos/ Cursos	3,48	3,07	3,6	2,9	3,45	4,81	4,16	4,1	2,96	2,74	2,44
Horas	772	837	833,5	507	995,5	1.001	963	661,2	908,8	472,2	355,7
Horas/ Crédito	0,23	0,19	0,20	0,14	0,23	0,21	0,19	0,22	0,19	0,26	0,19
Alumnos	1.102	1.435	1.040	1.114	1.582	1.302	1.077	816	1.105	667	548

6.7 PERSPECTIVA GLOBAL E CONCLUSIÓNS

En 2018 continuou a tendencia a manter a formación impartida en cursos, alumnos ou horas docentes que se estabilizou nos seus máximos ao longo dos anos, grazas á capacidade para asumir o elevado número de accións formativas realizadas, acadando practicamente a súa máxima capacidade cun alto nivel de calidade conseguido. No ano 2018 continúaase a traballar de xeito intensivo no campo da calidade para avaliar a formación e tratouse de dar un novo impulso á formación interna con accións formativas máis cortas, específicas, dirixidas e descentralizadas.

Co material docente e os recursos humanos dos que se dispón, atopámonos no momento de máximo potencial formativo do Centro de Formación. Para continuar cun crecemento a este ritmo necesítase dunha colaboración externa por parte doutro persoal da Comunidade, relacionado coa atención ás emerxencias e con capacidade docente. A actividade do centro, sen prexuízo da formación interna, enfócase a estratexias poboacionais que permitan achegar os cuidados de terceiros ben adestrados e primeiros intervinientes (RCP na Aula,, Acude e Axuda, Alerta Escolar) ao doente crítico,

asi como a colaboración coas sociedades científicas máis relacionadas coa urxencia e emerxencia.

A ensinanza mediante simulación clínica e a formación en seguridade clínica son campos de especial importancia. O Centro de Formación dispón dun simulador de adultos dende o ano 2001 con cursos impartidos a un elevado número de alumnos. Estas modernas técnicas de ensinanza capacitan os nosos profesionais e incrementan a seguridade dos pacientes, especialmente daqueles en estado crítico ou potencialmente inestables. Ademais gracias a colaboración con ACIS e coa USC, tamén dispón de simuladores sen fíos de última xeración de adultos de paciente pediátrico e de embarazada .

	2018	TOTAL 2000-2018
DOCENCIA EXTERNA		
Nº horas	14.034,1	180.526,65
Nº accións formativas	309	3.895
Horas/acción formativa	45,42	46,35
Nº participantes	5.795	77.184
DOCENCIA INTERNA		
Nº horas	176,25	27.541,25
Nº accións formativas	28	832
Horas/acción formativa	6,29	33,10
Nº participantes	522	16.723

6.8 ÁREA DE INVESTIGACIÓN: ACTIVIDADE CIENTÍFICO-DOCENTE

Como resultado da actividade investigadora ao longo do ano 2018 desenvolvéronse diferentes actividades científicas e de difusión que se detallan a continuación.

6.8.1 RELATORIOS E COMUNICACIÓNS

➤ Gamallo Carreira S, Abuín Flores J, Sánchez Maceira Z, Nicolay Eiras V, Sanchez Santos, L, Pérez López G. : **“Pacientes portadores de Sonda PEG: Resolución de la Demanda Sanitaria en la CCUS-O61 de Galicia”**. VI Jornadas científicas da AGEFEC. 13 e 14 de abril de 2018. Complejo Hospitalario Universitario de Ferrol. Comunicación Oral.

➤ Rodriguez Arias N. **“Revisión bibliográfica del Proceso enfermero. Búsqueda en Pubmed y Cuidem Plus y análisis de los modelos de registro de asistencia de enfermería en otros servicios sanitarios”**. Congreso SEMES Nacional. 6, 7 y 8 de junio de 2018.Toledo. Comunicación Abstract.

