

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
	PROCESO: GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL		
	SUBPROCESO: ASEGURAMIENTO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD		
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS	VERSIÓN: 1	
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Diseñar una respuesta rápida, eficaz, empática y respetuosa a los pacientes en situaciones de emergencias, atendiendo las llamadas de forma oportuna y proporcionando la ambulancia para una asistencia adecuada.			

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS/RESULTADOS
1	Recepcionar la llamada de una persona víctima de una situación de emergencia. Llamada realizada por parte de la comunidad al Sistema de Emergencias Médicas.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Plataforma SISMED 911
2	Identificar el tipo de llamada, tipificar el tipo de llamada en el sistema y crea la demanda.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Plataforma SISMED 911
3	Realizar la recolección de datos del paciente, verificando que se encuentre completa en el sistema: dirección de ocurrencia del evento, barrio, teléfono, tipo de evento.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Plataforma SISMED 911
4	Asignar ambulancia Si el caso amerita, informa a la ambulancia de la posta más cercana al sitio.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo	Plataforma SISMED 911
5	Validar que la ambulancia asignada acepte la solicitud del servicio y se traslada a la dirección exacta de evento en salud o accidente de tránsito.	Prestador / Tripulante ambulancia	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	
6	Trasladar la información al CRUE para para coordinación de ubicación del paciente.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: MISIONAL			SECRETARÍA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
	PROCESO: GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL			
	SUBPROCESO: ASEGURAMIENTO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD			
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS		VERSIÓN: 1	
ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS/RESULTADOS
7	Proporcionar información a personal que atenderá al paciente, <ul style="list-style-type: none">• Condición del paciente.• Datos generales del paciente.• Lugar del incidente.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	
8	Actualizar en el sistema los estados de actuación de la ambulancia hasta entrega del paciente. <ul style="list-style-type: none">• Cuando es atendido por ambulancias: Salida de la ambulancia de la posta.• En asistencia al paciente: Ambulancia en camino. Entrega del paciente (ingresado al Hospital)• Ambulancia en el lugar Realizar la medición de los tiempos en el sistema: Tiempo de respuesta Tiempo hasta asistencia Tiempo de asistencia Radio operador/ Despachador de emergencias medica Tiempo de intervención Tiempo de llegada al hospital Tiempo de transferencia	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Plataforma SISMED 911
9	Proporcionar los datos de la asistencia al radio operador / despachador de emergencias médicas. Al terminar de atender al (a los) paciente(s) relacionada con la(s) asistencia(s) atendida(s): Datos de identificación del paciente, diagnóstico, signos vitales, forma de resolución de la asistencia, nombre de la IPS de traslado.	Prestador / Tripulante ambulancia	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Plataforma SISMED 911

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: MISIONAL			SECRETARÍA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
	PROCESO: GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL			
	SUBPROCESO: ASEGURAMIENTO Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD			
	PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS	VERSIÓN: 1		

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS/RESULTADOS
10	Ingresar datos de la asistencia a la plataforma SISMED911.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Plataforma SISMED 911
11	Cierre del caso en la plataforma del SISMED 911. Finalizar la demanda y asistencia de emergencias.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Plataforma SISMED 911

Elaboró: Hicela Suarez Riascos	Revisó: Ricardo Montilla Bolaños	Aprobó: Nini Lorena Acevedo Pérez
Cargo: Enfermera – Contratista	Cargo: Director Administrativo	Cargo: Secretaria de Despacho
Fecha de vigencia: junio 2024		

* Plantilla V.2 - fecha de vigencia 28 de octubre de 2021.



Nombre del solicitante	LEIDY CATHERINE ACEVEDO OTALVARO
Tipo	Elaboración
Empresa	Alcaldia Municipal De Dosquebradas
Dependencias participantes	ALCALDIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, Despacho Alcalde, Oficina Asesoría Privada, Secretaría Jurídica, Oficina Asesora De Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario, Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones, Dirección de Gestión del Riesgo - DIGER, Secretaría de Asuntos Administrativos, Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones TIC, Secretaría de Gobierno Municipal, Secretaría de Hacienda y Finanzas, Secretaría de Salud y Seguridad Social, Secretaría de Obras Públicas e Infraestructura, Secretaría de Educación, Secretaría de Tránsito y Movilidad, Secretaría de Planeación, Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad, Secretaría de Desarrollo Social y Político, Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Gestión Ambiental, Secretaría de Cultura, Recreación y Deportes, Dirección De Gestión De La Contratación, Dirección de Talento Humano, Dirección Administrativa, Almacén, Dirección de Servicio y Atención al Ciudadano, Dirección Operativa de Gobierno, Corregiduría las Marcadas, Inspección de Policía 1, Inspección de Policía 2, Inspección de Policía 3, Inspección de Policía 4, Inspección de Policía 5, Inspección de Policía 6, Inspección de Policía 7, Corregiduría Alto del Nudo, Dirección de Finanzas Públicas, Dirección de Contabilidad, Tesorería, Oficina de Gestión Tributaria, Dirección de Impuestos y Fiscalización, Dirección de Salud Pública, Dirección de Aseguramiento Y Prestación De Servicios De Salud, Dirección de Infraestructura, Área de Inspección, Área Jurídica, Área Administrativa y Financiera, Área de Planeación Estratégica, Área de Cobertura, Área de Calidad Educativa, Dirección de Registro de Información de Tránsito, Licencias, Matrículas, Inspección de Tránsito, Soporte Técnico Tránsito, Centro de Enseñanza, Dirección de Asuntos Socioeconómicos, Dirección de Ordenamiento Territorial, Dirección de Sistemas de Gestión, Dirección de Desarrollo Empresarial, Dirección de Programas Sociales, Comisaría de Familia Primera, Dirección de Adulto Mayor, Comisaría de Familia Segunda, Comisaría de Familia Tercera, Dirección de Desarrollo Agropecuario, Dirección de Gestión Ambiental, Dirección de Cultura, Dirección de Recreación Y Deportes, Nómina, Saneamiento Ambiental, Aseguramiento en Salud, Sisben, Casa de Justicia
Proceso/Subproceso	
Seleccione en este campo los procesos en donde desea visualizar también este documento	N/A
Tipo documento	
Justificación y/o propuesta	El SEM no cuenta con el procedimiento de recepción de llamadas en SAIA por tal motivo solicito sea creado este documento, ya que la resolución 927 de 2017 por el cual reglamenta el desarrollo y operación de Sistema de Emergencias Médicas, en su artículo 1
Revisado por	NINI LORENA ACEVEDO PEREZ - SECRETARIO(A) DE DESPACHO
Aprobado por	NINI LORENA ACEVEDO PEREZ - SECRETARIO(A) DE DESPACHO
Nombre	
Version	



Anexos	
--------	--

Controles de Versiones

Proceso/Subproceso	Tipo	Nombre	Origen	Codigo Documento	Version
ASEGURAMIENTO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD	Procedimientos	Proc. Recepción, Evaluación y Derivación de Llamadas	Interno	MP.001-P-SSS-SS-PRO-2000-0	01

FECHA DE TRAMITE Y VIGENCIA DEL DOCUMENTO : 2024-06-11 16:32:29
Responsable : LEONARDO FABIO GÓMEZ GIRALDO
Solicitud procesada satisfactoriamente, por favor socializar con los involucrados en el proceso.