



MEMORIA ANUAL  
**2019-2020**



# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. LO QUE SOMOS .....</b>                  | <b>3</b>  |
| 1.1. NUESTRA ORGANIZACIÓN .....               | 4         |
| 1.2. NUESTRA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....   | 5         |
| 1.3. NUESTRAS PERSONAS .....                  | 6         |
| 1.4. NUESTRA ESTRUCTURA .....                 | 11        |
| 1.5. PRINCIPALES .....                        | 12        |
| 1.6. DATOS.....                               | 12        |
| <b>2. LO QUE HACEMOS .....</b>                | <b>13</b> |
| 2.1. SALUD Y EMERGENCIAS .....                | 14        |
| 2.2. ESCUELA SAMU .....                       | 18        |
| 2.3. DIVERSIDAD FUNCIONAL.....                | 21        |
| 2.4. SAMU WELLNESS.....                       | 28        |
| 2.5. ÁREA DE MENORES .....                    | 32        |
| 2.6. ÁREA DE SERVICIOS EDUCATIVOS .....       | 37        |
| 2.7. SAMU MAROC .....                         | 39        |
| 2.8. SAMU FOUNDATION .....                    | 40        |
| <b>3. CÓMO LO HACEMOS.....</b>                | <b>41</b> |
| 3.1. MODELO DE GESTIÓN .....                  | 42        |
| 3.2. INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO .....         | 45        |
| 3.3. DESARROLLO SOSTENIBLE.....               | 47        |
| 3.4. RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA ..... | 50        |
| 3.5. PROYECTOS DE COOPERACIÓN.....            | 55        |
| 3.6. COMUNICACIÓN.....                        | 57        |
| <b>4. PARA QUIÉN TRABAJAMOS .....</b>         | <b>58</b> |



# 1

## LO QUE SOMOS

# NUESTRA ORGANIZACIÓN

## 1.1

---

SAMU es una entidad especializada en los ámbitos de la **salud** y la **acción social** con casi **40 años de experiencia**, con presencia **en toda España** y a nivel internacional, en los mercados de Marruecos y de EE.UU. Una entidad **de base familiar** que se ha consolidado como organización de referencia en el Tercer Sector y en el ámbito sanitario, comprometida con la **innovación**, la **sostenibilidad** y el **progreso social**.

- ✓ Fundada en 1981
- ✓ Pionera en dispositivos de UVI-móviles en España
- ✓ Líder a nivel nacional en la gestión de centros de menores
- ✓ Servicios de Urgencias y Emergencias y Escuela de formación desde su origen
- ✓ 15 años de experiencia en la acción social a través de la FundaciónSAMU
- ✓ Atención a colectivos vulnerables

# NUESTRA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

## 1.2

---



### MISIÓN SAMU:

Velar por las personas y salvaguardar su integración social, así como su bienestar



### VISIÓN SAMU:

Toda persona tiene derecho a una vida saludable, así como a sentirse integrada socialmente



### VALORES SAMU:

Compromiso humanitario con la Salud y la Integración Social

## DECLARACIÓN DE POSICIONAMIENTO

**SAMU = [(Formar + Velar + Acompañar + Amparar) x la Salud x lo Social]**

# NUESTRAS PERSONAS

## 1.3

---

La gran fortaleza de SAMU son sus personas. Un grupo humano formado, motivado, altamente competente y comprometido con la entidad y con los colectivos a los que asiste.

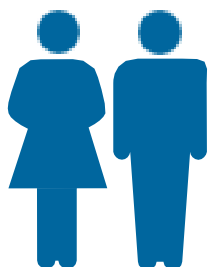
Para ellos, SAMU despliega un amplio catálogo de prestaciones que buscan mejorar su satisfacción y reforzar su sentido de orgullo de pertenencia.

La encuesta de clima laboral realizada en 2019 demuestra un alto nivel de satisfacción en relación con la entidad por parte de los trabajadores. Así, el 88,4% se siente orgulloso de pertenecer a SAMU e integrado en la entidad. El 85,9% valora positivamente el trabajo en equipo, y el 79,1% con- fía en sus directores de centro.

---

### Radiografía del perfil laboral de SAMU

**Mujer.** El 70% de la plantilla está formado por mujeres.



**De 25 a 39 años.** El 60% de la plantilla se sitúa en esa franja de edad.

**Menos de 5 años en SAMU.** Contamos con un amplio volumen de plantilla (81,3%) en la primera fase de desarrollo profesional dentro de la entidad.

**Un 66,6%**

**de puestos directivos está  
ocupado por mujeres**



**Nº total de empleados: 1.635**



**Hombres: 490**



**Mujeres: 1.145**



**Incremento de plantilla con  
respecto a 2018**

**de un 51,6%**

**1.635 empleados**



**Horas de formación interna: 15.620**

**Total de cursos: 65**

**Cursos bonificados: 56**

**Cursos no bonificados: 9**

**Cursos presenciales: 40**

**Cursos online: 15**

**Promedio de horas de formación**

**Por empleado: 5,92**



## Prestaciones y beneficios para empleados



### Programas de conciliación

En 2019, 52 empleados de SAMU se acogieron a las distintas medidas de conciliación planteadas por la entidad.

| Programas de conciliación          | Empleados acogidos |
|------------------------------------|--------------------|
| Paternidad                         | 3                  |
| Maternidad                         | 12                 |
| Riesgo de embarazo                 | 10                 |
| Reducción jornada por cuidado hijo | 9                  |
| Excedencia por cuidado hijo        | 3                  |
| Excedencia voluntaria              | 15                 |



### Formación interna

En 2019, los cursos de formación para empleados de SAMU registraron 2.471 inscripciones, lo que supone una media de 1,5 cursos por empleado.



## Cursos más relevantes en 2019

| Formación                          | Nº de empleados beneficiados |
|------------------------------------|------------------------------|
| Primeros Auxilios                  | 461                          |
| Prevención de Riesgos Laborales    | 531                          |
| Protección de Datos                | 303                          |
| Afectividad y Gestión de Emociones | 173                          |
| Desarrollo de Directivos           | 13                           |
| Atención a Pacientes Críticos      | 160                          |
| <b>TOTAL</b>                       | <b>1.641</b>                 |



### Prevención de Riesgos Laborales

Desde el 29 de agosto de 2019, SAMU cuenta con un Servicio de Prevención Propio, conforme a lo establecido en el artículo 14 del Real Decreto 39/1997. Dicho Servicio de Prevención asume las funciones de Seguridad en el Trabajo y Ergonomía y Psicología Aplicada, y se encarga asimismo de coordinar, mediante la contratación de colaboradores externos, las necesidades de prevención relacionadas con la Higiene Industrial y la Medicina del Trabajo.



## Igualdad

En 2017 se constituyó en la Fundación SAMU el Comité de Igualdad. Compuesto de forma paritaria por representantes de la entidad y de los trabajadores, vela por la correcta aplicación del Plan de Igualdad, que recoge un total de 21 medidas, divididas en 6 líneas de acción. A fecha de diciembre de 2019, todas las medidas planteadas están en desarrollo

### Principales líneas de acción del Plan de Igualdad

Acceso a los diferentes centros de la entidad: reclutamiento, selección, contratación y retribución de los/las profesionales

Promoción profesional y desarrollo de carrera

Formación continua

Comunicación, lenguaje e imagen

Conciliación en la vida laboral, familiar y personal

Salud laboral

# NUESTRA ESTRUCTURA

## 1.4

La estructura de SAMU va evolucionando conforme a las nuevas líneas de negocio, surgidas de la detección de nuevas necesidades. A través de procedimientos que reconocen y premian el talento, y siempre de forma flexible, contamos con una estructura capaz de responder de manera ágil las demandas derivadas de nuestra labor asistencial en todos nuestros ámbitos de actuación. La Fundación SAMU cuenta con un Patronato, compuesto por el presidente, el Dr. Carlos Álvarez Leiva, el vicepresidente-tesorero, el Dr. Carlos González de Escalada, y el vicepresidente-secretario, Juan González de Escalada.

