



**FUNDACIÓN NACIONAL DEL TRANSPORTE SANITARIO**  
para la educación, cooperación y desarrollo

# *Libro Blanco del Transporte Sanitario*

*Estudios de Opinión:  
El Personal Técnico de las Empresas*

*Junio de 2005*

Estudio realizado por:



**ANALISIS E INVESTIGACION**

Colabora:



**ISICS**



## Indice

1. Introducción
2. La valoración del transporte sanitario concertado
3. Las expectativas del servicio
4. Problemas y retos del sector
5. Principales conclusiones

## 1. Introducción

Los Estudios de Opinión realizados con los distintos agentes del Sector pretenden cumplir tres objetivos básicos:

- Recoger la opinión de los distintos agentes:
  - La realidad
  - Los problemas existentes
  - Las principales demandas
  - Y las vías de mejora
- Involucrar al conjunto de agentes en la mejora de la calidad del transporte sanitario.
- Y hacer partícipes a todos del diagnóstico y búsqueda de soluciones.

El estudio que se presenta a continuación es el resultado de la encuestación realizada entre el personal técnico de las empresas de transporte concertado, cuya características se resumen en el Cuadro 1

**Cuadro 1.** Ficha Técnica del Estudio

<b>Universo:</b>	personal técnico (Conductores y Ayudantes) de las empresas de transporte sanitario
<b>Muestra:</b>	204 casos
<b>Error:</b>	considerando una población infinita, el error sería $\pm 6,99\%$ con $p=q$ y con un Nivel de Confianza del 95%.
<b>Distribución Muestral:</b>	según las dos tipologías de técnicos: <ul style="list-style-type: none"><li>- Conductor: 74%</li><li>- Ayudante: 26%</li></ul>
<b>Tipo de entrevista:</b>	encuesta postal con cuestionario autoaplicado, incluyendo preguntas abiertas y cerradas.
<b>Trabajo de Campo:</b>	realizado entre los meses de Diciembre de 2004 y Febrero de 2005.
<b>Control de Calidad:</b>	de acuerdo a la Norma UNE 161001 certificada por AENOR y al código CCI / ESOMAR.

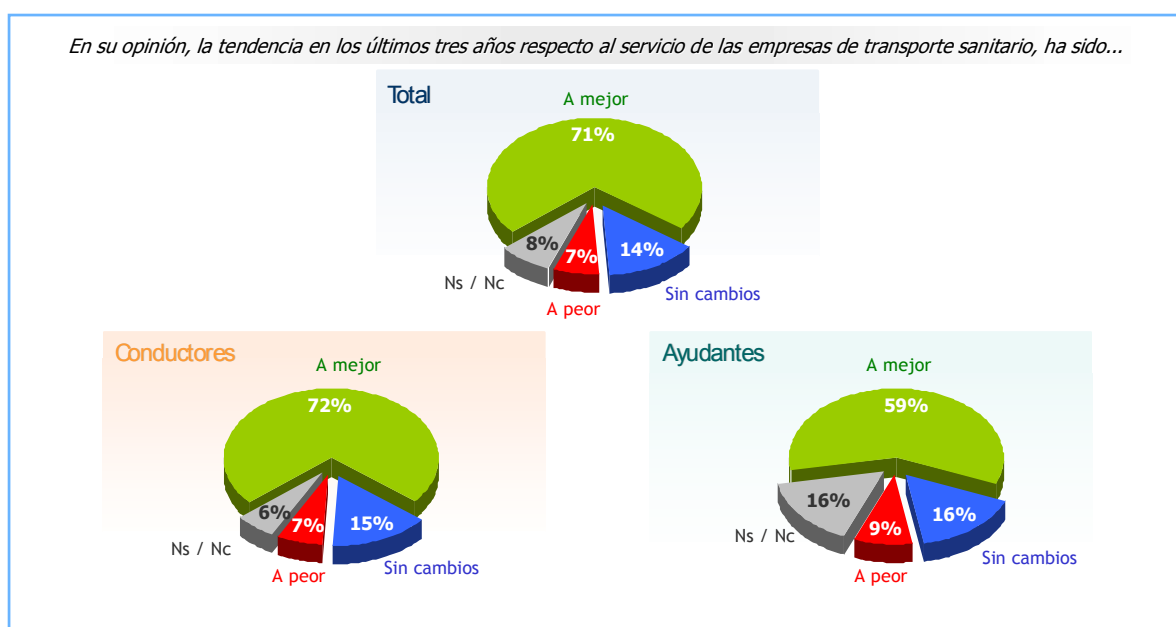
Estudio realizado por: Colabora:

