

Carta de Servicios

Transporte sanitario terrestre en las Terres de l'Ebre

Baix Ebre · Montsià · Ribera d'Ebre · Terra Alta

SANIR Movilidad Sanitaria, S.A.U. · Edición 1 · 19.09.2026 · Elaborada según la norma UNE 93200

112

¿Es una urgencia? Llame siempre al 112. Para información, sugerencias, quejas o agradecimientos, consulte el apartado «Cómo contactar con nosotros» al final de esta Carta.

Quiénes somos

SANIR presta el **servicio público de transporte sanitario terrestre, urgente y no urgente**, en las comarcas de las Terres de l'Ebre por encargo del **Sistema d'Emergències Mèdiques** y del **Servei Català de la Salut**, los organismos de la Generalitat de Catalunya que organizan este servicio.

Formamos parte del Grupo ALSA, con más de cien años de experiencia en el transporte de personas, y contamos con la especialización en transporte sanitario de TRANSINSA. Pero, sobre todo, somos un servicio **de proximidad**: más de 350 profesionales, la mayoría de este mismo territorio, trabajan desde **24 bases repartidas en 20 municipios** para estar cerca de usted.

+350

profesionales, la mayoría del territorio

24

bases operativas

20

municipios

Qué servicios prestamos

Transporte sanitario urgente

Ambulancias de soporte vital básico y avanzado coordinadas directamente por el SEM.

Transporte sanitario no urgente

Traslados de personas que, por su estado de salud o su movilidad, necesitan una ambulancia para ir a consultas, pruebas, tratamientos, rehabilitación o sesiones periódicas, volver a casa tras un alta hospitalaria o trasladarse entre centros sanitarios.

¿**Cómo se solicita**? En caso de urgencia, llame siempre al **112**. El transporte no urgente lo prescribe su médico o el centro sanitario que le atiende; nosotros lo organizamos y le informamos del día y la hora de recogida.

Nuestra manera de entender el servicio

Sabemos que detrás de cada traslado hay una consulta, una prueba, un tratamiento o una vuelta a casa y, sobre todo, **una persona que espera ser atendida con seguridad, puntualidad, respeto y cercanía**. Alrededor de esa persona hay también una familia, personas cuidadoras y profesionales de la salud que merecen la misma atención.

Por eso entendemos el transporte sanitario como algo más que un desplazamiento: queremos acompañarle desde que se organiza su servicio hasta que llega a su destino, mantenerle informado y escuchar su experiencia para seguir mejorando.

Esta Carta, elaborada según la **norma UNE 93200** de cartas de servicios, recoge **siete compromisos**, cómo medimos si los cumplimos y cómo puede comunicarse con nosotros:

1	Viajar de forma segura, cómoda y en un vehículo limpio	2	Llegar a tiempo
3	Informarle con claridad y tratarle con respeto y humanidad	4	Escuchar su opinión y utilizarla para mejorar
5	Actuar con rapidez si surge una incidencia	6	Atender sus sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos
7	Cuidar de nuestro entorno y de las personas que le atienden		

COMPROMISO 1

1. Viajar de forma segura, cómoda y en un vehículo limpio

Nuestras ambulancias disponen, según el tipo de vehículo, de rampas o plataformas de acceso, anclajes para sillas de ruedas, ayudas para movilizarle con seguridad y climatización. Limpiamos y desinfectamos vehículos y equipos siguiendo un programa establecido.

Contamos con un **Plan de Seguridad del Paciente** (según la norma UNE 179003) para prevenir caídas, errores de identificación o infecciones. Si ocurre un incidente, lo registramos, investigamos sus causas para que no se repita y lo comunicamos al sistema de notificación de seguridad del paciente de la Generalitat.

NUESTROS COMPROMISOS MEDIBLES

QUÉ MEDIMOS	COMPROMISO
Limpiezas y desinfecciones realizadas según lo programado	≥ 95 %
Valoración de la limpieza y el confort del vehículo en las encuestas	≥ 4 sobre 5
Incidentes de seguridad del paciente analizados y notificados	100 %

COMPROMISO 2

2. Llegar a tiempo

Sabemos lo importante que es llegar puntual a una cita y volver a casa sin esperas innecesarias. Planificamos todos los servicios desde nuestro **Centro Coordinador**, que organiza las ambulancias de transporte sanitario no urgente y reorganiza los recursos en cuanto detecta un posible retraso.

En los servicios de transporte sanitario urgente, las ambulancias las activa y coordina el SEM, que nos remite trimestralmente informes de eficacia y puntualidad para la mejora continuada del servicio.