**Dr. D. Carlos Álvarez Leiva**

Presidente

**Dr. D. Carlos González de Escalada**

**Consejo de Dirección**

Director General

|          |              |         |       |         |               |            |               |
|----------|--------------|---------|-------|---------|---------------|------------|---------------|
| Área de  | SAMU         | SAMU    | SAMU  | Escuela | SAMU          | Área de    | Delegaciones  |
| Apoyo al | Discapacidad | Menores | Salud | SAMU    | Internacional | Servicios  | territoriales |
| Servicio |              |         |       |         |               | Educativos |               |

Centros

# PRINCIPALES DATOS

**1.5**



Más de **1.600**  
profesionales



**58** centros de trabajo



**31,3** millones en  
facturación



Proyectos internacionales  
en Washington (EE.UU.) y  
Tánger (Marruecos)

# 2

## LO QUE HACEMOS



# SALUD Y EMERGENCIAS

## 2.1

SAMU es un referente en el ámbito de la prestación de servicios de Salud y Emergencias en las provincias de Sevilla, Huelva y Málaga, y también en los servicios a demanda, desarrollando también proyectos de planes de emergencia, servicios de consultoría y cobertura médica de eventos.

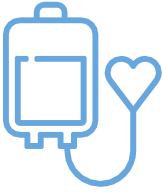


### Ambulancias en Sevilla, Huelva y Málaga

SAMU dispone de una flota de 17 ambulancias, dotadas con la más moderna tecnología del mercado y en proceso de renovación continua. El servicio atiende las necesidades de traslado de pacientes críticos fruto de los convenios vigentes con la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), dependiente de la Consejería de Salud.

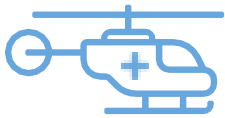
Durante 2019, entre traslados interhospitalarios (TIH) y traslados primarios (en los que el paciente no recibe asistencia sanitaria previa), se produjeron 7518 traslados, lo que supone un 5,3% más que en 2018.

|      | SEVILLA |           | MÁLAGA |           | HUELVA |           |
|------|---------|-----------|--------|-----------|--------|-----------|
|      | TIH     | Primarios | TIH    | Primarios | TIH    | Primarios |
| 2018 | 3460    | 712       | 1720   | 100       | 1073   | 73        |
| 2019 | 3801    | 657       | 1787   | 66        | 1132   | 75        |



## Servicio Vital Básico en Canarias

Desde diciembre de 2019, SAMU cuenta con un nuevo servicio de atención a dispositivos de riesgos previsibles y Servicio Vital Básico (SVB) en Canarias a través de dos ambulancias.



## Servicio de ambulancia aérea

Servicio a demanda de transporte aéreo medicalizado en avión privado o avión comercial en coordinación con compañías de seguros o de forma privada.



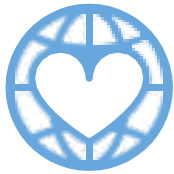
## Dispositivo de riesgos para el Sevilla FC

Desde el comienzo de la temporada 2018/2019, SAMU asiste a través de UVI móvil los riesgos previsibles del Sevilla F.C., no sólo para el primer equipo en sus encuentros en el Estadio Ramón Sánchez Pizjuán, sino también en la ciudad deportiva y para todas las categorías del club.



## Reconocimientos médicos, vigilancia de la salud y urgencias

SAMU colabora a demanda con empresas sanitarias privadas para ofrecer soluciones médicas y hospitalización domiciliaria.



## Dispositivos médicos especiales para eventos

Durante 2019, SAMU ha incrementado sensiblemente el volumen de dispositivos médicos especiales desplegados para atender el desarrollo de eventos de naturaleza deportiva, social o de ocio. Así, si en 2018 fueron diez las actividades a las que se prestó cobertura médica, en 2019 prácticamente se triplicó, hasta llegar a las 28 coberturas, para entidades tales como el Instituto Municipal de Deportes (IMD) o el Ayuntamiento de Gelves.



## Planes de Emergencias y servicios de consultoría

Dada su experiencia en el Desarrollo de simulacros, SAMU elabora planes de emergencia a demanda, que suelen venir acompañados de programas de formación. Asimismo, ofrece servicios de consultoría de salud a compañías del sector sanitario, especialmente en ámbitos como la prevención de desastres, la gestión de riesgos o la gestión de grandes crisis.

| DISPOSITIVOS ASISTIDOS EN ANDALUCÍA |   |
|-------------------------------------|---|
| 15/02/2019                          | Feria del Corredor                            |
| 16/02/2019                          | Feria del Corredor                            |
| 16/02/2019                          | Juegos polideportivos Fútbol 7                |
| 16/02/2019                          | Carrera infantil FIBES                        |
| 23/02/2019                          | Gimnasia rítmica CD Amate                     |
| DISPOSITIVOS ASISTIDOS EN ANDALUCÍA |   |
| 09/03/2019                          | Gimnasia acrobática CD Amate                  |
| 16/03/2019                          | 1ª Jornada de Atletismo ID Isla de la Cartuja |
| 24/03/2019                          | Carrera Popular San Pablo                     |



|            |   |
|------------|---|
| 30/03/2019 | 2ª Jornada de Atletismo   |
| 31/03/2019 | Sevilla sobre ruedas  |
| 9          |   |
| 07/04/2019 | Carrera Popular Vega de Triana                                      |
| 13/04/2019 | Gimnasia rítmica CD Amate   |
| 26/04/2019 | El Pelayo   |
| 28/04/2019 | 3ª Jornada de Atletismo   |
| 11/05/2019 | Carrera El Pedroso  |
| 19/05/2019 | Carrera Parque Miraflores   |
| 09/06/2019 | Carrera Popular Parque María Luisa                                  |
| 9          |   |
| 11/06/2019 | 3x3 baloncesto  |
| 22/06/2019 | XII Campeonato de Andalucía absoluto de Kung Fu y VIII Open Kung Fu |
| 21/08/2019 |   |
| 22/08/2019 |   |
| 23/08/2019 |   |
| 24/08/2019 | Feria de Gelves   |
| 25/08/2019 |   |
| 19/10/2019 | Evento solidario en Gelves  |
| 20/10/2019 | Carrera Popular Casco Antiguo                                       |
| 09/11/2019 | 1ª Jornada Fútbol Sala y Fútbol 7 Peques                            |
| 17/11/2019 | Carrera ABC   |
| 30/11/2019 | Jornada de peques   |
| 01/12/2019 | V carrera escolar   |

# ESCUELA SAMU

## 2.2

La Escuela SAMU, localizada en Gelves (Sevilla), se ha consolidado como referente nacional en formación especializada en Urgencias, Emergencias, Atención a las Catástrofes y Acción Humanitaria en España (UECAH) en sus cuatro líneas de actuación: Formación Universitaria, Formación Profesional, Formación a demanda y Formación extraescolar.



# Oferta Formativa Escuela SAMU



## Formación Universitaria

Master Universitario en Enfermería de Urgencias, Emergencias, Catástrofes y Acción Humanitaria (UECAH). En colaboración con la Fundación San Pablo CEU. 3.000 horas lectivas.

Master en Emergencias Médicas. En colaboración con la Fundación San Pablo CEU. 1.500 horas lectivas.



## Formación Profesional

Técnico en Emergencias Sanitarias. Curso presencial con una duración de 2.000 horas, impartidas a lo largo de 20 meses (2 cursos). Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería. Curso presencial con una duración de 1.400 horas, impartidos en 20 meses (2 cursos).

Técnico de Grado Superior en Integración Social. Curso presencial con una duración de 2.000 horas.



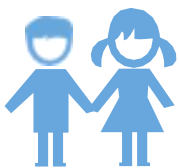
## Formación a demanda

Formación a la carta sobre ámbitos específicos de interés relacionados con el ámbito de actividad de Escuela SAMU (Rescate acuático, despliegue médico-logístico en alta montaña, etc.)



## Formación NAEMT

NAEMT es la Asociación Nacional de Técnicos en Emergencias Médicas, una institución estadounidense de gran prestigio en el ámbito de las emergencias sanitarias con más de 30 años de trayectoria que, entre otras líneas de acción, promueve cursos en más de 70 países a través de instructores y centros de formación aprobados en todo el mundo. Escuela SAMU es una entidad aprobada por la NAEMT para la realización de estos cursos, siendo la primera escuela como tal certificada en España por esta prestigiosa entidad.



### Formación extraescolar

Formación para escolares fuera del horario lectivo sobre distintas especialidades de Escuela SAMU

(rescate vertical, conducción, gestión de crisis, etc.)

