

 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. 10 - 01 - 2025	Hora: 10:00am	Lugar: Secretaría de salud y seguridad social	Acta No. 3
TEMA DE REUNIÓN: Socialización aprobación del procedimiento "Proc_de_Recepcin_Evaluacin_y_Derivacin_de_Llamadas_V2"			

ORDEN DEL DÍA
1. Socialización del procedimiento aprobado "Proc_de_Recepcin_Evaluacin_y_Derivacin_de_Llamadas_V2" por el sistema de calidad de la alcaldía de Dosquebradas y secretaría de salud, para su posterior socialización con el equipo SEM y su implementación.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN			
<p>Siendo las 10:00am, se da inicio a la reunión programada por la coordinadora del programa SEM, con la asistencia de Alejandro Arenas Agudelo, Johan Felipe Osorio Morales y Jaiver Duvier Loaiza Castaño integrantes del SEM.</p> <p>Se da comienzo a la socialización del procedimiento de recepción, evaluación y derivación de llamadas V2, explicando cada actividad, ítems y sus responsables.</p> <p>Se inicia con el objetivo del procedimiento y posteriormente se da explicación de los 9 ítems que componen el procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 1: 			
1	RECEPCIÓN DE LA LLAMADA: Ingresar 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.
1. Despachador de emergencias médicas recepcionará la llamada entrante por parte de la comunidad a través de la línea única de emergencias 123, para solicitar ayuda a una persona víctima de una situación de emergencias.			

 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 2:**

2. El despachador de emergencias médicas identificará el tipo de llamada y el tipo de solicitud que realiza la comunidad, realizando en el aplicativo la creación del caso o del incidente.

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

• **ITEM 3:**

3. El despachador de emergencias médicas recepcionará los datos del incidente de la siguiente manera: dirección de ocurrencia, lo mas exacta posible, barrio, lugar, teléfono, tipo de evento, qué y cómo pasó?

Luego procede a recepcionar datos del paciente:

- Estado de consciencia
- si respira o no
- presencia de hemorragias
- antecedentes personales de salud, medicación habitual etc.

• **ITEM 4:**

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

4. Posterior a la recepción de los datos, por medio del aplicativo sistema de información de salud pública (SISAP), de realiza el despacho de la ambulancia mas cercana al sitio del incidente, despachando la ambulancia de la posta asignada según el cuadro de turnos.

• **ITEM 5:**

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, <ul style="list-style-type: none"> • 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
---	--	------------------------------------	--	-----

5. La ambulancia despachada aceptara el servicio por medio del aplicativo sistema de información de salud pública (SISAP) y se dirige a la dirección brindada por el despachador de emergencias médicas DEM por medio se SISAP. Posterior al arribo del paciente brindará los siguientes datos a la central de despacho: condición del paciente, lugar exacto del incidente.

• **ITEM 6:**

 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	

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.
<p>6. La central de despacho informará en el caso que amerite al centro regulador de urgencias y emergencias CRUE para ubicar el paciente de acuerdo a su entidad prestadora de servicios de salud. EPS y posteriormente su condición de salud.</p> <p>• ITEM 7:</p>				
7	El tripulante de la ambulancia dará la información del paciente: <ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>7. El tripulante de cada ambulancia brindará la información sobre estado neurológico, tipo de lesiones, hemorragias que se presenten.</p> <p>• ITEM 8:</p>				
8	Actualiza en el sistema los estados de actuación de la ambulancia hasta entrega del paciente. Cuando es atendido por ambulancia: <ul style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> 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.
<p>8. El despachador de emergencias médicas por medio del aplicativo registrará los datos de actuación de cada ambulancia; hora de despacho ambulancia, hora en que llega al incidente o accidente, en asistencia del paciente, entrega del paciente, hora de llegada a la posta correspondiente.</p> <p>• ITEM 9:</p>				
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.
<p>9. El tripulante brindará los datos de la asistencia a cada incidente sea trasladado efectivamente o no, a la central de despacho.</p> <p>Datos de identificación, signos vitales, forma de resolución asistencia, nombre de IPS de traslado etc, que estos datos quedaran por medio del aplicativo SISAP, si se llegara a presentar alguna falla con el aplicativo esta información se creará manualmente por medio de la base de incidentes propia del SEM Dosquebradas.</p> <p>Siendo las 11:00am se da por terminada la reunión.</p>				

 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	

CONCLUSIONES Y COMPROMISOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Se realizará la implementación del procedimiento por cada uno de los responsables en el programa SEM. 2. Se realizará mensualmente una verificación de la aplicación del procedimiento y verificación de la información. 3. Se realizará evaluación aleatoria de la aplicación del procedimiento al equipo del SEM. 	
REGISTRO FOTOGRAFICO O ANEXOS, SI APLICA	
Anexos: <ul style="list-style-type: none"> • Registro fotográfico de reunión de socialización. • listado de asistencia. <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div>	

Proyectó		Responsable	
Nombre	Firma	Nombre	Firma
Stephanie Uribe Montoya Coordinadora SEM		Johan Felipe Osorio Morales Despachador	
		Jaiver Duvier Loaiza Castaño Despachador	
		Alejandro Arenas Agudelo Despachador	

Se anexa lista de asistencia.



SUBPROCESO: ASEGURAMIENTO Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN SALUD

VERSIÓN:2

SECRETARIA DE
SALUD Y
SEGURIDAD SOCIAL

[illegible]

CONVENCIONES: A. ASESOR, D. DIRECTIVO, P. PROFESIONAL, T. TÉCNICO, As. ASISTENCIAL, C. CONTRATISTA
FACILITADOR

Hasta El registro de datos personales en este formato, autoriza a la Alcaldía de Dosquebradas para la recolección, almacenamiento y uso de los mismos, en cumplimiento a la Ley 1581/12 y el Decreto 1377/13 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen.

Fecha de Vigencia: abril 2023

Fecha de vigencia: 25 de Junio de 2019