INFORME DE VISITA A CENTRAL DE EMERGENCIAS SEM:

Visita realizada el 27 de noviembre de 2024:

Descripción de la actividad:

Realizado previamente, de forma virtual un reconocimiento del proceso de operación de la Central SEM, se adelantó la supervisión presencial al recurso humano y a los procedimientos adelantados en este espacio, enfocándose en:

1. Manejo de plataforma
2. Conductas dentro de la sala SIES
3. Gestión de las emergencias.
4. Articulación con el Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres de Risaralda.
5. Recomendaciones.

Observaciones de proceso:

1. **Manejo de la plataforma:**

   El Sistema de Emergencias Médica cuenta con una plataforma informática que permite la creación de los incidentes por emergencia Médica que ingresan a través del Número Único de Seguridad y Emergencias 123, la cual a su vez es interoperable con la plataforma SECAD del Sistema Integrado de Emergencias y Seguridad a cargo de la Policía Metropolitana.

a) En cuanto a su manejo, se anota lo siguiente:

- Cada uno de los Despachadores de Emergencias Médicas del SEM cuenta con un usuario y clave para el ingreso a la plataforma. Por consiguiente, todos los registros realizados en la misma quedan adjudicados al DEM.
- Una vez ingresa la llamada de solicitud y de acuerdo al procedimiento que inicia con la recepción del operador policía, quien al identificar que se trata de salud, la envía de una plataforma a otra de forma inmediata (Inter-operatividad SEM-SECAD), con la siguiente información: número del caso, fecha, dirección, descripción del caso y estado. Adicional al envío de esta información a través de plataformas, traslada la llamada. Es a partir de aquí que el DEM inicia su proceso en la plataforma.
- Despachador continúa con el procedimiento de solicitudes que le permita complementar la información inicial del caso en la plataforma (nombre, teléfono, departamento, municipio, sector y georreferenciar en el mapa del municipio de Pereira el sitio donde se está presentando el incidente).

- Se da continuidad al procedimiento de registro con el motivo de la llamada (trauma, quemadura, accidente de tránsito, accidente laboral, intento de suicidio, entre otros) y la descripción, en la cual se hace un breve relato de la afectación en salud.

- De acuerdo a la información brindada por el solicitante y las preguntas del DEM, se establece el Triage telefónico donde:
  - ✓ Triage rojo: el paciente se encuentra en riesgo vital, en estado crítico, con inestabilidad hemodinámica, dificultad respiratoria o alteración neurológica.
  - ✓ Triage amarillo: El paciente presenta una situación que puede evolucionar a un estado crítico con inestabilidad hemodinámica, dificultad respiratoria o alteración neurológica.
  - ✓ Triage verde: El paciente no presenta una condición que amenace su vida, su integridad y/o funcionalidad.
- Se prosigue por asignar la ambulancia que por sectorización le corresponda al incidente y, si no hay ambulancias en la posta que le corresponde, se asigna la más cercana al lugar del incidente si es Triage rojo o amarillo.
- Para la comunicación con las tripulaciones contamos con una aplicación que permite el envío de la notificación. Se da clic en el botón de asignación de móvil y se esperan 30 segundos que la ambulancia acepte el servicio; se puede enviar nuevamente la alerta o hacer aceptación manual del caso; en caso de que no responda, se le asigna el caso a la segunda ambulancia que esté en la lista.
- Se espera la confirmación del incidente por parte de la tripulación de la ambulancia.
- Una vez enviado el Triage por parte de la tripulación, se procede a la asignación de la IPS de acuerdo al estado del paciente y cercanía.
- Despachador finaliza y da cierre al incidente cuando la tripulación envía la alerta de entrega de paciente en la IPS asignada o que recibe.

b) Principales problemas encontrados:

- Se ha evidenciado en muchas ocasiones una reducción considerable en el número de operadores policiales, con lo que se pueden perder llamadas de solicitud en salud porque no se cuenta con el recurso suficiente para darles respuesta inicial.
- Personal operador policial con alta rotación, sin conocimiento de las entidades presentes en la sala que retrasan la respuesta para la atención de emergencias médicas.