# 680

Total de  
alumnos  
formados  
en 2019

# 13.144

Total de  
horas de  
formación

# 13

Total de  
cursos a  
demanda  
realizados

# DIVERSIDAD FUNCIONAL

## 2.3

---

Una de las principales líneas de actividad de SAMU es la atención a la diversidad funcional, dentro de la que se engloba cualquier tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial que tenga una proyección en los distintos ámbitos de la vida diaria. Estos servicios están concertados con distintas administraciones públicas, siendo SAMU responsable de la gestión.

En 2019, SAMU, a través de su Fundación, ha ampliado el alcance de sus servicios de atención a la diversidad funcional, con la incorporación de un nuevo servicio en Tenerife, que además supone el inicio de actividad en dicha comunidad autónoma.

### Tipología de servicios de atención a la diversidad funcional



#### Residencias

Servicios integrales a los pacientes en los ámbitos sanitario, social y psicológico.

Capacidad total: 228 pacientes.

- Residencia Santa Ana. Sevilla
- Residencia San Sebastián. Cantillana (Sevilla).
- Residencia Santa Teresa. Villafranca de los Caballeros (Toledo).
- Hogar San Lázaro. Santa Cruz de Tenerife.
- Centro El Sauzal. Santa Cruz de Tenerife.
- Centro El Alfar. Gijón.

# Tipología de servicios de atención a la diversidad funcional



## Unidades de estancia diurna

Servicios de disminución hasta la eliminación de trastornos conductuales a través de tratamiento especializado, profesionalizado e integral tanto para usuarios como para pacientes. Capacidad total: 43 pacientes.

- Unidad de Estancia Diurna San Lucas. Bellavista (Sevilla).



## Alojamientos tutelados

Intervención activa y educativa en todas las áreas del desarrollo individual de las personas con discapacidad intelectual, guiándoles a potenciar actitudes y habilidades y favoreciendo su autonomía e integración social.

- Alojamientos tutelados (2) en Centro El Alfar. Gijón. Capacidad total: 10 pacientes.



# Residencia Santa Ana

---

**Localización:** C/ Flota. **Sevilla.**

**Tipología de usuarios:** Personas que padecen Daño Cerebral Sobvenido.

**Capacidad:** 36 pacientes.

---

## Principales hitos en 2019:

- Jornadas de puertas abiertas. Con la colaboración de los centros de formación profesional de Ribamar y de la Escuela SAMU.
- Actividades compartidas con niños. Durante el periodo vacacional navideño, los hijos de empleados se implican en la organización y desarrollo de actividades en el centro encaminadas a favorecer la convivencia con los residentes.
- Actuaciones con asociaciones y fundaciones colaborativas. Desde hace varios años, la residencia recibe la visita del Coro de Flamenco Yerbabuena y la compañía de la Fundación Cristina Heeren, quienes realizan conciertos y actuaciones. Asimismo, la residencia cuenta con la colaboración de Cáritas, cuyos voluntarios realizan varias visitas al año.
- Salidas y excursiones. Durante el año, los internos han participado en varias salidas culturales y de ocio a museos y espacios culturales de Sevilla.
- Exposición Día Internacional de Personas con Discapacidad. A lo largo de todo 2019, se realizaron numerosas fotografías de los usuarios en diversas actividades cotidianas. En el Día Internacional de Personas con Discapacidad (3 de diciembre), se llevó a cabo una exposición de todas ellas en el Centro Cívico Las Columnas.

# Residencia San Sebastián

---

**Localización:** Avda. de la Mujer Mantonera. Cantillana (**Sevilla**). **Tipología de usuarios:** Personas con discapacidad intelectual y trastornos conductuales.

**Capacidad:** 60 pacientes.

---

## Principales hitos en 2019:

- Viaje a Chipiona. Los días 18 y 19 de junio de 2019, un grupo de 16 residentes y 6 monitores disfrutaron de una excursión al albergue de Inturjovent en Chipiona.
- Acciones de sensibilización medioambiental. En el contexto de la estrategia de desarrollo sostenible de SAMU, además de acciones de concienciación, se llevaron a cabo varias visitas a plantas de reciclaje.
- Acciones de fomento de la igualdad. A través de charlas con mujeres en torno a efemérides tales como el Día de la No Violencia de Género, el Día de la Publicidad o el Día del Flamenco.
- Competiciones deportivas. Dos residentes han participado en las competiciones de fútbol del Centro para personas con discapacidad intelectual de ASAS, pernoctando fuera del centro. Concretamente, los residentes fueron Juan José Rojas Romero y José Manuel Martín García, que participaron en el Campeonato de Andalucía de Fútbol 7 de Chiclana, alcanzando la segunda posición, y en el Campeonato de España de Fútbol Sala de Guadalajara, llegando a semifinales.
- Preparación décimo aniversario. En mayo de 2020, la residencia cumple 10 años desde su apertura. Durante 2019, el centro ha comenzado a trabajar en un programa de actividades, en el que se quiere implicar tanto a los trabajadores y los residentes como a sus familias.



# Residencia Santa Teresa

---

Localización: C/ Constitución. Villafranca de los Caballeros **(Toledo)**.

Tipología de usuarios: Personas con discapacidad intelectual.

Capacidad: 34 pacientes.

---

## Principales hitos en 2019:

- Encuentro intercentros. Encuentro con todos los centros y recursos de SAMU en la comarca, promovido desde hace tres años por la residencia, y que en su edición de 2019 contó con la visita de la consejera de Bienestar Social de Castilla-La Mancha, Aurelia Sánchez Navarro.
- Salidas vacacionales. Los residentes llevaron a cabo una salida vacacional a Asturias a final de mayo, y de un fin de semana en la playa de Gandía en el periodo estival.
- Pasacalles teatralizado. El grupo de teatro de residentes de este centro realizó un pasacalles medieval teatralizado en el mes de junio en la localidad, coincidiendo con la Semana del Teatro organizada por el Ayuntamiento. Asimismo, el grupo representó el musical adaptado “La belleza está en el interior” en la Casa de la Cultura, como parte de las actividades organizadas en el marco de la Semana de la Discapacidad.
- Excursiones. A lo largo del año han sido numerosas las excursiones que se han promovido desde el centro, a destinos tales como Madrid, Toledo o Molinos de Consuegra, entre otros.
- Voluntariado. Tres de los residentes forman parte de la Agrupación Local de Protección Civil, y participan sobre todo en la organización de eventos en la localidad. Los residentes colaboran asimismo de forma activa con la protectora de animales “Animalcazar”, donde realizan labores de limpieza y cuidado una vez a la semana. Por último, durante 2019 se realizaron expediciones de limpieza en “Las Lagunas”, declarada Reserva de la Biosfera.

## Hogar San Lázaro

---

**Localización:** C/ Juan García Álvarez. **Santa Cruz de Tenerife.** **Tipología de usuarios:** Personas con discapacidad intelectual y trastorno mental grados 1 y 2.

**Capacidad:** 16 pacientes.

---

### Principales hitos en 2019:

- Integración en SAMU. La residencia Hogar San Lázaro venía funcionando durante los últimos cinco años como centro destinado a las personas con discapacidad psíquica y bajo la gestión de una empresa familiar. Tras el cese de la actividad de la empresa, que dejó en situación difícil a los 16 residentes del centro, en noviembre de 2019, SAMU tomó la decisión de poner en marcha este proyecto con una nueva filosofía de trabajo, en la que vuelca su experiencia tanto en SAMU como en SAMU Wellness.

## Unidad de Estancia Diurna

---

**Localización:** C/ Zeus. Urb. Jardines de Hércules, Bellavista (**Sevilla**). **Tipología de usuarios:** Personas con discapacidad intelectual, trastornos de conducta y daño cerebral sobrevenido.

**Capacidad:** 43 usuarios.

---

### Principales hitos en 2019:

- III Respiro Familiar. Encuentro de usuarios y familiares, celebrado del 11 al 13 de octubre en Matalascañas (Huelva).
- Acciones de sensibilización ambiental. Los usuarios participaron de forma muy activa en una acción de voluntariado ambiental durante el mes de octubre, recogiendo residuos en la Ribera del Guadaira (Proyecto Eco-SAMU).