➤ Pavón Prieto MP, Giráldez Martínez P, Mateos Lorenzo J, Freire Tellado M, Navarro Patón R, Palla Sierra C. **¿Cómo es de segura la recomendación sobre cuando administramos adrenalina en ritmos desfibrilables?** II Congreso Nacional CERCPC.19 e 20 de outubro de 2018, Málaga. Comunicación Oral.

➤ García Rúa MR, Pérez López G, Marcilla Areces F. **Actividad de los Helicópteros del O61 de Galicia durante el**

año 2017. XXV Congreso SEMES Galicia. 28 ao 30 de novembro de 2018.A Coruña. Premio ao mellor póster defendido.

➤ Pedreira Pernas M, Basadre Rodríguez B, Fernández de la Iglesia JA. **Transporte Secundario Unidad Soporte Vital Avanzado A Mariña Lucense.** XXV Congreso SEMES Galicia. 28 ao 30 de novembro de 2018. A Coruña. Comunicación Póster.

➤ Dacal Pérez P, Dorribo Masid M, Sanz Smith J, Álvarez Álvarez M, Costa Parceros M, Sánchez Santos L. **Síndrome de Kounis, ¿baja prevalencia o infradiagnosticado?.** XXV Congreso SEMES Galicia. 28 ao 30 de novembro de 2018.A Coruña. Comunicación Póster.

➤ García Rúa MR., **Helicópteros sanitarios O61 y Progaliam.** XXV Congreso SEMES Galicia.28 ao 30 de novembro de 2018.A Coruña. Comunicación Póster

6.8.2 ENSAIOS CLÍNICOS

➤ **OSHCAR:** é un proxecto de carácter estritamente científico, centrado na investigación sobre resultados da saúde na atención á PCE. O rexistro OHSCAR constituíse cos datos procedentes da atención prestada polos diferentes servizos extrahospitalarios de emerxencias (SEM) neste proceso. Cada SEM usa ademais o rexistro OHSCAR como ferramenta interna de calidade. A participación dos SEM en OHSCAR é de carácter voluntario e con fins de coñecemento.

➤ **Acude e Axuda.** O programa “Acude e Axuda”, que é pioneiro en España, ten por finalidade rexistrar un grupo de persoas voluntarias, formadas en reanimación cardiopulmonar e manexo de desfibriladores externos semiautomáticos (DESA), que cubran todo o territorio galego, creando así unha rede de posibles “salvadores” de vidas (reanimadores), facendo da nosa comunidade unha comunidade cardioprotexida.

6.9 CELEBRACIÓN DO DÍA EUROPEO DA PARADA CARDÍACA

O día 16 de outubro co gallo da celebración do Día Europeo da Parada Cardíaca, a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-O61 organizou un adestramento masivo con preto de 300 nenos en Burela, no que as Consellerías de Educación, Universidade e Formación Profesional e Sanidade reafirmaron, un ano máis, a importancia da formación temperá en soporte vital básico.

O acto reuniu a 150 nenos de Primaria, 150 alumnos de Secundaria, máis de 25 profesores e arredor de 20 instrutores en soporte vital básico. Nel tamén participaron dúas persoas que sufriron unha parada cardiorrespiratoria e que foron asistidas polo persoal sanitario da ambulancia asistencial de soporte vital avanzado de Urxencias Sanitarias de Galicia-O61 con base en Foz. A asistencia sanitaria extrahospitalaria precoz e eficaz recibida resultou eficaz e permitiulles ter unha boa calidade de vida.

A través da celebración de adestramentos masivos como este, trátase de concienciar á poboación galega, especialmente aos máis novos, da importancia da formación en técnicas de soporte vital básico e reanimación cardiopulmonar, que constitúen unha parte fundamental da cadea de supervivencia.

6.9 SIMULACRO ACUDE E AXUDA

O 17 de xullo de 2018 realizouse un simulacro sobre o funcionamento do programa Acude e Axuda para a asistencia precoz á parada cardiorrespiratoria, no casco vello da cidade de Ourense. Ademais do persoal asistencial de Urxencias Sanitarias de Galicia-O61, participaron varios voluntarios inscritos no programa.