## 2. La valoración del transporte sanitario concertado

El personal técnico que trabaja en las empresas cree mayoritariamente que el servicio que dan las mismas ha mejorado respecto a los últimos años, según nos indica el cuadro 2.

La valoración de los conductores es algo más positiva que la de los ayudantes, ya que 3 de cada 4 conductores considera que el servicio ha ido a mejor.

**Cuadro 2.** La evolución del servicio prestado por las empresas



La posición del personal técnico es más positiva que la que hacen los profesionales de la sanidad (sólo consideraban que había mejorado el 30% según el estudio de opinión de profesionales), y seguramente porque están algo más alejados del funcionamiento del servicio en el día a día, que el personal técnico de las empresas.

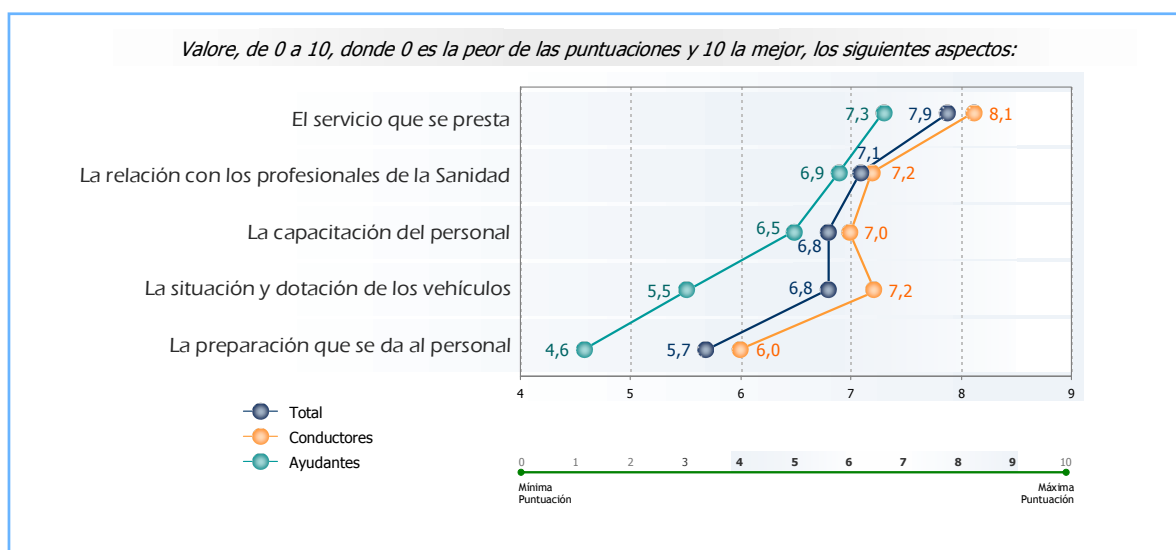
El cuadro 3 recoge la valoración del personal sobre el servicio prestado y otros aspectos relacionados con el mismo.

Al considerar el servicio prestado, el personal lo valora con un notable, pero es sin embargo, más crítico:

- Con la formación recibida y la capacitación<sup>1</sup>.
- Y la dotación de los vehículos (en el caso de los ayudantes)<sup>2</sup>.