- Acción de voluntariado Banco de Alimentos. Los usuarios de San Lucas participaron como voluntarios en la clasificación de alimentos del Banco de Alimentos de Sevilla.
- Salidas y excursiones. A lo largo de todo el 2019, los internos participaron en diversas salidas culturales y de ocio a museos y espacios culturales de Sevilla tales como el Museo de Tutankamón, la Ruta de Belenes de Navidad, Comandancia Naval, Feria de Abril, ruta en velero, Planetario, etc.).
- Rutas saludables. Todos los primeros lunes de cada mes, se llevan a cabo prácticas de senderismo.
- Deporte inclusivo. El San Lucas Fútbol Club, formado por usuarios del centro, participa en la Liga APROSE. Asimismo, los usuarios participan en otras iniciativas de naturaleza deportiva, tales como la Liga Cross de ASAS o los eventos de Special Olympics.
- Teatro. Coincidiendo con el encuentro familiar navideño de diciembre, el Grupo 1 de usuarios (los que presentan mayor afectación cognitiva) llevaron a cabo una representación teatral, "La ratita presumida", recibiendo gran reconocimiento por parte de todos los familiares.

## Centro El Alfar

---

**Localización:** C/ Senda del Arcediano. **Gijón.**

**Tipología de usuarios:** Personas con discapacidad intelectual.

**Capacidad:** 10 pacientes.

---

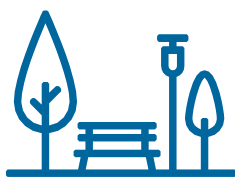
### Principales hitos en 2019:

- Durante 2019, el centro ha continuado operando en la intervención activa y educativa en el desarrollo individual de los residentes, potenciando sus actitudes y habilidades y mejorando su calidad de vida. A lo largo de todo el año, los residentes han desempeñado diversas labores ocupacionales y formativas, así como un programa periódico de ocio y tiempo libre.

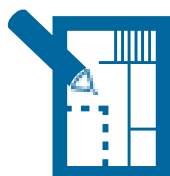
# SAMU WELLNESS

## 2.4

Después de su apertura en 2017, y la primera fase de rodaje durante 2018, el año 2019 ha sido el de la consolidación para SAMU Wellness, centro de referencia de rehabilitación psicosocial de carácter privado dirigido a la atención sanitaria integral de personas con enfermedad mental.



**11.500** metros<sup>2</sup>  
de espacios  
verdes y  
equipamientos



**1.481 m<sup>2</sup>** de superficie  
construida



**18** plazas de  
hospitalización



**12** plazas de Unidad de  
Día

Durante 2019, se han logrado los siguientes objetivos propuestos:

- Mejoras en la calidad asistencial, a través de medidas como la normalización de los informes de alta y los modelos de historia, la creación de registros de indicadores de calidad.
- Programa formativo para empleados, a fin de mejorar sus competencias en los ámbitos de intervención del centro.
- Mejora de instalaciones. Entre las más importantes, se ha llevado a cabo la instalación de iluminación en las pistas deportivas, el techado del patio, la reforma de habitaciones y nuevos mobiliarios o la mejora integral del saneamiento de algunos edificios.

De manera general, y especialmente en relación con los datos hospitalarios, la mayor parte de los indicadores demuestran un incremento de la actividad. Así, los ingresos hospitalarios se han incrementado un 66%, y los días de ingreso han aumentado en un 60% con respecto a 2018.

| <b>Hospitalización</b>   |      |
|--------------------------|------|
| Ingresos                 | 171  |
| Días totales de ingreso  | 6192 |
| Altas totales            | 160  |
| Traslados hospitalarios  | 16   |
| <b>Hospital de Día</b>   |      |
| Pacientes atendidos      | 75   |
| Ingresos Hospital de Día | 35   |
| Altas totales            | 36   |
| Días totales de estancia | 1024 |

| <b>Consultas de Psiquiatría</b> |     |
|---------------------------------|-----|
| Primeras consultas              | 90  |
| Seguimientos                    | 476 |

| <b>Consultas de Psicología</b> |     |
|--------------------------------|-----|
| Primeras consultas             | 23  |
| Seguimientos                   | 600 |

| <b>Servicios de Urgencias</b> |    |
|-------------------------------|----|
| Consultas                     | 6  |
| Ingresos urgentes             | 38 |
| Traslados hospitalarios       | 13 |
| Altas voluntarias             | 22 |

## Terapia ocupacional

Durante todo el año se promueven iniciativas para mejorar, mantener y re-educar las capacidades y habilidades de los pacientes, orientada a facilitar su autonomía y a mejorar su autoestima.

## Salidas terapéuticas

- Visita al Museo de artes costumbres de Sevilla
- Paseo por Triana
- Visita al estadio Benito Villamarín
- Visita a la Torre del Oro
- Visita al Club Hípico La Herradura
- Paseo en velero por Rota (2)
- Visita a Utrera y ruta de belenes



## Talleres

- Taller de emociones
- Relajación
- Danzaterapia
- Actívate (ejercicios físicos)
- Cineforum
- Sensibilización y cooperación
- Arteterapia
- Teatro
- Taller de poesía
- Risoterapia



## Terapias de grupo

- Adicciones
- Psicología
- Psiquiatría
- Imagen corporal
- Estimulación cognitiva
- Ansiedad
- Psicofarmacología

# ÁREA DE MENORES

## 2.5

Desde 2007, SAMU atiende a menores en protección de toda España, a través de la gestión de centros de atención específica en concierto con distintas Administraciones públicas.

Durante 2019, el número de centros de protección de menores gestionados por SAMU se ha incrementado en un 52%, pasando de 25 centros a 38, localizados entre Andalucía, Madrid, Aragón y la Comunidad Autónoma de Ceuta. El total de menores extranjeros no acompañados atendidos por SAMU a 31 diciembre de 2019 fue de 4366, y el personal empleado en esta atención fue de 553 profesionales.

Estas cifras, y sobre todo el modelo de gestión de sus servicios de atención a menores, es lo que ha consolidado en muy poco tiempo a SAMU como entidad líder en la gestión de centros de menores en España.

| Centro                  | Localidad                            | N plazas asignadas | Menores atendidos | Personal que atiende |
|-------------------------|--------------------------------------|--------------------|-------------------|----------------------|
| ISL Valencina           | Valencina de la Concepción (Sevilla) | 25                 | 36                | 13                   |
| ISL Castillo            | El Castillo de las Guardas (Sevilla) | 25                 | 42                | 12                   |
| ARB/AI Miguel de Mañara | Dos Hermanas (Sevilla)               | 28                 | 45                | 17                   |



|                       |                               |     |      |    |
|-----------------------|-------------------------------|-----|------|----|
| ISL Corteconcepción   | Corteconcepción (Huelva)      | 25  | 81   | 12 |
| ISL Fuentequintillo   | Dos Hermanas (Sevilla)        | 20  | 23   | 12 |
| ISL Alcalá            | Alcalá de Guadaíra (Sevilla)  | 30  | 60   | 15 |
| ISL Guadarranque      | San Roque (Cádiz)             | 20  | 38   | 13 |
| ISL Polanco           | Sevilla                       | 25  | 41   | 15 |
| Recep Campo Gibraltar | Algeciras (Cádiz)             | 100 | 2101 | 25 |
| ED Cortijo San Román  | Jimena de la Frontera (Cádiz) | 25  | 152  | 13 |
| RECEP Jimena          | Jimena de la Frontera (Cádiz) | 50  | 121  | 15 |
| Al Arcos              | Arcos de la Frontera (Cádiz)  | 57  | 204  | 20 |
| ARB El Bosque         | Algeciras (Cádiz)             | 25  | 49   | 16 |
| ISL Pelayo            | Algeciras (Cádiz)             | 10  | 23   | 3  |
| ISL Bornos            | Bornos (Cádiz)                | 30  | 83   | 14 |
| ISL Castillejo        | El Bosque (Cádiz)             | 30  | 51   | 14 |
| CE Estepeña           | Estepona (Málaga)             | 16  | 33   | 12 |
| UATE Ceuta            | Ceuta                         | 80  | 131  | 34 |

| Centro    | Localidad      | N plazas asignadas | Menores atendidos | Personal que atiende |
|-----------|----------------|--------------------|-------------------|----------------------|
| Al Bornos | Bornos (Cádiz) | 70                 | 208               | 18                   |

|                         |                                      |        |     |    |
|-------------------------|--------------------------------------|--------|-----|----|
| AI Castillejo           | El Bosque (Cádiz)                    | 60     | 105 | 18 |
| RB/AI Fuerosde Aragón   | Huesca                               | 12//12 | 98  | 14 |
| AI Movera               | Zaragoza                             | 24     | 218 | 14 |
| PAI Movera              | Zaragoza                             | 8      | 4   | 2  |
| IPC Juslibol            | Zaragoza                             | 15     | 32  | 18 |
| AI Valencina            | Valencina de la Concepción (Sevilla) | 28     | 30  | 14 |
| AI Sevilla              | Dos Hermanas (Sevilla)               | 28     | 32  | 14 |
| CE Málaga               | Málaga                               | 6      | 6   | 13 |
| CE Costa del Sol        | Málaga                               | 6      | 6   | 13 |
| COISL Motril            | Motril (Granada)                     | 24     | 39  | 19 |
| RB Motril               | Motril (Granada)                     | 25     | 37  | 14 |
| ISL Lucena              | Lucena (Córdoba)                     | 25     | 42  | 10 |
| ISL Serón               | Serón (Almería)                      | 20     | 31  | 10 |
| AI Serón                | Serón (Almería)                      | 25     | 59  | 10 |
| AI El Ejido             | El Ejido (Almería)                   | 25     | 53  | 10 |
| ISL Durcal              | Durcal (Granada)                     | 25     | 44  | 13 |
| Piso Acogida Rivas      | Rivas (Madrid)                       | 14     | 22  | 18 |
| Piso Acogida Coslada    | Coslada (Madrid)                     | 14     | 21  | 18 |
| Piso Acogida Fuencarral | Madrid                               | 14     | 27  | 18 |