NUESTROS COMPROMISOS MEDIBLES

QUÉ MEDIMOS	COMPROMISO
Traslados programados (ida o vuelta) con más de 30 minutos de retraso	Menos del 5 %
Altas hospitalarias con más de 2 horas de espera	Menos del 5 %
Servicios urgentes con activación dentro del tiempo estipulado	95 %

COMPROMISO 3

3. Informarle con claridad y tratarle con respeto y humanidad

Le atenderemos con **respeto, cercanía y profesionalidad**, protegiendo siempre su dignidad, su intimidad y la confidencialidad de sus datos, en catalán o en castellano. Nuestro personal recibe formación continua para adaptarse a las necesidades de cada persona.

Le avisaremos por **teléfono** de la hora de recogida de la ambulancia y de cualquier cambio o retraso, y también a su familia o persona cuidadora si lo desea. Si no utiliza el móvil, puede informarse por teléfono o en los puntos de atención del Hospital Verge de la Cinta. La tecnología debe ayudar, nunca ser una barrera.

NUESTROS COMPROMISOS MEDIBLES

QUÉ MEDIMOS	COMPROMISO
Llamadas atendidas en nuestra línea de atención	≥ 95 %
Valoración del trato y la profesionalidad del personal	≥ 4 sobre 5
Valoración de la información recibida	≥ 4 sobre 5

COMPROMISO 4

4. Escuchar su opinión y utilizarla para mejorar

La mejor forma de saber si lo hacemos bien es preguntárselo. Durante todo el año realizamos **encuestas por teléfono**, y en nuestras ambulancias de transporte no urgente encontrará un **código QR** para valorar el viaje desde el móvil.

Le preguntamos por la información, la puntualidad, el trato, la limpieza, el confort y si recomendaría nuestro servicio. Cada trimestre analizamos estos resultados junto con las reclamaciones y las incidencias, decidimos qué mejorar y comprobamos después que la mejora ha funcionado.

NUESTROS COMPROMISOS MEDIBLES

QUÉ MEDIMOS	COMPROMISO
Encuestas de satisfacción realizadas	Al menos 1.000 al año
Satisfacción global con el servicio	≥ 4 sobre 5
Informe de resultados con acciones de mejora	1 cada trimestre

COMPROMISO 5

5. Actuar con rapidez si surge una incidencia

Trabajamos para prevenirlas, pero a veces surgen imprevistos: una avería, un retraso importante o un error. Cuando ocurren, nuestro objetivo es **resolverlos cuanto antes, reducir sus consecuencias y mantenerle informado a usted o a su familia**.

Registramos cada incidencia relevante, analizamos por qué ha ocurrido y, si es necesario cambiar una forma de trabajar, ponemos en marcha una mejora y comprobamos que es eficaz. Prestamos especial atención a lo que se repite o puede afectar a su seguridad.

NUESTROS COMPROMISOS MEDIBLES

QUÉ MEDIMOS	COMPROMISO
Incidencias relevantes registradas y analizadas	100 %
Acciones de mejora en las que se comprueba su eficacia	100 %

COMPROMISO 6

6. Atender sus sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos

Queremos que comunicarse con nosotros sea fácil. Puede hacerlo por el canal que prefiera (ver apartado «**Cómo contactar con nosotros**»). **Todas las comunicaciones se registran y reciben respuesta**, normalmente por el mismo canal por el que nos llegaron.

Investigamos lo ocurrido, le explicamos el resultado con claridad y, cuando corresponde, adoptamos medidas para que no se repita. Las reclamaciones que afectan a la seguridad se tratan con prioridad. Si un caso es complejo y necesitamos más tiempo, le informaremos de cómo avanza.

Todas las quejas y reclamaciones se trasladan también al Sistema d'Emergències Mèdiques o a la Regió Sanitaria Terres de l'Ebre, según corresponda. Nuestro sistema de gestión de reclamaciones sigue la norma **UNE-ISO 10002** y está en proceso de certificación.

NUESTROS COMPROMISOS MEDIBLES

QUÉ MEDIMOS	COMPROMISO
Comunicaciones registradas y respondidas	100 %
Quejas y reclamaciones respondidas en un máximo de 5 días hábiles	90 %
Quejas y reclamaciones trasladadas al Sistema d'Emergències Mèdiques en un máximo de 48 horas	100 %

COMPROMISO 7

7. Cuidar de nuestro entorno y de las personas que le atienden

Nuestro compromiso va más allá del traslado. Incorporamos **ambulancias eléctricas** y de bajas emisiones, formamos a nuestro personal en conducción suave y eficiente —que además hace el viaje más cómodo—, gestionamos correctamente los residuos sanitarios y aplicamos sistemas de gestión ambiental y energética.