O programa Acude e Axuda, que comezou a funcionar en novembro de 2016 como programa piloto na cidade de Santiago de Compostela coa colaboración de 55 voluntarios de Cruz Vermella, ampliouse a toda a Comunidade Autónoma no ano 2018. Conta coa participación de varias sociedades científicas implicadas na atención ao enfermo con morte súbita -Sociedade Galega de Cardioloxía, Sociedade Galega de Medicina de Emerxencias, Sociedades de Atención Primaria e Sociedade de Medicina de Coidados Críticos, así como a Sociedade de Enfermería en Cardioloxía-, colexios oficiais de médicos, colexios oficiais de Enfermería, persoal sanitario do Servizo Galego de Saúde, Protección Civil e Asociación Galega de Técnicos de Emerxencias. Ademais, o colectivo de voluntarios participantes estase a ampliar coa inclusión doutros servizos de emerxencias como os bombeiros e as forzas e corpos de seguridade autonómica e do Estado.

Dende a posta en marcha do programa piloto, o número de inscritos incrementouse das 55 persoas que participaron na primeira fase ata preto dos 350 voluntarios en 2018.



7.1 PRINCIPAIS FUNCIÓNS

- > Colaborar coa dirección da Fundación no desenvolvemento da xestión por procesos.
- > Promover a avaliación e mellora da calidade tanto no eido da asistencia, como no da docencia, investigación e xestión en Urxencias Sanitarias de Galicia-O61.
- > Ofrecerlles apoio metodolóxico ás persoas da organización que traballan no desenvolvemento de procedementos e actividades relacionadas coa mellora da seguridade do paciente.

7.2 ACTIVIDADE

A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-O61 co fin de satisfacer as necesidades e expectativas dos seus grupos de interese, centrada especialmente en dar o mellor servizo aos cidadáns e tendo como obxectivo a busca da excelencia en toda a súa actividade, ten desenvolvido un modelo da xestión da calidade baseado en tres aspectos fundamentais:

1. A adopción do Modelo Europeo de Excelencia (EFQM). Como o modelo de xestión da calidade da Fundación Pública-O61 de Galicia, no que periodicamente a organización realiza unha autoavaliación para coñecer o seu nivel de excelencia.

2. A Xestión por procesos. Coma forma de reducir a variabilidade na asistencia, satisfacer as necesidades dos

usuarios e avanzar na mellora continua. Os procesos son continuamente avaliados mediante os resultados dos seus indicadores e mellorados, principalmente a través dos grupos de traballo/comisións, da xestión de reclamacións e dos resultados das enquisas de satisfacción dos usuarios. Complementando isto realízase un importante traballo de detección de expectativas o que define á FPUSG-O61 como unha organización proactiva que tenta por unha banda satisfacer as necesidades dos usuarios e por outra adiantarse as súas expectativas.

3. A xestión de riscos e seguridade do paciente.

A seguridade do paciente na Fundación adóptase como unha dimensión imprescindible na xestión da calidade. É un compromiso adquirido que se enmarca dentro das directrices e estratexias do sistema sanitario público de Galicia.

Neste ano 2018 as actividades desenvolvidas en relación cos tres puntos anteriores foron:

A mellora nos procesos: as accións máis destacables desenvolvidas pola Fundación están enmarcadas no obxectivo do Plan Estratéxico OE 3.1 "Avanzar na xestión por procesos" e centráronse fundamentalmente en aliñar a documentación do sistema de xestión da calidade existente ao novo apa de procesos.

Neste ano continuamos avanzando na sistematización e

PE1-02	Xestión de obxectivos do persoal
PE2-03	Estrutura, control de documentación e rexistros
IE2-03	Xestión de grupos de traballo
IE2-05	Metodoloxía de traballo das reunións da Comisión de Dirección
IO1-14	Programa Alerta Escolar
PS1-02	Avaliación da satisfacción do persoal
IS5-07	Mantemento da operatividade dos monitores desfibriladores LP15

Xestión de riscos e seguridade do paciente. A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 sente unha crecente preocupación pola seguridade dos pacientes, na evidencia de que as intervencións oportunas e adecuadas sobre os problemas que poñen en perigo a seguridade dos pacientes botan resultados que diferencian unhas organizacións doutras. Durante o ano 2018 segue o programa “Mans limpas para unha atención segura” e a utilización do programa informático de declaración de incidentes adversos relacionados coa seguridade do paciente.