## Principios de gestión en centros de menores

**Coh**erencia: Se refiere a una actuación de forma lógica, en función de los principios educativos que se decidan en el modelo de acción educativa del centro.

**Res**olución: La actividad de cada uno de los miembros estará compenetrada con la forma de actuar de los demás. Por encima de las diferentes funciones, el equipo ha de encontrar su cohesión en un hilo conductor común, o sea, en el Proyecto de Centro y el Modelo Educativo que el mismo contiene.

**Con**tención: El equipo tiene que ser capaz de contener y trabajar sus propias dificultades para a la vez ser capaz de contener y ayudar a elaborar los conflictos que presentan niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

**Per**meabilidad: Entre los componentes del equipo tiene que existir un respeto a las funciones y roles que representan los otros miembros; de acuerdo con ello, debe darse una intercomunicación mutua y constante.

**Pro**actividad: Presentando continuamente iniciativas para mejorar el desarrollo y funcionamiento del centro y la vida de los menores que se atiende.

**Ubicación en el tiempo y en el espacio social:** Tanto individual como colectivamente, el equipo de profesionales será un claro exponente de su tiempo; ha de vivirse dentro del equipo una sensibilidad social, de manera que se pueda ubicar de forma constructiva ante el hecho social, superando visiones negativistas y ofreciendo un sentido positivo de la vida.

**Mixto:** Que estén representados los dos sexos, de manera que las personas menores puedan encontrar los dos referentes, masculino y femenino, necesarios para un óptimo desarrollo de su personalidad.

**Autocrítica:** Supone que el equipo entienda que su actuación es siempre susceptible de mejora y/o cambio, de manera que desde una metodología de evaluación continua, pueda irse revisando el trabajo realizado por todos, sin que esto sea fuente de enfrentamientos.

# ÁREA DE SERVICIOS EDUCATIVOS

## 2.6

---

Desde 2015, SAMU viene ofreciendo servicios en el ámbito educativo, pero no es hasta finales de 2019 cuando esta línea de acción se materializa en un servicio independiente, debido a la importancia que está adquiriendo dentro de la estructura de recursos de SAMU.

Actualmente, SAMU ofrece dos servicios principales dentro del ámbito educativo, fruto de las licitaciones ofertadas por la Junta de Andalucía a través de la Agencia Pública Andaluza de Educación:

- Servicio de apoyo y asistencia para alumnado con necesidades especiales en centros públicos de Andalucía.
- Servicio de interpretación de lengua de signos para alumnado con discapacidad auditiva en centros públicos de Andalucía.

**Más de**

**5000**

**Alumnos  
atendidos**

Para la prestación de estos servicios, SAMU emplea en toda Andalucía a **745 técnicos**, tanto **Personal Técnico de Integración Social (PTIS)** como **Intérpretes de Lengua de Signos Española (ILSE)**. Este servicio ha crecido en torno a un 40% con respecto a 2018, con la incorporación en 2018 de la provincia de Huelva.

En total, son **más de 650 centros educativos** los cubiertos por este servicio en toda la comunidad andaluza.

Se trata, además de un servicio permanente, de manera que cualquier contingencia laboral es cubierta con recursos de reserva, para garantizar las dotaciones comprometidas.

Con la creación del servicio, SAMU prevé incrementar su actividad en el área educativa, optando a licitaciones públicas ofertadas en otras comunidades. Asimismo, está valorando su inclusión en otros ámbitos de prestación de servicios asociados a la actividad educativa (comedores, limpieza, mantenimiento, etc.).

## Servicios

| Servicio  | Provincias asistidas                           | Total de técnicos empleados |
|---|--|-----------------------------|
| Apoyo y asistencia alumnado con necesidades especiales (PTIS)                     | Sevilla, Málaga, Jaén, Granada, Cádiz y Huelva | 703                         |
| Interpretación de lengua de signos para alumnado con discapacidad auditiva (ILSE) | Sevilla, Huelva y Almería                      | 42                          |

# SAMU MAROC

## 2.7

Desde 2015, SAMU opera en Marruecos bajo la denominación de SAMU Maroc, ofreciendo servicios de asistencia médica de urgencias.

La sede principal de estos servicios se sitúa en Tánger (Rue Lafayette, Rés. Oprah, Entresol N°13), donde cuenta con un centro de formación y asistencia en el desarrollo de capacidades en urgencias, emergencias y gestión de catástrofes.

Actualmente, el servicio de asistencia está cubierto con:

- **Parque móvil.** Dotado con tres UVI móviles de última generación, que realizan tanto asistencia en emergencias como traslados domiciliarios, atención a hoteles o transferencia de pacientes a los hospitales de Casa- blanca y Rabat.
- **Unidad de transporte aéreo medicalizado.** Destinado a la realización de *transfers* internacionales.
- **Equipo humano.** El equipo de SAMU Maroc en Tánger se compone de 21 profesionales.
- **Proceso asistencial monitorizado.** A través de un sistema tecnológico en comunicación con profesionales tanto españoles como marroquíes, que permiten el seguimiento tele-asistido de los procesos.

**SAMU Maroc realiza mensualmente una media de 100 asistencias.**

De cara al futuro, el objetivo de esta unidad es contar con centros en Marrakech y Casablanca. Asimismo, SAMU Maroc, cuyos servicios son privados (los clientes son fundamentalmente aseguradoras), está trabajando para desarrollar un modelo de partenariado público-privado con el Ministerio de Salud de Marruecos.

# SAMU FOUNDATION

## 2.8

---

Desde 2018, SAMU cuenta con presencia en EE.UU., más concretamente en Washington DC, a través de SAMU Foundation, una ONG de *fundraising*, cuyo objetivo es captar fondos y recibir donaciones corporativas y a título individual que le permitan llevar a cabo labores asistencia- les humanitarias.

Después de que ese año iniciara el proceso para conseguir certificarse por la **EMT (Emergency Medical Teams)** de la Organización Mundial de la Salud, durante 2020, previsiblemente, se concluirá dicha certificación. Gracias a este distintivo, SAMU formará parte del registro de entidades asistenciales de emergencia de referencia a nivel internacional.

Es previsible, asimismo, que se lleve a cambio de denominación de SAMU Foundation, que podría pasar a llamarse Samu First Response, con el objetivo de explicitar de forma más evidente su objeto social, algo que puede ayudar a mejorar la captación.