- Se han presentado fallas momentáneas con la plataforma SEM que van desde el no funcionamiento de la misma o alteración en alguna de sus funciones. Se reportan inmediatamente al desarrollador para su solución.
- Durante la operación del SEM dentro de la sala del SIES, se han presentado fallas en la Inter-operatividad de plataformas, con lo cual se ha visto la necesidad de emplear otros sistemas para trasladar la información del operador de la Policía al DEM (por ejemplo, se pasa información en hojas de papel o de forma verbal).
- Cabe anotar que, aunque el sistema permite la georreferenciación del incidente, en el mapa utilizado de Google Maps, algunos puntos del municipio no están actualizados, lo que obliga a dar clic en la opción más cercana al lugar del incidente para que nos muestre una geo cerca y ubicar el punto del incidente de forma manual. Este punto podría no ser tan exacto.
- Se presentan caídas repentinas del servicio de internet del SIES que han obligado a generar, como plan de contingencia, mantener a los DEM un WIFI y computador portátil, dándole continuidad a la operatividad del sistema.
- Para la clasificación de la emergencia (Triage), el DEM depende siempre de la información emitida por el solicitante. Se considera que este Triage es muy subjetivo.
- Para la notificación de la plataforma al aplicativo tripulante, dependemos del internet con que cuenta la tripulación, que en verificaciones se ha podido constatar que puede ser de plan, pago de datos o personal de cada tripulante. Se han evidenciado casos en los cuales el conductor le comparte datos al tripulante porque ya se agotaron los propios del plan. Se cuenta como contingencia con un sistema de comunicación en doble vía denominado Zello. En caso de que del aplicativo presente fallas, se notifica el incidente a las tripulaciones por este medio. Se deja nota.
- La plataforma permite georreferenciar la ambulancia durante todo el proceso de desplazamiento y recibir la notificación de la llegada al lugar del incidente y que la tripulante envíe el Triage de campo para poder asignarle el hospital.
- Se presentan problemas ocasionales con el sistema de geoposicionamiento que presenta atrasos, con lo cual se dificulta realizar su asignación y seguimiento durante la atención del incidente.
- Contamos con tripulación que no acatan el direccionamiento del SEM.

2. Conductas dentro de la sala SIES.

El Sistema de Emergencias Médicas de Pereira, esta ubicado en la sala SIES a cargo de la Policía Metropolitana de Pereira.

Dentro de las observaciones de las conductas por parte de los DEM en esta sala se cuentan las siguientes:

- Se cuenta con un buen ambiente laborar. Se percibe buena relación de los DEM con el personal de la Policía dentro de la sala.
- Se continúa recibiendo quejas por parte de los jefes de sala del SIES por el uso de los celulares personales por parte de los DEM. Por seguridad de la sala no se permite el uso de los mismos. Estos deben mantenerse apagados o ubicarlos en una caja destinada específicamente para su almacenamiento durante el turno. Se han tenido que enviar memorandos específicos a los DEM por hacer caso omiso a esta orden.
- Dentro de la sala del SIES se permite a los DEM la consulta en el internet de temas relacionados con el Sistema de Emergencias Médicas, pero se recibe queja por parte de los jefes de sala, en la cual se ha evidenciado a los DEM visualizando páginas de cuentas de banco, entre otros. Se envía memorando de notificación de prohibición de la realización de estas actividades en estos equipos.

3. Gestión de las emergencias.

En cuanto al procedimiento de evaluación de las emergencias, se anota lo siguiente:

- El procedimiento se viene realizando de forma ágil por parte de los DEM.
- Para la clasificación de la emergencia (Triage), el DEM depende siempre de la información emitida por el solicitante. Se considera que este Triage es muy subjetivo.
- El DEM en operación identifica necesidades de cambios en la plataforma para complementar o agilizar el proceso de evaluación de emergencias, las comunica a la coordinación del SEM para su análisis y ejecución según el caso.

4. Articulación con el Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres de Risaralda.

- La comunicación se realiza por medio de llamada telefónica al número aportado por el CRUE.
- Al realizar llamadas en ocasiones, se han demorado mucho para responder o no contestaron. Devuelven la llamada y, en otros casos, responde el radio operador y pasa la llamada al médico regulador.
- Aunque dan respuesta a muchas de las solicitudes, se han presentado maltratos por parte de algunos médicos hacia el DEM.
- En ocasiones la respuesta ha sido “no sabemos”, dejándonos sin saber qué respuesta darles a las tripulaciones en casos de emergencias.

5. Recomendaciones:

- Recomendar a las directivas de la Policía mantener un número considerable de operadores que permita la respuesta oportuna de las solicitudes por emergencias médicas que ingresen a través del 123 y que se realicen capacitaciones constantes a este personal acerca del SEM. El equipo DEM podría apoyar esta actividad.
- Realizar verificaciones al sistema de internet y aplicativos tripulantes. Establecer falencias y solicitar cambios.
- Solicitar al prestador del sistema de GPS, su revisión para determinar fallas.
- Realizar reunión con el coordinador del CRUE para mejorar los procesos de articulación con el SEM.
- Se requiere mejorar la comunicación con el CRUE, que podría implementarse por medio de la plataforma para evitar demoras en las solicitudes.

Elaboró

MANUEL JOSE OSSA ARIAS

TEMPORALES CON VISION SAS