Y cuidamos a quienes cuidan: promovemos la igualdad, la conciliación y la seguridad y salud, también emocional, de nuestros profesionales, porque un equipo que se siente cuidado cuida mejor.

NUESTROS COMPROMISOS MEDIBLES

QUÉ MEDIMOS	COMPROMISO
Personal de conducción formado en conducción eficiente	≥ 90 % al año
Residuos sanitarios entregados a un gestor autorizado	100 %

Sus derechos y responsabilidades

Usted tiene derecho a...

Recibir un **trato digno, respetuoso y sin discriminación**; a que se respeten su intimidad y la confidencialidad de sus datos; a recibir información clara; a que se tengan en cuenta sus necesidades de movilidad y comunicación; a viajar con seguridad, higiene y confort; y a opinar, sugerir, reclamar y recibir respuesta.

Para ayudarnos a atenderle bien, le pedimos...

Que nos facilite la información necesaria, nos avise de cualquier cambio (por ejemplo, si ya no necesita el traslado), siga las indicaciones de seguridad del personal y trate con respeto a los profesionales y a las demás personas que viajan.

Sus derechos y deberes se recogen en la **Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria** de la Generalitat de Catalunya, disponible junto a esta Carta en <https://www.sanir.com/delegacion-terres-de-lebre/>. Si no cumplimos un compromiso

Si no alcanzamos alguno de los compromisos de esta Carta: **analizaremos lo ocurrido y sus causas, informaremos a la persona afectada, le ofreceremos una respuesta personalizada y nuestras disculpas, y aplicaremos medidas para que no se repita**, comprobando después que han funcionado.

Si un retraso no justificado afecta a un alta hospitalaria o a un servicio no programado, daremos prioridad a su resolución y asignaremos recursos de apoyo siempre que estén disponibles. Estas medidas no suponen una compensación económica.

Cómo rendimos cuentas y revisamos esta Carta

Medimos todos los compromisos de forma continua, los evaluamos cada año y **publicamos anualmente los resultados** en nuestra web y los comunicamos al Sistema d'Emergències Mèdiques: lo que hacemos bien y también dónde tenemos que mejorar y qué estamos haciendo para conseguirlo.

La Carta se revisará al menos una vez al año y siempre que cambien el servicio, las necesidades de las personas usuarias o la normativa. La versión vigente estará disponible en la web, en el Centro Coordinador y en nuestros vehículos.

Responsable de la Carta: Dirección de Transporte Sanitario del Lote 4 Terres de l'Ebre, con el apoyo del Área de Calidad. ·
Vigencia: desde 19.09.2026 hasta su próxima revisión.

Cómo contactar con nosotros

112

Si es una urgencia, llame al 112. Para información, sugerencias, quejas, reclamaciones o agradecimientos, utilice cualquiera de estos canales:

TELÉFONO · CENTRO COORDINADOR

977 275 105 · 647 360 570

24 horas, 7 días a la semana

CORREO ELECTRÓNICO

cecor.terresebre@sanir.com

EN LA AMBULANCIA

Nuestro personal le indicará cómo hacerlo. Hojas oficiales de reclamación disponibles a bordo.

WEB Y FORMULARIO

<https://www.sanir.com/delegacion-terres-de-lebre/>.
(apartado «Contacto»)

ATENCIÓN PRESENCIAL Y CORREO POSTAL

Polígon Ansedó, C/ Sagrat Cor, 61
43529 Raval de Cristo

CANALES OFICIALES

Sistema d'Emergències Mèdiques: sem.gencat.cat
Servei Català de la Salut: catsalut.gencat.cat

Normativa y referencias principales

- Ley 14/1986, General de Sanidad.
- Ley 41/2002, básica reguladora de la autonomía del paciente, y Ley catalana 21/2000, sobre los derechos de información relativos a la salud y la autonomía del paciente.
- Real Decreto 836/2012, sobre características técnicas, equipamiento y personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera, y Orden PRE/1435/2013, sobre transporte sanitario.
- Reglamento (UE) 2016/679 y Ley Orgánica 3/2018, de protección de datos personales.
- Ley 22/2010, Código de consumo de Cataluña (hojas oficiales de reclamación).
- Instrucción 03/2004 del Servei Català de la Salut, sobre la gestión de reclamaciones.
- Instrucció 05/2025, de transport sanitari.
- Carta de derechos y deberes de la ciudadanía en relación con la salud y la atención sanitaria (Generalitat de Catalunya).
- Normas UNE 93200 (cartas de servicios), UNE-ISO 10002 (reclamaciones), UNE 179002 (transporte sanitario), UNE 179003 (seguridad del paciente), ISO 9001, ISO 14001 e ISO 50001.