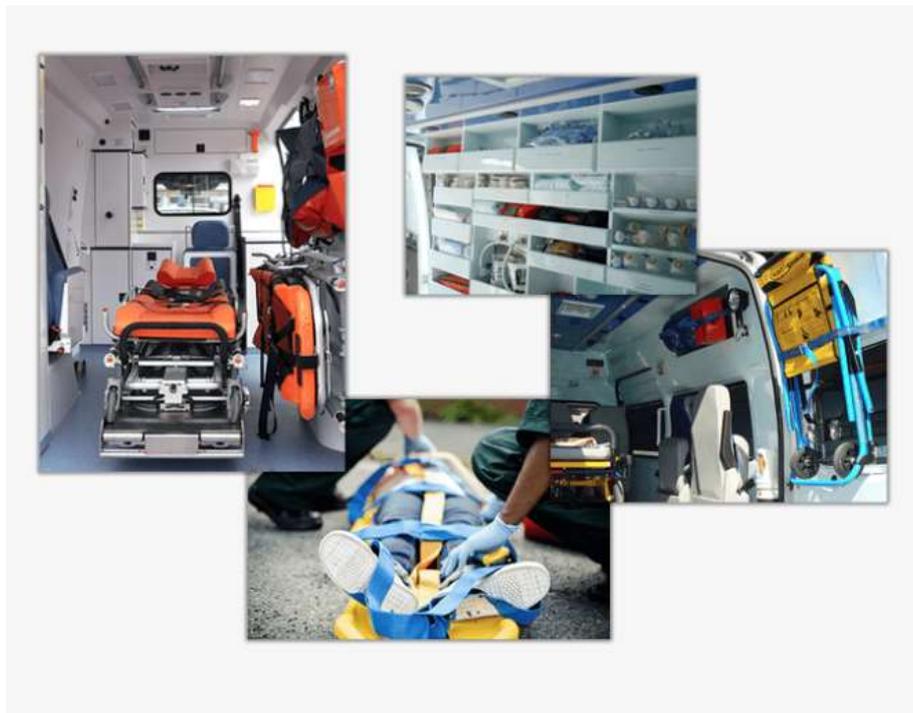




# DOCUMENTO INFORMATIVO DEL SERVICIO PARA EL USUARIO



## NUESTROS SERVICIOS



### **Cobertura de Eventos**

Para eventos lúdicos (conciertos, festivales, etc.) y deportivos (competiciones, partidos, maratones, carreras, pruebas) etc. la ley requiere que la mayor parte de dichos eventos cuenten con ambulancia y con presencia sanitaria.



### **Traslados Programados**

El mejor de los traslados para usted o un familiar enfermo. Podremos ofrecerle un servicio hecho a su medida, para traslados entre domicilio y centro sanitario, entre centros sanitarios o entre domicilios, no dude en contactar con nosotros.



### **Mutuas y Sector Privado**

Traslado a las mutuas y al sector médico privado. En ocasiones merece la pena reducir las esperas y aumentar la comodidad de nuestros traslados y asistencias. También damos servicio de asistencia.

## Garantía de Calidad

En Ambulancias Zaragoza cumplimos escrupulosamente con todos los requerimientos de calidad, avalados por nuestras certificaciones reconocidas internacionalmente:

- ISO 9001: Sistema de gestión de la Calidad.
- ISO 179002: Sistema de gestión de la calidad para empresas de Transporte Sanitario.

# TIPOS DE AMBULANCIAS DE LAS QUE DISPONE AMBULANCIAS ZARAGOZA

## **Tipo A2**

### **Ambulancias no asistenciales Tipo A2**

Transporte No Asistido (TNA) colectivo

Ambulancias no asistenciales para el traslados no urgentes de varias personas, sin enfermedades transmisibles, que acuden a centros sanitarios para rehabilitaciones, diálisis u otros tratamientos periódicos y no requieren asistencia sanitaria en ruta.

#### **Personal sanitario a bordo:**

##### **Conductor/a de ambulancia**

Conductor/a camillero/a con titulación TES o equivalente.

##### **Ayudante de conductor/a camillero/a**

Auxiliar con certificado profesional de transporte sanitario (cuando sea requerido).

## **Tipo B**

### **Ambulancias asistenciales Tipo B**

Transporte sanitario de emergencia SVB

Son las ambulancias que se utilizan cuando existe una emergencia, como por ejemplo tras un accidente. Los técnicos de la unidad realizan asistencia de soporte vital básico (SVB). Debido a su carácter de urgencia suelen ir con las señales ópticas y acústicas.

#### **Personal sanitario a bordo:**

##### **Conductor/a Técnico/a de Emergencias Sanitarias (TES)**

Conductor/a de ambulancia con titulación TES o equivalente.

##### **Técnico/a de Emergencias Sanitarias (TES)**

Ayudante con titulación TES o equivalente.

## **Tipo C**

### **Ambulancias asistenciales Tipo C**

Ambulancias asistenciales SVA

Transporte sanitario de soporte vital avanzado

También denominado UVI Móvil, en esta ambulancia asistencial se traslada a pacientes de alto riesgo. Se proporciona soporte vital avanzado (SVA) y vigilancia intensiva en ruta por un/a enfermero/a y médico/a si es necesario.

### **Personal sanitario a bordo:**

#### **Conductor/a Técnico/a de Emergencias Sanitarias (TES)**

Conductor/a de ambulancia con titulación TES o equivalente.

#### **Graduado/a en enfermería**

Enfermero/a en posesión de la licenciatura o grado universitario.