# 3

## CÓMO LO HACEMOS



# MODELO DE GESTIÓN

## 3.1

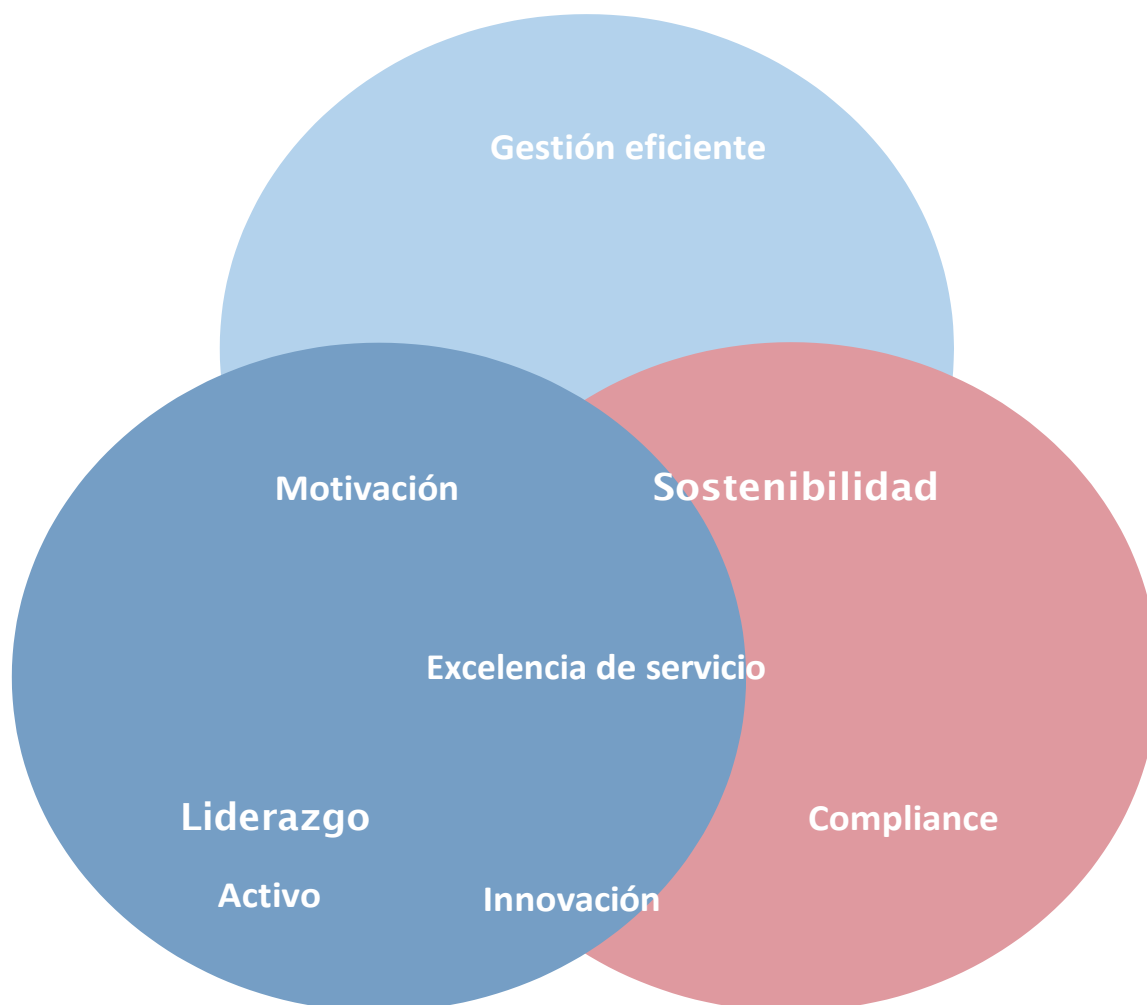
El modelo de gestión de SAMU está representado por la confluencia de tres ejes motrices, de cuya unión se derivan los distintos principios que rigen la actividad dentro de la entidad.

### Ejes motrices:

- Gestión eficiente
- Liderazgo activo
- Compliance

### Principios confluientes:

- Motivación
- Sostenibilidad
- Excelencia de servicio
- Innovación



De acuerdo con este esquema, la gestión de SAMU se fundamenta en diez grandes principios:

## 1 Gestión por objetivos.

Porque creemos que sólo se puede gestionar aquello que se puede medir.

## 2 Estructura orgánica de direcciones y jefaturas.

Una organización funciona cuando tiene una alta capacidad orgánica, en la que los objetivos y las funciones están delimitadas, encontrándose un equilibrio eficaz entre dirección y delegación.

## 3 Liderazgo activo para la mejora de la satisfacción del personal.

En SAMU se ponen en prácticas técnicas académicamente contrastadas de liderazgo activo que mejoran el resultado del personal, aumentan su motivación y reducen el estrés.

## 4 Organización y gestión de equipos.

SAMU pone el acento en la organización y gestión de equipos de alto rendimiento, comprometidos con los fines y objetivos de la entidad.

## 5 Gestión de la transparencia.

La organización moderna es transparente. SAMU reconoce el gran reto que supone gestionar una entidad compleja con multitud de grupos de interés internos y externos. Dentro de la política de transparencia de SAMU se incluye:

- Código ético.
- Política de despachos abiertos.
- Política de igualdad.
- Política de apoyo a colectivos vulnerables.
- Portal de transparencia.

## 6 Gestión integrada de Compliance legal y Compliance competitivo.

La proliferación de la normativa en los últimos tiempos obliga a entidades como SAMU a gestionar de manera intensiva el cumplimiento de las normas obligatorias y aquellas necesarias para mantener la competitividad.

## 7 Transformación digital.

SAMU tiende hacia un modelo de “oficina sin papel”, gracias a la aplicación de las Nuevas Tecnologías. Con ello se busca una perfecta trazabilidad y adecuación de procedimientos críticos, lo que a su vez redundará en una mayor seguridad física y jurídica.

## 8 I+D+I.

En la apuesta por la Investigación, el Desarrollo y la Innovación, SAMU quiere contar activamente con los agentes de su entorno, y muy especialmente las universidades.

## 9 Control de calidad.

El control de calidad se articula en SAMU a través de una política de medición de indicadores clave de éxito y un proceso de normalización, certificación y acreditación de normas ISO y UNE.

## 10 Relaciones institucionales.

El sistema de gestión de SAMU pone el acento en la importancia de la gestión integrada de las relaciones institucionales a todos los niveles: político, directivo y técnico. Se favorece un diálogo sincero entre la Administración y el sector privado de servicios para encontrar puntos de entendimiento comunes.

# INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

## 3.2

En 2018, SAMU aprobó su primer Plan Estratégico de I+D+i, con la colaboración de la Corporación Tecnológica de Andalucía. Dicho plan establece la estrategia de Investigación, Desarrollo e Innovación de la entidad, con la que se persigue su transformación digital y un incremento de la competitividad en el sector sanitario mediante la innovación tecnológica, la innovación de procesos y el desarrollo de productos tecnológicos propios.

Con el seguimiento y la supervisión de un Comité de Innovación creado a tal efecto, el Plan tiene un horizonte de ejecución hasta final de 2020. El año 2019 ha sido decisivo para su desarrollo, habiéndose avanzado en los siguientes objetivos anuales:

**Objetivo 1:** Empoderar el talento humano SAMU y alinearlos al ejercicio de la empresa llevando a cabo al menos el 60% de las acciones previstas en el Plan de Acción Estratégica de innovación 2018. Grado de cumplimiento: 100%.

**Objetivo 2:** Acreditar la capacidad de innovación de SAMU según norma UNE (166.002 "Gestión de la I+D+i) antes del 2020. Grado de cumplimiento: 60%.

**Objetivo 3:** Constituir y activar un órgano de investigación, desarrollo e innovación SAMU en 2019. Grado de cumplimiento: 100%.

**Objetivo 4:** Crear un nuevo producto de innovación en 2019: Software SAMS. Grado de cumplimiento: 25%.

**Objetivo 5:** Explorar canales para financiar al menos el 15% del proyecto Software SAMS, el Certificado UNE 166.002 y los Complementos en Nóminas de I+D+i hasta el primer trimestre de 2020. Grado de cumplimiento: 100%.

A nivel general, el Plan está ejecutado en un 67,78%. Las acciones que se han acometido al 100%, en el marco de los retos transversales y verticales, son:

- Fomento del liderazgo. Dicha acción contemplaba la creación de un mapa de talento de SAMU, el desarrollo de un protocolo de selección de personal, la descripción del organigrama de la empresa y su publicación en web y la creación del Comité de Innovación.
- Fomento de herramientas de comunicación *Bottom-up*. El 80% de los directores de los centros tiene presencia en los Consejos de Dirección.
- Cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos y del Compliance. Se ha elaborado un Manual de Compliance, y se ha creado la figura del gestor de Compliance. Todos los protocolos en materia de protección de datos han sido implantados con éxito.
- Fomento de la innovación y la competitividad en SAMU (Área de Emergencias) en su relación con los clientes privados.
- Favorecer espacios de trabajos innovadores y donde se fomente el aprendizaje. Todos los profesionales de la Fundación han participado en sesiones biopsicosociales y seminarios en torno al fomento del espíritu innovador.
- Análisis de experiencias previas en el desarrollo de productos propios.

