



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, EVALUACIÓN Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS.

Este informe tiene como propósito aclarar y detallar las acciones emprendidas en respuesta al hallazgo número 2 del plan de mejoramiento relacionado con el traslado de pacientes atendidos por el SEM (Servicio de Emergencias Médicas) a las instituciones correspondientes, de acuerdo con el direccionamiento del CRUE (Centro Regulador de Urgencias y Emergencias) departamental. Se abordan las modificaciones realizadas al procedimiento, las fechas de socialización y su validación dentro del sistema de gestión de calidad de la Secretaría de Salud de Dosquebradas.

El procedimiento inicialmente socializado con el equipo del SEM fue la versión número 1, la cual fue aprobada por el sistema de gestión de calidad de la Secretaría de Salud de Dosquebradas en junio del 2024. Esta versión detallaba los lineamientos para la coordinación y el traslado de pacientes, y fue aprobada como base para las operaciones en ese periodo.

Posteriormente, el procedimiento fue revisado y modificado para adaptarse a nuevos requerimientos y mejorar su efectividad. Así, en noviembre del 2024, se aprobó la versión número 2 del procedimiento por el sistema de gestión de calidad. Esta modificación incluyó ajustes en los protocolos de coordinación, tiempos de respuesta y criterios para la derivación de los pacientes, con el objetivo de optimizar el proceso de traslado y asegurar la adecuada atención en cada caso.

Con lo anterior queremos manifestar el cumplimiento a las acciones que se mostraran por medio de actas de socialización, aprobación e implementación del procedimiento, entregando las siguientes evidencias como parte de este hallazgo.

Acción n°1.

1. Certificación por el área de sistemas de gestión de calidad de los procedimientos aprobados y cargados en la plataforma tecnológica SAIA.
2. “Proc. recepción de llamadas V1” – Control de aprobación en SAIA
3. “Proc_de_Recepcin_Evaluacin_y_Derivacin_de_Llamadas_V2” - – Control de aprobación en SAIA



Acción n°2

1. Acta de socialización del procedimiento recepción de llamadas en su versión 1 con el equipo SEM
2. Acta de Socialización con el área directiva del procedimiento "Proc_de_Recepcin_Evaluacin_y_Derivacin_de_Llamadas_V2".
3. Acta de socialización del procedimiento recepción de llamadas en su versión 2. Con el equipo SEM
4. Acta de verificación de implementación procedimiento "Proc_de_Recepcin_Evaluacin_y_Derivacin_de_Llamadas_V2".

Cordialmente,

Realizó:

STEPHANIE URIBE MONTOYA

Coordinadora del Sistema de Emergencias Medicas

Aprobó:

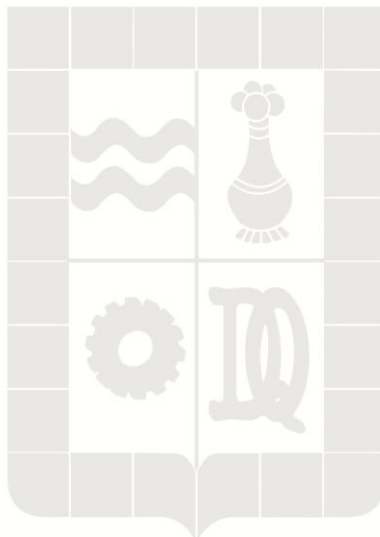
LUISA FERNANDA GIL

Directora administrativa aseguramiento y prestación de servicios de salud



MUNICIPIO DE
DOSQUEBRADAS

SECRETARÍA DE **SALUD**
Y SEGURIDAD SOCIAL



w w w . d o s q u e b r a d a s . g o v . c o