O proceso de autoavaliación de todo o servizo en base ao modelo de Excelencia Europeo EFQM, sendo esta a nosa sexta autoavaliación, coa finalidade de revalidar o Selo de excelencia 400+, a través da implementación das seguintes actuacións:

- Realización dunha formación inicial no Modelo EFQM e na ferramenta Perfil por parte do grupo de persoas da Fundación que ían participar na autoavaliación.
- Realización da autoavaliación individual, utilizando a ferramenta Perfil e posterior consenso coa finalidade de identificar os puntos fortes, áreas de mellora e

puntuacións finais en cada unha das preguntas do cuestionario, o que permitiu obter o perfil definitivo da organización e o seu posicionamento no nivel de excelencia establecido polo Modelo EFQM, acadando unha puntuación de 481 puntos.

- Visita de avaliación que tivo lugar os días 18, 19 e 20 de setembro de 2018 realizada por tres avaliadores externos que comprobaron a documentación nas instalacións da Fundación e a actividade levada a cabo nas diferentes áreas.. Posteriormente emitiron o informe onde se outorgaba o Selo de Excelencia Europea 400+ á Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 , que terá vixencia ata o mes de outubro de 2021.

7.3 RENOVACIÓN SELO EXCELENCIA EUROPEA 400+

A renovación do Selo de Excelencia Europea 400+ realizouse tras a avaliación externa realizada no mes de setembro polos auditores do Club Excelencia en Xestión e da entidade de certificación Aenor. A Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 obtivo unha puntuación comprendida entre os 450 e os 499 puntos segundo os criterios do Modelo EFQM de Excelencia.

O Selo 400+ foi otorgado polo Club de Excelencia en representación da Fundación Europea para a Xestión da Calidade (EFQM) e trátase dun recoñecemento á calidade, rigor e compromiso na prestación do servizo de urxencias e emerxencias extrahospitalarias en Galicia cunha validez de tres anos; data na que haberá de volverse a avaliar para determinar a puntuación que lle corresponde.

Urxencias Sanitarias de Galicia-061 continúa a ser o único servizo autonómico de atención ás urxencias e emerxencias extrahospitalarias que supera os 400 puntos a nivel estatal.

Coa renovación do selo 400+, a Fundación Pública

Urxencias Sanitarias de Galicia-061 reforza o compromiso que ven mantendo coa implantación gradual da cultura da excelencia.

Comezou no ano 1999 coa definición do Plan Estratégico e os obxectivos que impulsan o mesmo e ao longo destes anos, realizáronse seis autoavaliacións, nas que o 061 de Galicia foi incrementando a puntuación obtida en cada unha delas. Así, pasou de obter e renovar o Selo 300+ a obter o 400+ na avaliación realizada no ano 2016.

O sistema de avaliación e recoñecemento do EFQM constitúe hoxe en día unha das acreditacións de maior relevancia e prestixio, no ámbito público e privado, a nivel internacional.



8.1 PRINCIPAIS FUNCIÓNS

- Transmitir á poboación o funcionamento e a carteira de servizos da Fundación para garantir a súa correcta utilización e ao tempo dar a coñecer a eficiencia do servizo.
- Transmitir a imaxe corporativa da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 a través da actividade e programas especiais.
- Colaborar estreitamente co Gabinete de Prensa da Consellería de Sanidade na atención aos medios de comunicación.

8.2 ACTIVIDADE

Ao longo do ano 2018 continuouse coa elaboración e difusión de información relativa ás asistencias de tráfico da fin de semana e á información aos medios de comunicación sobre aqueles servizos considerados de interese para a poboación.