# DESARROLLO SOSTENIBLE

## 3.3

A través de su Comité de Sostenibilidad, creado a finales de 2018, SAMU lleva a cabo un programa específico de acciones cuyo objetivo es promover medidas que fomenten la sostenibilidad medioambiental y frenar o atenuar el impacto de su actividad sobre su entorno.

Alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, en el marco de su adhesión al Pacto Mundial de esta organización, la estrategia de SAMU durante 2019 ha estado enfocado a cinco grandes objetivos:

1. Contribuir a la mejora medioambiental, reduciendo la huella ecológica en nuestras acciones empresariales.
2. Orientar tanto las acciones resultantes del Comité de Transformación (Innovación, Compliance e Igualdad) hacia el cumplimiento de los objetivos sostenibles así como las restantes.
3. Incentivar la motivación de los trabajadores en la pertenencia a SAMU.
4. Capacitar al Comité de Sostenibilidad.
5. Promover acciones empresariales dentro del marco de la sostenibilidad.



Estos cinco objetivos han sido trabajados por SAMU a lo largo de todo el año, materializándose en las siguientes acciones:

- Convenio de colaboración con Recilec para el reciclado de residuos generados por SAMU.
- Habilitación en centros de trabajo de contenedores de reciclado de pilas.
- Participación en iniciativa de recaudación de fondos para el proyecto de acción social de la Fundación Bangassou.
- Inscripción en registro de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio como Productores de Residuos.
- Participación en Foro Provincial sobre Agenda 2030 y ODS, en Córdoba.
- Formación online sobre sostenibilidad (“Cómo elaborar informes de progreso”).
- Campaña de comunicación interna para fomentar la participación en el proyecto “Yo doy mis pasos” de la Fundación GAEM.
- Creación de Punto Limpio en “Base 7”, junto a la UED San Lucas, para artículos y residuos electrónicos (más de tres toneladas recicladas en 2019).
- Puesta en marcha de proyecto Eco-SAMU.
- Triple Zero. Incorporación de vehículo de intervención rápida no contaminante (modelo Twizy de Renault), para coberturas de emergencias.
- Reforestación del Parque del Charco de la Pava (Sevilla). Menores residentes en los centros gestionados por SAMU participaron en un proyecto de reforestación del parque del Charco de la Pava (Sevilla) en colaboración con Ecoherencia, Sevilla +Verde y Decatlón. Asimismo, se produjeron pins con los que los voluntarios animaron a los participantes y paseantes a su concienciación.



## Eco-SAMU: hacia La transformación cultural



Eco-SAMU es uno de los proyectos más ambiciosos promovidos en 2019 desde el Departamento de Sostenibilidad. A través de esta iniciativa, los centros de SAMU se comprometen a llevar a cabo la retirada de residuos de sus zonas de influencia, implicando para ello no sólo a empleados y usuarios de los servicios de SAMU, sino también a entidades públicas y privadas. Con esta iniciativa, se busca:

- Sumar pequeños esfuerzos para la mejora medioambiental del entorno.
- Reducir la huella ecológica de nuestra actividad.
- Genera alianzas para la mejora del Planeta.
- Fomentar la sensibilización medioambiental.

Muchos centros de SAMU se han sumado a esta iniciativa, destacando algunas acciones por su singularidad, como son los casos del centro de Inserción Sociolaboral de Motril (Granada), que llevaron a cabo recogidas de residuos de la playa, el centro de El Bosque, con batidas de limpieza por el sendero del Río Majaceite, en la provincia de Cádiz, o la residencia Santa Teresa, en Toledo, con recogidas de residuos en las lagunas de su entorno.

# RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

## 3.4

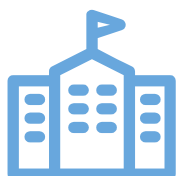
---

Como empresa especializada en el Tercer Sector, y con una clara vocación social, la Responsabilidad Social Corporativa representa un aspecto vertebral en su actividad, que tiene de hecho un carácter transversal: todas las acciones y proyectos de SAMU tienen una orientación social, ya que, en última instancia, todas persiguen mejorar la vida y ayudar a personas en situación crítica o con necesidades.

Desde los principios de **transparencia**, **ética**, **compromiso** y **responsabilidad**, SAMU despliega acciones para mantener una relación activa y constructiva con sus grupos de interés.

Específicamente, dentro de SAMU se desarrollan acciones cuyo objetivo es, muy directamente, generar beneficios sociales a su entorno, a través de una actitud abierta, colaborativa y propositiva. En buena medida, estas acciones se articulan a través de **SAMU Idilio**, un departamento promovido por la Fundación SAMU con el fin de potenciar el ámbito socio-asistencial mediante el desarrollo de propuestas que favorezcan el establecimiento de sinergias encaminadas a la inclusión.

Durante 2019, se han desarrollado los siguientes grandes proyectos en materia de RSC:



## Colaboración con la Universidad

A través de sus proyectos de naturaleza social, SAMU persigue y potencia la colaboración con el entorno universitario, para lo que se han llevado a cabo sendos convenios de colaboración con CEU San Pablo y la Universidad de Sevilla. En este contexto, durante el año, se han promovido dos jornadas de carácter inclusivo, una de naturaleza cultural y otra de tipo deportivo.

**Jornadas Culturales Inclusivas.** Gracias a la creación de nuestra compañía teatro Idilio Escénico y las sinergias creadas a partir del año 2015 con las diferentes universidades de referencia de la ciudad de Sevilla (Universidad de Sevilla, Universidad Pablo de Olavide y Fundación San Pablo Andalucía CEU), durante 2019 se promovieron diversas actividades culturales inclusivas en colaboración con la Universidad, tales como la organización del “Día Mundial de Teatro” en el Aula Magna de la Facultad Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla, talleres inclusivos con los alumnos de la asignatura de Expresión Corporal de la mención de Educación Física o la participación de Idilio Escénico en el espacio “Miércoles Culturales” de la Fundación San Pablo Andalucía CEU.

**Jornadas Deportivas Inclusivas.** Durante 2019 se aumentó el número de jornadas deportivas inclusivas en la Universidad o en otras entidades educativas, pasando de 6 en el año 2018 a 14 en el curso 2019. Más de 750 personas han participado en estas iniciativas. De cara a 2020, por ser año olímpico, se ha planteado el objetivo de superar las 20 actividades deportivas inclusivas.

A lo largo del año 2019 Fundación SAMU ha seguido desarrollando este proyecto pionero en el ámbito de la discapacidad intelectual enfocado a la mejora de la calidad de vida a través de la náutica, aumentando el número de salidas terapéuticas.

Así, se han llevado a cabo un total de 26 salidas a entornos fluviales o marítimos, con un total de 145 beneficiarios, entre residentes/usuarios con discapacidad intelectual hasta pacientes de SAMU Wellness y menores extranjeros no acompañados.

Asimismo, durante la Feria Náutica de Gelves, se llevó a cabo la presentación del proyecto, concitando un gran interés entre los participantes.



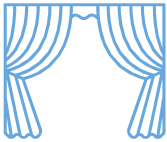
## Cuatro Estaciones por la Integración

En 2019 se promovieron un total de tres eventos deportivos inclusivos en el marco de este proyecto, que persigue el fomento de actividades deportivas inclusivas durante cada estación asociadas a los centros de SAMU en toda España. Así, se promovieron jornadas de Primavera, Otoño e Invierno, dos de ellas en la provincia de Sevilla y una tercera en Villafranca de los Caballeros (Toledo). Estos tres eventos lograron aglutinar a 850 participantes, de los que 580 eran personas con discapacidad intelectual o daño cerebral adquirido y discapacidad física y orgánica.

## Jornadas de sensibilización



Durante 2019 se llevaron a cabo tres jornadas de sensibilización en materia de exclusión dirigidos a centros educativos de Secundaria. Un total de 140 alumnos de 2º y 3º de la ESO del IES Cantillana, el Colegio Sagrado Corazón de Utrera y la Fundación San Pablo Andalucía CEU participaron en charlas a cargo de residentes y usuarios de la Residencia San Sebastián, acompañados por educadores y psicólogos del centro.



