

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARIA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
	PROCESO: GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL		
	SUBPROCESO: ASEGURAMIENTO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD		
	ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN:2	

Fecha. 20 - 08 - 2024	Hora: 2:00PM	Lugar: secretaria de salud y seguridad social	Acta No.
TEMA DE REUNIÓN: Socialización sobre procedimiento de recepción, evaluación y derivación de llamadas V1.			

ORDEN DEL DÍA
1. Socialización sobre procedimiento de recepción, evaluación y derivación de llamadas V1.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Iniciamos reunión con el equipo del SEM, los APHS Jaiver Loaiza, Felipe Osorio, Paula Osorio, Alejandro Arenas y la jefe del programa Stephanie Uribe quien realizará la socialización sobre la aprobación del procedimiento “recepción, evaluación y derivación de llamadas V1” por el sistema de calidad de la alcaldía de Dosquebradas y la secretaría de salud, para su implementación.

El procedimiento fue revisado y aprobado por el sistema de gestión de calidad en junio del año 2024, es por esto que se realizará la socialización del procedimiento con cada una de las actividades a realizar para iniciar con su implementación.

Se procede a la socialización del procedimiento de recepción, evaluación y derivación de llamadas formato V1.

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.

A continuación, se procede a explicar cada una de las actividades con el responsable y el registro/resultado donde se verá documentado tal proceso.

ITEM1:

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

1. Ingresar la llamada por parte de la comunidad a las líneas únicas habilitadas para el SEM Dosquebradas el #330, teléfono fijo: 6063320072 y celular: 3135794026.

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARIA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
	PROCESO: GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL		
	SUBPROCESO: ASEGURAMIENTO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD		
	ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN:2	

El despachador de turno recepcionará las llamadas que ingresen reportando cualquier tipo de novedad.

ITEM 2

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
---	---	---	--	-----------------------

- El despachador de turno identifica el tipo de llamada dependiendo la solicitud de la comunidad, que tipo de incidente es y procede a crear el caso por medio de la plataforma SISMED 911.

ITEM 3

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
---	---	---	--	-----------------------

- El despachador procede a reunir todo tipo de información que sea de importancia para el caso, dirección completa, barrio, teléfono, tipo de incidente y estado del o los afectados.

ITEM 4

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
---	---	---	---	-----------------------

- El despachador de turno procede a asignar la ambulancia de la posta correspondiente y la más cercana a la dirección y al barrio donde ocurrió el incidente por medio de la aplicación zello y la plataforma SISMED 911.

ITEM 5

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.
---	---	-----------------------------------	--

- Se procede a validar por medio de zello y la plataforma SISMED911 que la ambulancia aceptó la solicitud del servicio y que proceda a trasladarse al sitio del incidente.

ITEM 6

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.
---	--	---	--

- Mientras la ambulancia hace su desplazamiento al sitio del incidente, el despachador de turno procede a enviar datos del caso al CRUE para coordinar la dirección de ubicación del paciente y estado del mismo

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARIA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
	PROCESO: GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL		
	SUBPROCESO: ASEGURAMIENTO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD		
	ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN:2	

ITEM 7

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.
---	---	---	--

7. Se proporciona datos del incidente y del o los afectados.

ITEM 8

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
---	---	---	--	-----------------------

8. Tener en la plataforma SISMED911 los datos y estados de actuación de cada ambulancia despachada y realizar la medición de los tiempos de respuesta, de traslado, de intervención y de traslado al hospital asignado, por medio del GPS brindando por el CRUE Departamental.

ITEM 9

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
---	--	-----------------------------------	--	-----------------------

9. Después de cada traslado a centro asistencial cada tripulación deberá reportar los datos de importancia de cada incidente, como lo son: identificación del paciente, estado del paciente, signos vitales, IPS de traslado; que conjuntamente esta información estará en el SISMED 911

ITEM 10

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
----	--	---	--	-----------------------

10. Ingresar todos los datos de la asistencia a cada caso en la plataforma SISMED911.

 Municipio de Dosquebradas	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARIA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL
	PROCESO: GESTIÓN DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL		
	SUBPROCESO: ASEGURAMIENTO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD		
	ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN:2	

ITEM 11

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
----	---	---	---	-----------------------

11. Después de verificar que este toda la información y datos del caso atendido, el despachador de turno procede a cerrar el caso en la plataforma SISMED911 y se genera número de incidente, Aquí se finaliza la asistencia de cada caso.

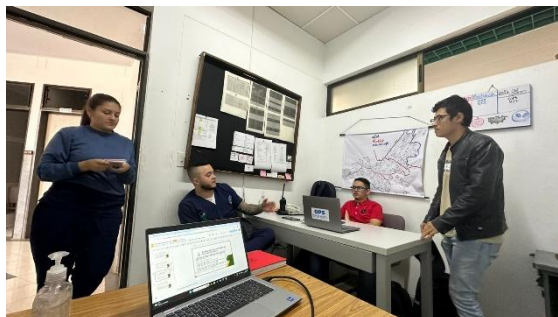
Siendo las 3:00pm, se da por concluida la reunión en la que los despachadores de Emergencias Medicas SEM, han recibido la explicación y comprendido la aplicación del procedimiento socializado, comprometiéndose a su implementación efectiva a partir de la fecha

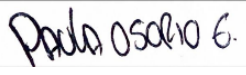
CONCLUSIONES Y COMPROMISOS

Implementar el procedimiento socializado.

REGISTRO FOTOGRAFICO O ANEXOS, SI APLICA

1. Se anexa procedimiento, "proc. recepción de llamadas"
2. Registro fotográfico de reunión y listado de asistencia.



Proyectó		Responsable	
Nombre	Firma	Nombre	Firma
Stephanie Uribe Montoya Enferma Jefe del programa		Jaiver Duvier Loaiza Despachador	
		Johan Felipe Osorio Despachador	
		Paula Osorio Escobar Despachador	
		Alejandro Arenas Agudelo Despachador	

Fecha de vigencia: 25 de Junio de 2019