La cuestión de la formación y cualificación del personal que trabaja en el transporte sanitario es una preocupación común a todos los agentes que intervienen en el sector (empresas, personal, profesionales y Administración).

**Cuadro 3.** Valoración del servicio y otros aspectos relacionados



<sup>1</sup> Hay bastantes diferencias entre los requisitos de formación y acreditación que exigen las distintas Administraciones Autonómicas al personal técnico de las empresas de transporte concertado. El R.D. 295/2004 de 20 de Febrero de 2004, supone un intento por parte de la Administración de normalizar la formación y cualificación de los técnicos de transporte sanitario a nivel nacional.

<sup>2</sup> Las características y dotación de los vehículos están reguladas por distintas normas, según cada Comunidad Autónoma.

Estudio realizado por: Colabora:

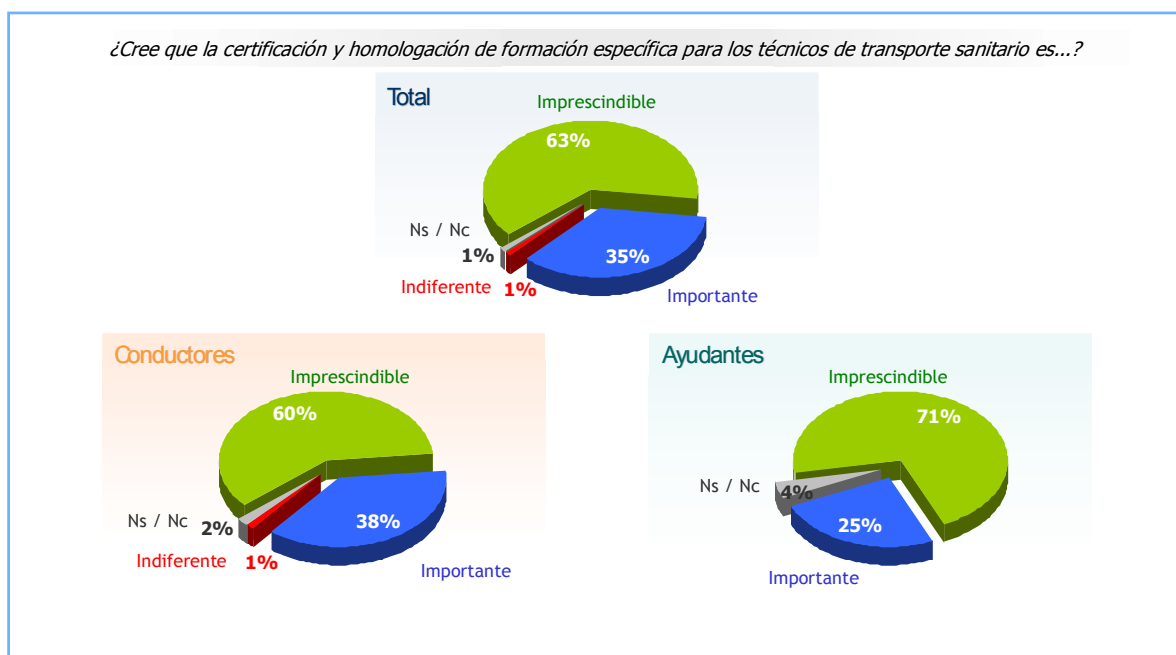


En el caso de los servicios de emergencia (Policía y Bomberos) la valoración de los técnicos es algo más crítica que la de la Población general<sup>3</sup> que consideraba mayoritariamente (60%) que el servicio de ambulancias da más confianza que Bomberos y Policía.

### 3. Las expectativas del servicio

La calidad del servicio tiene mucha relación con la cualificación y formación del personal técnico que presta el servicio y en este sentido los resultados del cuadro 6 ponen de manifiesto que una formación específica, homologada y certificada es considerada como imprescindible por el personal técnico de las empresas, y en mayor medida por los ayudantes.

