

CALIDAD EN EL TRANSPORTE SANITARIO

Introducción

El sector sanitario apuesta por la calidad y la normalización, prueba de ello son las más de 700 normas españolas publicadas para el sector.

En el ámbito del transporte sanitario algunas de estas normas se incluyen en la legislación, como es el caso de la Norma UNE- EN 1789:2007 para vehículos de transporte sanitario y sus equipos, en el Real Decreto 836/2012.

Además, se promueve la mejora del servicio con la publicación de la Norma específica para los Sistemas de Gestión de la Calidad en Empresas de Transporte Sanitario UNE 179002:2011, que complementa la legislación con un objetivo de satisfacción del cliente o lo que es igual, una asistencia al paciente rápida, correcta y eficaz.

Concepto de transporte sanitario

El transporte sanitario se define como el servicio de traslado de personas que no pueden desplazarse de forma autónoma por razones clínicas o imposibilidad física.

Una clasificación puede ser:

- Transporte sanitario urgente: traslado de personas accidentadas o enfermas cuando existe un riesgo vital o de daño irreparable para la salud de la persona.
- Transporte sanitario no urgente: traslado especial de personas accidentadas o enfermas que por imposibilidad física o razones clínicas no pueden desplazarse por sus propios medios hasta su domicilio tras haber recibido atención sanitaria.

Para el desarrollo del transporte sanitario se debe contar con vehículos; ambulancias, especialmente acondicionados y personal cualificado. A continuación se presentan los datos más relevantes, haciendo mención a la norma UNE-EN 1789:2007 de "Vehículos de transporte sanitario y sus equipos" y a los aspectos de los vehículos y personal establecidos en la legislación.

La norma UNE-EN 1789:2007 de Vehículos de transporte sanitario y sus equipos

Se estructura en 6 puntos, en los que destacan:

- Punto 4 "requisitos": que especifica los requerimientos para las características del compartimento, entendiendo el compartimento como el habitáculo en el que se trasladará al enfermo y las características propias del vehículo, como la

Centro Nacional de Información para la Calidad

seguridad requerida, la aceleración y el frenado, los requisitos eléctricos y los sistemas de ventilación y aireación, entre otros.

- Punto 5 “ensayos”: de nivel de ruido, de aceleración, de sujeción de las fijaciones de equipos y productos en el compartimento.
- Punto 6 “Productos sanitarios”: dotación, almacenamiento y requisitos para los productos, como temperatura, humedad, resistencia mecánica, fijación de los productos, seguridad eléctrica, interfaz del usuario, instalación del gas, marcado e instrucciones de uso, mantenimiento, ensayo de vibración y golpe, caída libre y lista del equipo.

Los vehículos

En el Real Decreto 836/2012 establece cuatro tipos de ambulancias:

- Clase A1, o convencionales, destinadas al transporte de pacientes en camilla.
- Clase A2, o de transporte colectivo, acondicionadas para el transporte conjunto de enfermos cuyo traslado no revista carácter de urgencia, ni estén aquejados de enfermedades infecto-contagiosas.
- Ambulancias asistenciales, acondicionadas para permitir asistencia técnico-sanitaria en ruta. Esta categoría de ambulancias comprende las dos siguientes clases:
- Clase B, destinadas a proporcionar soporte vital básico y atención sanitaria inicial.
- Clase C, destinadas a proporcionar soporte vital avanzado.

El personal – cualificación y dotación mínima en los vehículos

El Real Decreto 836/2012 establece que la dotación mínima de los vehículos debe ser:

- Las ambulancias de las Clases A1 y A2: deberán contar al menos, con un conductor que ostente, como mínimo, el certificado de profesionalidad de transporte sanitario previsto en el [Real Decreto 710/2011, de 20 de mayo](#) y, cuando el tipo de servicio lo requiera, otro en funciones de ayudante con la misma cualificación.
- Las ambulancias asistenciales de clase B, deberán contar, al menos, con un conductor que esté en posesión del título de formación profesional de técnico en emergencias sanitarias, previsto en el [Real Decreto 1397/2007, de 29 de octubre](#), o correspondiente título extranjero homologado o reconocido y otro en funciones de ayudante que ostente, como mínimo, la misma titulación.
- Las ambulancias asistenciales de clase C, deberán contar, al menos, con un conductor que esté en posesión del título de formación profesional de técnico en emergencias sanitarias antes citado o correspondiente título extranjero homologado o reconocido, con un enfermero que ostente el título universitario de Diplomado en Enfermería o título de Grado que habilite para el ejercicio de la profesión regulada de enfermería, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido. Asimismo, cuando la asistencia a prestar lo requiera deberá contar con un médico que esté en posesión del título universitario de Licenciado en Medicina o título de Grado que habilite para el ejercicio de la

profesión regulada de médico, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido.

La norma UNE 179002:2011 de Servicios sanitarios. Sistemas de gestión de la calidad para empresas de transporte sanitario.

Esta norma, que está promovida por asociaciones y federaciones de empresarios de ambulancias, especifica los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de la calidad en empresas de transporte sanitario. Como toda norma de sistemas, está dirigida a toda la organización destacando el papel de los responsables de calidad y todo el personal implicado en la implementación, desarrollo y evaluación de los sistemas de calidad de dichas organizaciones.

Con la implantación de esta norma se puede contribuir a mejorar la calidad del servicio en las entidades del sector, tanto para las Administraciones Públicas contratantes como para el paciente, disminuyendo el tiempo de respuesta ante emergencias, aumentando de la puntualidad en los transportes programados, identificando y documentando cada servicio y determinando la realización de revisiones del material sanitario y de las instalaciones móviles entre otros aspectos.

Al igual que la UNE-EN ISO 9001:2008, se estructura en ocho puntos, de los que se destacan los siguientes requisitos:

- Establecimiento de objetivos de calidad, que deben estar relacionados con las actividades principales de la empresa, como, por ejemplo, mejorar el tiempo de respuesta ante emergencias.
- El control de los registros, estableciendo registros necesarios para este tipo de empresas como pueden ser: la guía o protocolo para la desinfección del habitáculo, el libro de reclamaciones o el registro de prestación del servicio.
- Realización de la Revisión por la Dirección, incluyendo la información procedente de inspecciones de la Administración.
- Asignación de recursos que deben ser inventariados con el objeto de llevar un seguimiento de los mismos.

Conclusión

El transporte sanitario es realizado en un 90% por entidades privadas contratadas por la Administración Pública, por lo que la diferenciación en cuanto a la calidad puede generar una ventaja competitiva y una mejora en la eficacia y eficiencia del servicio.