## *Día Mundial del Teatro*

El día 27 de marzo, Día Mundial del Teatro, se llevó a cabo el evento cultural inclusivo “Teatro Abierto”, donde la compañía Idilio Escénico representó su obra “Sinergia” en el Aula Magna de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Sevilla. La representación tuvo una calurosa acogida. Ese día, además, se contó con la participación del grupo de Danza de la Asociación Paz y Bien, con su obra “Música, Movimiento y Emoción”, y de los alumnos de Expresión Corporal del Grado de Primaria, con su trabajo “Espacio Compartidos-Emociones Comunes”. Un total de 270 personas asistieron a este evento.



## Proyecto RugbyEs

En colaboración con el Club de Rugby San Jerónimo, durante 2019 se inició este proyecto pionero en el ámbito de la Protección de Menores Extranjeros No Acompañados (MENAs) y otros colectivos vulnerables enfocado a la mejora de la calidad de vida a través del rugby como deporte inclusivo. Se trata de un equipo compuesto por jugadores residentes en diversos centros de menores, que compiten en la liga Sub 18 de la Federación Andaluza de Rugby.



## Competiciones autonómicas de Special Olympics

En colaboración con la Universidad Pablo de Olavide, SAMU organiza las competiciones autonómicas de Special Olympics en Andalucía. Esta entidad está formada por más de 4,2 millones de deportistas de 170 países. En 2019 se desarrollaron las competiciones de Atletismo, Fútbol Unificado, Natación, Pruebas Motrices, Baloncesto Unificado y las Jornadas Benéficas Master Class Bailes Latinos, con la participación de 750 personas con discapacidad.



## Recogida de Alimentos

Como viene haciendo en los últimos años, y liderada y coordinada por el Departamento de Sostenibilidad de SAMU, la entidad participó en la Gran Recogida del Banco de Alimentos con motivo de la Navidad. Así, en 2019, todos los centros de SAMU contribuyeron con una recogida de casi mil kilos de alimentos. Especialmente llamativa fue la iniciativa del centro de menores de El Bosque, que consiguió el récord de kilos recaudados dentro de la organización gracias a una rifa en la que el coste de las papeletas era un kilo de alimentos.

# PROYECTOS DE COOPERACIÓN

## 3.5

En las tres últimas décadas, SAMU ha participado en numerosos proyectos de cooperación, prestando de manera altruista asistencia en misiones internacionales de naturaleza muy diversa, en destinos tales como Filipinas, Nepal o Francia.

Además de desplegar su conocimiento y experiencia en la gestión de urgencias, emergencias, atención a las catástrofes y acción humanitaria, en estos proyectos SAMU contribuye con sus recursos materiales y humanos, a través de la fórmula del voluntariado, a ayudar a personas con dificultades.

Durante 2019, SAMU ha llevado a cabo dos misiones, ambas en Marruecos.

### **Caravana Escolar Solidaria Marruecos 2019**

La caravana partió de España el día 28 de octubre. Compuesta por 15 voluntarios, esta misión de cooperación internacional consistía en llevar material escolar para repartirlo en escuelas y entre colectivos infantiles en situación de vulnerabilidad del norte de Marruecos. La caravana, realizada con la cooperación de SAMU Maroc se desarrolló durante cuatro días, en los que la expedición visitó las aldeas de La Madraza, Marge Iowa, Dar Maymun, Guelide, Ehawde, Mijbha, Ivitar, Karkar, Elyasamine, Dar LBERdae y Sayosa.

En total, fueron repartidas más de cien cajas, que incluían 1000 mochilas, dotadas con un set completo de material escolar en el que se incluían cuadernos (2000 en total), estuches (800 en total) y lápices (7000 en total). Asimismo, también se distribuyó ropa y calzado.

La misión no consistía únicamente en entrega de material, sino también en la prestación de asistencia sanitaria a los niños de las poblaciones visitadas.

## **Operación Abridando el Atlas Marroquí**

Pocas semanas después de la Caravana Escolar Solidaria, el 26 de diciembre, se llevó a cabo una nueva misión de cooperación, una caravana de invierno cuyo objetivo era facilitar ropa de abrigo a personas con necesidades de la región marroquí de Azilal, en plena cordillera del Atlas.

Esta misión de cooperación se programó en respuesta a la demanda planteada por la asociación Nass Elkheir, con la que colabora SAMU, y contó con el apoyo de entidades locales y con el patrocinio del Consulado de Marruecos en Sevilla, La Caixa y SAMU Maroc.

En total, participaron en el proyecto una quincena de voluntarios, que, con una flota de media docena de vehículos, transportaron ropa y calzado a poblaciones de la zona de la provincia de Azilal.

La caravana se desarrolló entre los días 26 y 30 de diciembre con el objetivo de contribuir a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la zona, en un periodo especialmente adverso desde el punto de vista climatológico en estos lugares del norte de Marruecos.



# COMUNICACIÓN

## 3.6

Una de las bases del comportamiento ético empresarial es la apuesta por la transparencia. Informando de manera abierta sobre su actividad, iniciativas y procedimientos, las entidades demuestran su compromiso con la gestión impecable, que persigue la excelencia profesional y que se preocupa por un desempeño eficiente.

### Comunicación interna

- Portal del Empleado. Instrumento de información laboral para empleados, en la que éstos pueden acceder a documentación personal de interés sobre cuestiones tales como normativa, certificados, etc.
- Revista SAMU. Con una periodicidad mensual, la revista se distribuye internamente, operando como vehículo de comunicación para empleados, pero también hacia el exterior, entre administraciones y entidades colaboradoras.

### Comunicación externa

- Medios de comunicación. SAMU mantiene una actividad regular de difusión de cara a los medios de comunicación, que se convierten en altavoces de sus iniciativas.
- Página web. La página web de SAMU cuenta con un apartado dinámico de actualidad donde se rinde cuenta de manera regular de los proyectos de la entidad.
- Redes sociales. El ecosistema digital de SAMU está formado por Twitter y Facebook. Escuela SAMU cuenta, además, con un perfil en Instagram. Asimismo, otras unidades vinculada a SAMU, como SAMU Idilio, cuentan también con presencia en redes.

# 4

## PARA QUIÉN TRABAJAMOS



Aunque la actividad desarrollada por SAMU tiene un gran alcance social directo e indirecto, hay que distinguir dentro de los grandes grupos de interés a dos perfiles principales: por un lado, las entidades contratantes de los servicios, que son fundamentalmente administraciones públicas y algunas entidades privadas; por otro lado, los beneficiarios de dichos servicios, los usuarios, en sus distintos ámbitos de intervención.



## Administraciones

Los clientes de SAMU son administraciones públicas que depositan su confianza en nuestros servicios y profesionales. En 2019, el mapa de administraciones con las que colaboramos es el siguiente:

- Consejería de Salud de la Junta de Andalucía (Empresa Pública de Emergencias Sanitarias, EPES).
- Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía (Agencia de Servicios Sociales y Dependencia de Andalucía).
- Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía (Dirección General de Infancia y Familia).
- Consejería de Igualdad, Políticas Sociales y Conciliación de la Junta de Andalucía (Delegación Territorial de Igualdad, Salud y Políticas Sociales en Sevilla).
- Consejería de Educación de la Junta de Andalucía (Agencia Pública Andaluza de Educación).
- Consejería de Bienestar Social de la Junta de Castilla La Mancha.
- Consejería de Servicios Sociales del Principado de Asturias.
- Consejería de Asuntos sociales de la Comunidad de Madrid.
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales.
- Instituto Municipal de Deportes del Ayuntamiento de Sevilla.
- Consejería de Sanidad de la Ciudad Autónoma de Ceuta.
- Cabildo de Tenerife.

Asimismo, junto a todas estas administraciones públicas, SAMU cuenta también con otros clientes privados, como el Sevilla F.C.



## Usuarios

Los usuarios de SAMU son todos los destinatarios finales y por tanto beneficiarios de los servicios de la entidad. En este grupo de interés se integran los siguientes colectivos:

- Pacientes críticos. Abastecidos por nuestro servicio de emergencias a través de UVI móviles.
- Pacientes. Atendidos por otros servicios de Salud y Emergencias de SAMU, tales como cobertura en grandes eventos o ayuda humanitaria.
- Personas con distintas tipologías de discapacidad, trastornos de conducta y daño cerebral sobrevenido atendidas en nuestros centros.
- Menores y MENAs (Menores Extranjeros No Acompañados) asistidos por nuestros centros tutelados.
- Alumnos con discapacidad. Beneficiarios del Servicio de apoyo al alumnado con necesidades especiales en centros públicos dependientes de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.
- Alumnos de los distintos programas formativos y cursos promovidos por la Escuela SAMU.