**Cuadro 6.** Certificación y homologación de formación



La necesidad de formación homologada y certificada es un punto donde coinciden ampliamente los técnicos y los profesionales de la sanidad (El 57% la considera imprescindible<sup>4</sup>).

<sup>3</sup> Ver Estudio de Opinión en la Población General.

<sup>4</sup> Ver Estudio de Opinión en los Profesionales de la Sanidad.

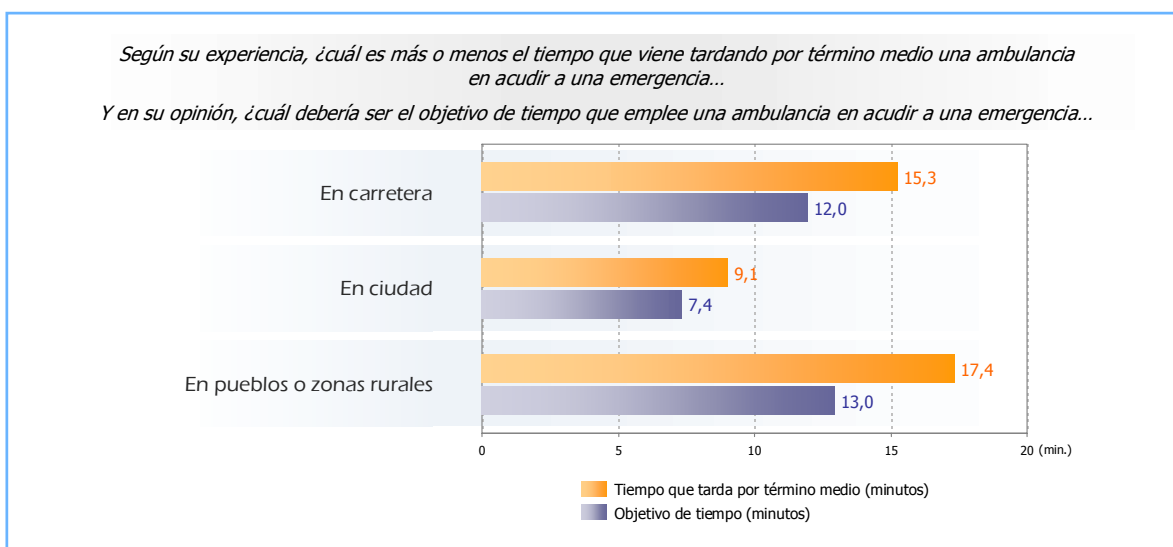
Y en consecuencia parece claro que es una asignatura pendiente para el sector.

Si consideramos el tema de los tiempos de respuesta de las ambulancias, para el personal técnico hay todavía margen de mejora entre los tiempos que está empleando una ambulancia en acudir a una urgencia y el objetivo deseable:

- La mayor diferencia se da en las emergencias en zonas rurales (la diferencia entre el objetivo y realidad está en 4 minutos)
- Y la menor diferencia corresponde a las emergencias en ciudad (la diferencia está en torno a los 2 minutos)

En el cuadro 7 podemos ver la valoración que hacen los técnicos de transporte sanitario de los tiempos de respuesta de las ambulancias con distintos supuestos de prestación de servicios.