A actividade dos programas asistenciais, o cambio do centro de traballo de Santiago á Estrada e as recomendacións á poboación para prevenir situacións prexudiciais para a súa saúde foron os principais temas das notas de prensa realizadas e enviadas aos medios de comunicación dende esta área.

Tamén, dende o Gabinete de Comunicación xestionouse a colaboración e aparición dos profesionais sanitarios da Fundación nos medios de comunicación para amosar

e dar a coñecer o seu traballo, ademais de educar e concienciar á poboación na importancia de actuar correctamente nas situacións de urxencia ou emerxencia sanitaria que se poidan achegar.

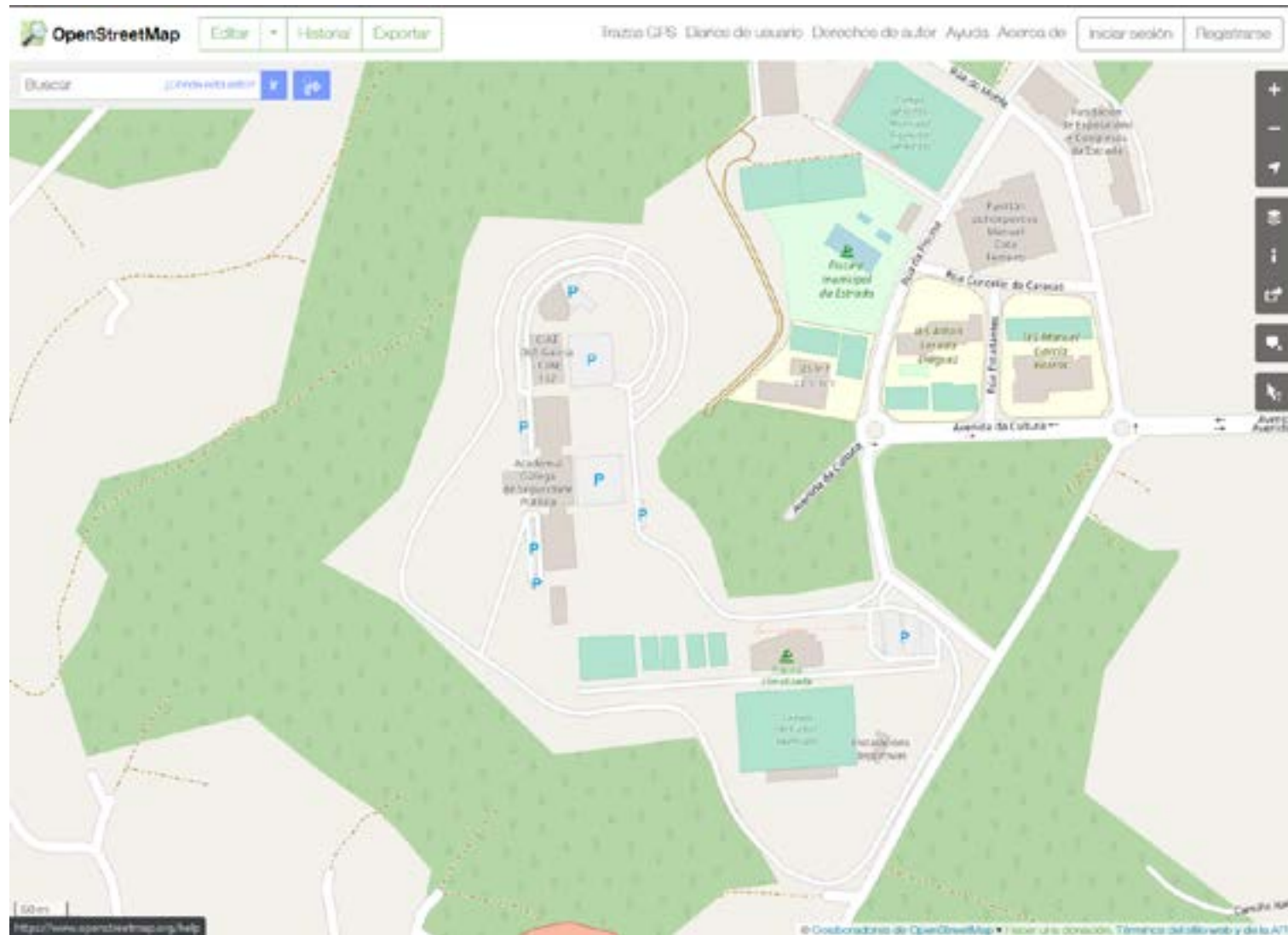
Por outra banda, o deseño e a edición da práctica totalidade das **publicacións** da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 vense a realizar nesta área.

