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: 02	

OBJETIVO: Brindar 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	**RECEPCIÓN DE LA LLAMADA**: Ingresa llamada por parte de la comunidad al Sistema de Emergencias Médicas para solicitar atención de una persona víctima de una situación de emergencias.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Aplicativo.
2	Recepción de la llamada, Identificación del tipo de llamada. Tipifica 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.	Aplicativo.
3	**RECEPCIÓN DE DATOS:** Recepción de datos del paciente. Completa información general del usuario en el sistema: la dirección de ocurrencia del evento: (lo más exacta posible para así evitar demoras en el contacto con el paciente y también el acceso al lugar), barrio, teléfono, tipo de evento (¿Qué y cómo pasó?). ESTADO DEL PACIENTE: 1. Si está consciente. 2. Si respira o no. 3. Si tiene hemorragias o no. 4. Si sabe de antecedentes personales de salud: como problemas de corazón, respiratorios, renales o neurológicos; hipertensión arterial; diabetes. Medicación habitual, episodios similares, etc.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Aplicativo.
4	**ASIGNACIÓN AMBULANCIA:** Asignar ambulancia. Según el triage y si el caso amerita, se informa y se despacha a la ambulancia de la geocerca más cercana al sitio.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Plataforma de despacho.

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS/RESULTADOS
5	La ambulancia acepta la solicitud del servicio y se traslada a la dirección exacta de evento en salud o accidente de tránsito. Proporciona información a personal que atenderá al paciente, • Condición del paciente. • Datos generales del paciente. • Lugar del incidente.	Prestador / Tripulante ambulancia.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	N/A
6	Se reporta al CRUE para el direccionamiento de acuerdo con las condiciones del paciente.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas/CRUE.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Comunicación con CRUE.
7	El tripulante de la ambulancia dará la información del paciente: • Estado neurológico. • Tipo de lesión. • Si presenta sangrados. Se reporta al CRUE, según el estado del paciente, este asignará un código de atención de urgencias.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas/CRUE.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Aplicativo/ Comunicación con CRUE.
8	Actualiza en el sistema los estados de actuación de la ambulancia hasta entrega del paciente. Cuando es atendido por ambulancia: • Hora de despacho de la ambulancia. • Hora en que llega al incidente o accidente. • En asistencia al paciente: Ambulancia en camino al hospital. • Entrega del paciente (ingresado al Hospital). • Hora en que llega la ambulancia nuevamente a la posta. Para medir los siguientes tiempos en el sistema: • Tiempo de respuesta. • Tiempo hasta asistencia. • Tiempo de asistencia Radio operador/ Despachador de emergencias médica. • Tiempo de intervención. • Tiempo de llegada al hospital.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Aplicativo.

ITEM	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	REGISTROS/RESULTADOS
	• Tiempo de transferencia.			
9	Proporciona 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, 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.	Aplicativo.
10	Posteriormente se traslada el paciente dado el direccionamiento del CRUE y se coordina la ubicación del paciente.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas/CRUE.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	N/A
11	Ingresa datos de la asistencia en el sistema.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Aplicativo.
12	Cierre del caso en el sistema. Finaliza la demanda y asistencia de emergencias.	Radio operador/ Despachador de emergencias médicas.	Resolución 926 de 2017. Acuerdo municipal 011 de 2023. Reglamento Técnico Operativo.	Aplicativo.

ALCALDIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

SOLICITUD DE ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS

MUNICIPIO DE

Nombre del solicitante	LEIDY CATHERINE ACEVEDO OTALVARO
Tipo	Modificación
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, Almacen, 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 Admnistrativa 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 Proceso/Subproceso en donde desea visualizar también este documento	
Tipo documento	
Justificación y/o propuesta	Actualización del procedimiento en la mayoría de sus actividades las cuales fueron fortalecidas con mesa de trabajo con el equipo de la Secretaría de Salud
Revisado por	RUBY OLMOS PINILLA - DIRECTOR(A) OPERATIVO(A) - Secretaría de Salud y Seguridad Social
Aprobado por	NINI LORENA ACEVEDO PEREZ - SECRETARIO(A) DE DESPACHO - Secretaría de Salud y Seguridad Social
Nombre	(SEM) Proc de Recepción Evaluación y Derivación de Llamadas V2

Version	2
Documento a publicar	Proc de Recepción Evaluación y Derivación de Llamadas V2.pdf

Controles de Versiones

Proceso/Subproceso	Tipo	Nombre	Origen	Código Documento	Versión
No se ha creado controles de versionamiento					

FECHA DE TRAMITE Y VIGENCIA DEL DOCUMENTO : 2024-11-07 10:32:26
Responsable : LEONARDO FABIO GÓMEZ GIRALDO
Solicitud procesada satisfactoriamente, por favor socializar con los involucrados en el proceso.