**Cuadro 7.** Los tiempos de respuesta de las ambulancias

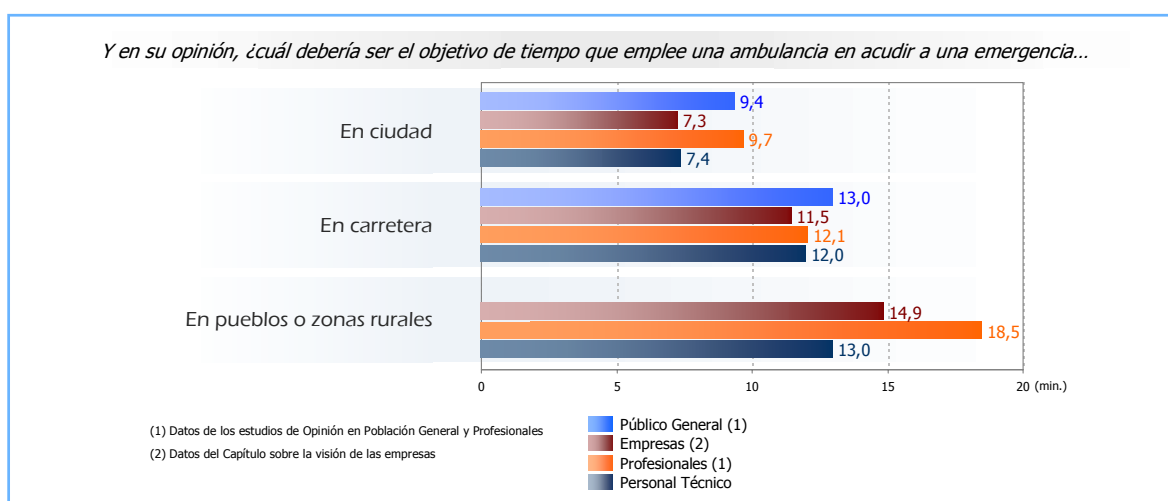


Estudio realizado por: Colabora:

Al comparar los objetivos de tiempos para atender una emergencia, que han planteado los distintos colectivos (Población General, Empresas, Personal técnico y Profesionales sanitarios) que se muestran en el cuadro 8 podemos concluir que:

- El Personal técnico y las Empresas son los más exigentes con los objetivos de tiempo a alcanzar.
- Hay un claro consenso en el tiempo a emplear en las emergencias en carretera (entre 11,5 y 13,0 minutos)
- Y que las mayores diferencias se dan en las zonas rurales (entre 13,0 y 18,5 minutos)