Ao longo do ano 2018 editáronse as seguintes publicacións:

- Plan estratéxico. Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061.
- Manual de acollida. Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061.
- Mapa de accidentalidade. Período 2009-2013.
- Guía farmacolóxica. Compendio de medicamentos de urxencias.
- App Urxencias Sanitarias de Galicia-061. Descárgaa! Atención e información gratuíta, directa e personalizada (cartel).

O Gabinete de Comunicación realiza habitualmente os trípticos sobre a oferta formativa do Centro de Formación en Medicina de Urxencias, Emerxencias e Catástrofes de Galicia, así como os boletíns trimestrais de actualizacións bibliográficas en medicina en urxencias prehospitalarias:

- Desfibrilación externa semiautomática (galego e castelán).
- O electrocardiograma e a toma de decisións na emerxencia/ El electrocardiograma y la toma de decisiones en la emergencia.
- Formación na valoración enfermeira e taxonomía NANDA, NIC e DOC/ Formación en la valoración enfermera y taxonomía NANDA, NIC y DOC.
- Posta ao día na asistencia á urxencia. Elementos clave na toma de decisións de Enfermería/ Puesta al día en la asistencia a la urgencia. Elementos clave en la toma de decisiones de Enfermería.
- Sesión xeral: intervención no incidente pirotécnico en Tui/Sesión general: intervención en el incidente pirotécnico de Tui
- Comunicación na emerxencia/Comunicación en la emergencia.
- Boletín de actualización bibliográfica en urxencias prehospitalarias/ Boletín de actualizaciones bibliográficas en urgencias prehospitalarias n.º 10 e 11.



9.1 PRINCIPAIS FUNCIÓNS

› Darlles soporte aos procesos que compoñen o mapa de procesos do O61, e velar por que estes sexan debidamente soportados polos sistemas de información.

› Darlle apoio á Dirección do servizo no desenvolvemento de novos proxectos e na provisión de novos servizos da carta de servizos que requiran dunha faceta tecnolóxica.

› Resolución de incidencias e peticións de servizo relacionadas con sistemas e tecnoloxías da información.

› Xestión da seguridade informática, tanto dende o punto de vista da LOPD como dende un punto de vista xeral.

9.2 ACTIVIDADE

Os principais proxectos levados a cabo no ano 2018 foron os seguintes:

Traslado de Urxencias Sanitarias de Galicia-O61 ao novo edificio CIAE na Estrada:

No ano 2018, no mes de outubro, culminou o proceso de traslado ao edificio do Centro Integrado de Atención ás Emerxencias no complexo da Academia Galega de Seguridade Pública (Agasp) no concello da Estrada.

Levouse a cabo un traballo pormenorizado para garantir a continuidade do servizo en todo momento.

Aproveitouse o cambio para renovar a maior parte da infraestrutura tecnolóxica de Urxencias Sanitarias de Galicia-O61 (servidores, sistemas de almacenamento, electrónica de rede, equipos PC), sen xerar custos adicionais.

Finalmente, o día 2 de outubro, a quenda de traballadores de mañá da Central de Coordinación de Urxencias Sanitarias de Galicia-O61 comezou a desenvolver o seu traballo dende A Estrada. O proceso de traslado levouse a cabo sen perda de chamadas nin incidencias destacables.

Novo sistema de información xeográfica:

Ademais, púxose en marcha o novo sistema de información xeográfica, baseado en tecnoloxía de ESRI e en cartografía open source de Open Street Map e outras fontes.