#### **Graduado/a en medicina**

Médico/a con la licenciatura o grado universitario (cuando sea requerido).

# **PERSONAL DE LA AMBULANCIA**

## **Técnico de Transporte Sanitario (TTS)**

Dependiendo del tipo de ambulancia, encontraremos diferentes profesionales a bordo. Para las ambulancias no asistenciales, tipo A1 y tipo A2, el personal dispone como mínimo de la certificación de profesionalidad, y se encarga del traslado de los pacientes.

En cambio, para los tipos de ambulancias asistenciales: tipo B y tipo C, el/la conductor/a, dispone del título de formación profesional de técnico en emergencias sanitarias (TES) o equivalente, ya que se encarga del soporte vital básico y presta asistencia inicial como inmovilizar lesiones, realizar reanimaciones, primeros auxilios, etc.

## **Personal sanitario de la ambulancia**

En las ambulancias asistenciales de tipo C, denominadas también UCI UVI móvil o SVA, los pacientes requieren soporte vital avanzado por lo que además de un/a técnico/a de emergencias sanitarias (TES), se encuentra a bordo un/a enfermero/ e incluso, en los casos en los que sea requerido, también un/a médico/a.



# ¿Cuál es el proceso para solicitar un Servicio?

## Contactar con AMBULANCIAS ZARAGOZA



También puede solicitarnos presupuesto a través de la WEB:  
<https://ambulanciaszaragoza.es/>

### **Obtiene el presupuesto**

Nos ponemos en contacto con usted para conocer más detalles del servicio y adaptar la ambulancia y el personal a sus necesidades. Una vez aceptado el presupuesto, se acuerda hora y día del servicio.

### **Le esperamos puntuales**

El día del servicio, su ambulancia le recogerá en el lugar y hora prevista. Recuerde llevar la documentación requerida en el hospital para el tratamiento.

### **Un trayecto confortable**

En el momento del servicio, el personal estará a su disposición. No dude en hacer cualquier solicitud o ayuda que haga más cómodo tu viaje.

### **Trato inmejorable**

La sensibilidad, cuidado y profesionalidad del equipo con nuestros clientes son algunos de los rasgos más valorados dentro de nuestra empresa.

### **Confort y seguridad**

Climatización, lo último en equipamiento y tecnología punta para escoger la ruta más corta y con menos movimientos bruscos.

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

### **¿Es posible el traslado en ambulancia de un paciente en silla de ruedas?**

Sí, las ambulancias disponen del equipamiento necesario, como rampas de acceso y sistema de retención y cinturón de seguridad con anclaje a tres puntos, lo que hace posible el traslado del paciente en silla de ruedas de forma segura.

### **¿Cuántos personas pueden acompañar al paciente durante el traslado en ambulancia?**

La cantidad de acompañantes va a depender de la circunstancias del traslado:

- Si el paciente va solo.
- Si el paciente viaja con enfermero y/o médico.
- Nº de plazas de la ambulancia.

En cualquier caso, mínimo, el paciente puede ir acompañado de una persona, ya sea familiar o persona autorizada por el cliente. En el caso de que se soliciten más acompañantes, se valorará la necesidad de acuerdo a la circunstancia.

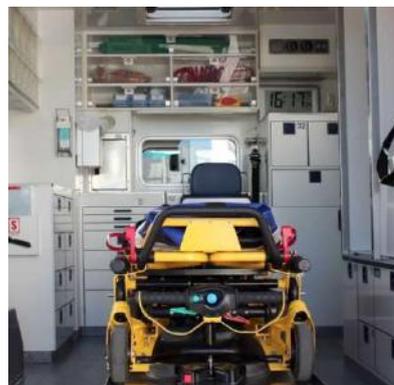
### **¿En caso de tener que realizar un cambio o anulación del servicio?**

Los cambios o anulaciones deberán comunicarse lo antes posible a Ambulancias Zaragoza para comprobar disponibilidad y viabilidad y proceder a los mismos.

En caso de no avisar con una antelación mínima de 24 horas, el servicio se perderá siendo facturado en su totalidad y deberá contratar un nuevo servicio en caso de requerirlo.

### **¿Y si se producirá algún contratiempo durante el Servicio?**

Se seguirá en todo momento las indicaciones del personal de Ambulancias Zaragoza.



## Derechos del paciente



Como pacientes, los ciudadanos tenemos ciertos **derechos decretados por la Ley General de Sanidad**, como el derecho a la confidencialidad o de recibir información completa y comprensible sobre los procesos o tratamientos recibidos. Todos ellos son públicos y pueden ser consultados

**Ante una duda, sugerencia o reclamación:** el usuario puede ejercer su derecho comunicándose con nosotros a través del teléfono de contacto, correo o email:

C. Cuevas B, 37  
50297 Bárboles (Zaragoza)  
Tel. 654 858 588  
Email. [info@ambulanciaszaragoza.es](mailto:info@ambulanciaszaragoza.es)

También puede solicitarnos una Hoja de Reclamaciones.

**Objetos Pérdidos:** si durante el traslado se produce la pérdida de alguna pertenencia, puede reclamarla a través de los medios descritos anteriormente. En caso de encontrarse a nuestra disposición se comprobará su pertenencia y será devuelta al usuario que deberá firmar su devolución.

Las pertenencias de los usuarios se conservarán durante un periodo máximo de un mes, pasado un mes sin haber sido reclamadas serán llevadas a la Oficina de Objetos Pérdidos del Ayuntamiento de Zaragoza.