**Cuadro 8.** Comparativa de tiempos objetivo de respuesta

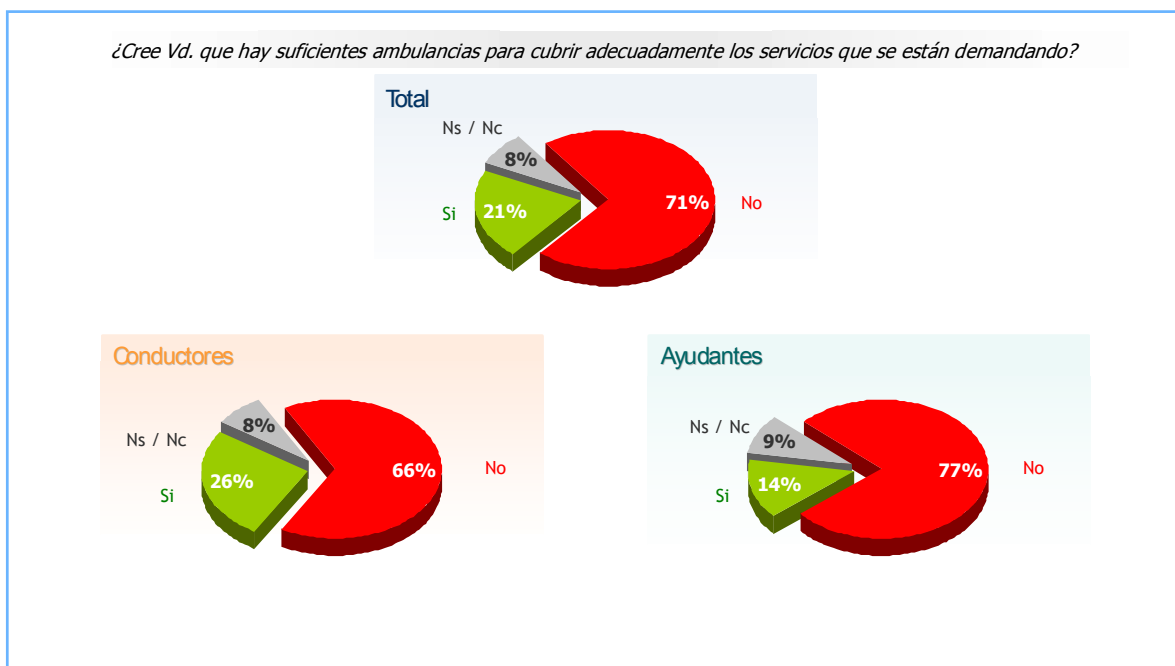


La posibilidad de reducir los tiempos de respuesta de las ambulancias tiene mucha relación con el número de ambulancias que prestan servicio.

Al igual que ocurría con otros colectivos encuestados, el personal técnico cree mayoritariamente que no hay suficiente número de ambulancias.

Esta opinión es algo mayor entre los ayudantes que entre los conductores según nos muestra el cuadro 9.

**Cuadro 9.** El Parque de Ambulancias



La necesidad de un mayor número de ambulancias es un punto donde coinciden ampliamente los distintos colectivos encuestados y por tanto parece claro que es una asignatura pendiente del sector<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> El 64% de la Población General piensa que es insuficiente el número de ambulancias y las empresas y los Profesionales creen que se necesitan entre 23 y 26 ambulancias por cada 100.000 habitantes, frente a las 18 actuales, según los Estudios de Opinión realizados.

## 4. Problemas y retos del sector

El cuadro 10 pone de manifiesto algunos de los problemas que se plantean en la operativa de funcionamiento.

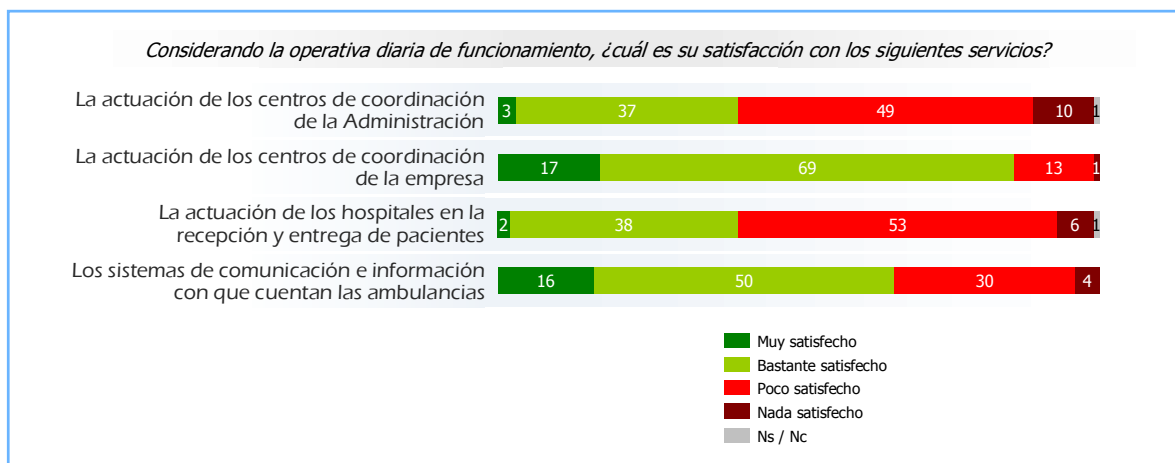
El personal técnico plantea mayoritariamente un mejor funcionamiento de:

- Los centros de coordinación de la Administración, ya que el 59% está insatisfecho con su actuación.
- Y de la recepción/entrega de pacientes de los hospitales, dónde sólo el 40% de los técnicos está satisfecho con su funcionamiento.