A cartografía Open Street Map permite garantir a actualización da información de forma áxil e sen incurrir en custos adicionais.

Proxecto Sigur-Emer:

Tamén no ano 2018 levouse a cabo a posta en marcha do proxecto Sigur-Emer nunha das unidades medicalizadas do O61: a ambulancia asistencial de soporte vital

avanzado de Pontevedra.

SIGUR-EMER consiste nunha aplicación corporativa, desenvolta de forma conxunta entre a Consellería de Sanidade e o a Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-O61. Trátase dunha aplicación desenvolvida para ser utilizada en dispositivos tipo tableta e supón unha evolución da actual folla asistencial do O61 (HAI). Implementa perfís de médico e de enfermeiro . Ademais, inclúe cliente para tableta e cliente web.

Esta aplicación permite incorporar información polo médico e enfermeiro do O61 na historia clínica electrónica lanus dende a propia ambulancia, de xeito que esta información quede accesible para todos os profesionais sanitarios do sistema público de Galicia. Isto axuda a garantir unha mellor atención aos pacientes. En 2019 está previsto completar o despregue no resto das unidades medicalizadas.

Outros proxectos levados a cabo:

› Renovación tecnolóxica: comenzo a adopción de Windows 10. Levouse a cabo nos equipos da nova Central de Coordinación e tamén no Servizo de Sistemas e Tecnoloxías da Información.

› Melloras na infraestrutura de CPD: de forma complementaria á renovación tecnolóxica levada a cabo, mellorouse a infraestrutura, instalando un novo sistema de balanceo de carga por hardware e tamén un novo sistema de backup a disco duro. Tamén se dotou dunha cabina de almacenamento integral en estado sólido para os servidores virtualizados e electrónica de rede a 10G, dividida en núcleo e capa de acceso. Con estas novas infraestruturas asúmese unha configuración modélica e garante o soporte das aplicación O61 para os anos seguintes.



10.1 PRINCIPAIS FUNCIÓNS

► Satisfacer as necesidades e as expectativas dos usuarios dos servizos da Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 co obxectivo de achegar unha axeitada calidade de servizo con base na atención a usuarios, familiares e persoas do seu ámbito, información xeral e específica da Fundación e a súa actividade, xestión de suxestións e reclamacións etc.

► Retroalimentar a Dirección da Fundación, a través de informes periódicos, sobre a problemática detectada, reclamacións e queixas recollidas, suxestións, informacións internas e externas, enquisas de satisfacción, etc., así como posibles resolucións, encamiñadas á “mellora continua”.

► Informar, orientar e axudar os usuarios co fin de que o servizo sexa plenamente satisfactorio tanto para o usuario como para os seus familiares e persoas do seu ámbito.

10.2 ACTIVIDADE

Os usuarios da Fundación poden presentar reclamacións, queixas ou suxestións, en relación cos servizos prestados. Para isto, poden poñerse en contacto directamente co Servizo de Atención ao Usuario, a través dos teléfonos e fax (881 547 448 e 881 547 435) ou ben a través do correo electrónico do servizo (atencionalusuario.061@sergas.es).

Actividade SAU	2018
Número total de entradas	1.025
Reclamacións xestionadas	42
Informes solicitados por xulgados	54
Informes solicitados por particulares	559
Incidencias de transporte*	94
Informes solicitados por empresas de ambulancias	222
Agradecementos**	88

*Incidencias enviadas da sala, que se solucionan maioritariamente coa análise do servizo e falando cos intervinientes.

**Persoas que chaman a posteriori para agradecer o servizo prestado pola Fundación Pública Urxencias Sanitarias de Galicia-061 en todos os seus ámbitos. Inclúe usuarios, bombeiros, policía, etc.

Tamén se poden presentar suxestións a través das enquisas de satisfacción das actividades formativas, dos formularios de satisfacción das visitas realizadas ás dependencias da Fundación e a través dos servizos e unidades de atención ao usuario dos distintos centros da rede do Servizo Galego de Saúde, que as trasladarán á Fundación.