Pero también cree, que hay margen de mejora en:

- Los centros de coordinación de las empresas (el 14% está insatisfecho)
- Y sobre todo en los sistemas de comunicación de las ambulancias, dónde el 34% de los técnicos está insatisfecho.

**Cuadro 10.** La operativa de funcionamiento



Estudio realizado por: Colabora:

En las emergencias la actuación de los centros de coordinación va a incidir en los tiempos de respuesta de las ambulancias, por lo que la cuestión resulta de suma importancia como ponen de manifiesto las empresas y los profesionales (ver Estudio de Opinión de Empresas y Profesionales).

Para el personal técnico, tanto las empresas como la Administración deberán abordar una serie de mejoras que supongan un incremento de la calidad del servicio.

Los aspectos más importantes en que deben mejorar las empresas están recogidos en el cuadro 11:

- Los recursos humanos y materiales, es el aspecto más importante para algo más de un tercio del personal técnico.
- La formación y cualificación del personal y las condiciones laborales estaría en un segundo nivel de importancia con el 20% de las respuestas<sup>6</sup>.
- Y en un tercer nivel estarían los vehículos y su equipamiento, con un 16% de las respuestas de los técnicos.

Y los aspectos más relevantes en que debe mejorar la Administración están recogidos en el cuadro 12:

- La mejora de los presupuestos, contratos y tarifas, que es demandado por el 40% de los técnicos.
- La adecuación de medios a la demanda de servicios, con un 19% de respuestas.
- Y en menor medida la profesionalidad de su personal y el reconocimiento de la profesión de técnico sanitario, con un 10% de las respuestas respectivamente.

---

<sup>6</sup> El Convenio Colectivo Nacional de Transporte Sanitario en vigor, presenta importantes diferencias con otros Convenios (Autonómicos, provinciales o sectoriales), a favor de estos últimos, con independencia de su aplicación.

Hay que tener en cuenta que las preguntas de los cuadros 11 y 12 eran de respuesta espontánea, por lo que valores por encima del 10% tienen un alto grado de significación o importancia.

**Cuadro 11.** Los retos de las empresas



**Cuadro 12.** Los retos de la Administración



Estudio realizado por: Colabora:

El personal técnico coincide en sus demandas de mejora con los profesionales sanitarios (ver Estudio de Opinión de los Profesionales) en los aspectos más prioritarios:

- La adecuación de medios a la demanda (ambos colectivos coinciden en la falta de ambulancias)
- La necesidad de formación y cualificación (ambos colectivos la consideran mayoritariamente como imprescindible).
- Las condiciones laborales<sup>7</sup>.

---

<sup>7</sup> El 59% de los profesionales sanitarios no trabajaría en una empresa de transporte sanitario por la carga de trabajo y la remuneración, según pone de manifiesto el Estudio de Opinión de los Profesionales de la Sanidad.

Estudio realizado por: Colabora:



Estudios de Opinión:  
El Personal Técnico de las Empresas

## 5. Principales conclusiones

- El servicio que prestan las empresas ha mejorado respecto a los últimos años.
- El personal técnico da un notable a la calidad del servicio prestado, aunque, también cree que debe mejorar:
  - La formación que reciben.
  - Los tiempos de respuesta (Y en este sentido es el colectivo más exigente).
  - El número de ambulancias.
  - La actuación de los centros de coordinación.
  - Y la recepción / entrega de pacientes en los hospitales.
- El transporte sanitario funciona mejor que otros servicios sanitarios y de emergencias (Atención Primaria, Hospitales y Policía).
- Los principales retos que deben abordar las empresas de transporte sanitario estarían en mejorar:
  - Los recursos humanos y materiales.
  - La formación y cualificación del personal.
  - Y las condiciones laborales.
- Y los retos más importantes para la Administración suponen una mejora de:
  - Los presupuestos, contratos y tarifas.
  - Y la adecuación de los medios a la demanda de servicios.