

---

# Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

---

2025



SECRETARÍA DE  
SALUD



|                                                                                                                                              |                                                                                                  |                   |        |          |          |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------|----------|----------|---|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>SECRETARÍA DE SALUD | Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá |                   |        |          |          |   |
|                                                                                                                                              | Código:                                                                                          | SDS-XX-DO-<br>XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| REQUERIMIENTO DE CREACIÓN Y DERIVACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ATENCION, CENTRO DE CONTACTO DE ORIENTACION Y REGULACION DE URGENCIAS EN SALUD, BOGOTA D.C ..... | 3  |
| Descripción .....                                                                                                                                             | 3  |
| Creación, clasificación y gestión de solicitudes de atención Central de contacto de orientación y regulación de urgencias Bogotá D.C .....                    | 3  |
| Recepción de la solicitud.....                                                                                                                                | 3  |
| Registro de motivo de la solicitud, datos básicos y tipo de solicitud .....                                                                                   | 4  |
| Gestión de Tipo de solicitud Emergencia.....                                                                                                                  | 12 |
| Derivación a Central de Despacho de Solicitudes de Emergencias .....                                                                                          | 13 |
| Tipo de cierre: EMERGENCIA .....                                                                                                                              | 15 |
| Gestión de Tipo de solicitud Urgencia.....                                                                                                                    | 16 |
| Determinar orden de gestión en relación con la posibilidad del desplazo por propios medios. ....                                                              | 17 |
| Derivación de las solicitudes de Urgencias en Salud con Clasificación de Triage I o II .....                                                                  | 17 |
| Registro de datos complementarios para todos los tipos de Triage (I, II, III, IV y V) .....                                                                   | 21 |
| Gestión de la solicitud de Urgencia con Clasificación de Triage III .....                                                                                     | 23 |
| Gestión de Tipo de solicitud Urgencia con Clasificación de Triage IV y V .....                                                                                | 26 |
| Tipo de cierre: Urgencia .....                                                                                                                                | 31 |
| Gestión del Tipo de solicitud no relacionada.....                                                                                                             | 31 |
| Tipo de cierre: solicitud no relacionada .....                                                                                                                | 32 |
| Módulo de Seguimiento de Urgencia en la Plataforma Omnicanal .....                                                                                            | 32 |
| Módulo de Seguimiento de la Central de Regulación de Urgencias CRUE de las solicitudes de Urgencia .....                                                      | 34 |
| CONTROL DE CAMBIOS.....                                                                                                                                       | 39 |

|                                                                                                                                              |                                                                                                         |                   |               |          |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|----------|-------------------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá</b> |                   |               |          |                   |
|                                                                                                                                              | <b>Código:</b>                                                                                          | SDS-XX-DO-<br>XXX | <b>Fecha:</b> | AA/MM/DD | <b>Versión:</b> x |

## REQUERIMIENTO DE CREACIÓN Y DERIVACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ATENCION, CENTRO DE CONTACTO DE ORIENTACION Y REGULACION DE URGENCIAS EN SALUD, BOGOTA D.C

### Descripción

Crear, clasificar la solicitud de atención recibida a través de la plataforma omnicanal para gestionarla y derivarla a la Central de Despacho, a la Empresa Administradora de Planes de Beneficios, a otra línea de atención en salud, a un Servicio de Urgencias o para cerrar la solicitud.

#### Notas:

Todas las solicitudes (pendientes de gestionar, recibidas, ya gestionadas, entre otras por los TARM) deben poderse visualizar para hacer seguimiento por el enfermero jefe, el médico regulador, el médico supervisor, el líder de calidad y el coordinador.

La gestión de una solicitud debe generar un reporte en formato PDF con logos institucionales y de la herramienta Wolkvox que incluya las notas, fecha, hora, nombres de usuarios, gestiones y actividades efectuadas durante toda la atención de la solicitud.

### Creación, clasificación y gestión de solicitudes de atención Central de contacto de orientación y regulación de urgencias Bogotá D.C

| No | Título                           | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <b>Recepción de la solicitud</b> | <p>Los TARM del Centro de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud recibirán comunicación a través de la línea 125, 123 o 106, cuando ingrese a la plataforma omnicanal, El Sistema debe mostrar una pantalla con la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número de incidente de Premier One (cuando aplique)</li> <li>2. Motivo de la solicitud</li> <li>3. Pregunta: ¿Está usted cerca del paciente o del evento?</li> <li>4. Datos básicos</li> </ol> |

|                                                                                                                                              |                                                                                                  |                   |        |          |          |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------|----------|----------|---|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>SECRETARÍA DE SALUD | Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá |                   |        |          |          |   |
|                                                                                                                                              | Código:                                                                                          | SDS-XX-DO-<br>XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |

|  |  |                                                                                                                                                                                                |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | 5. Tipo de solicitud (Urgencia, Emergencia, emergencia de otra agencia, solicitud no relacionada).<br><br>Nota: todas las solicitudes tienen un número consecutivo de la plataforma omnicanal. |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | <b>Registro de motivo de la solicitud, datos básicos y tipo de solicitud</b> | <p>El TARM requiere registrar el motivo de la solicitud y datos básicos para identificar el tipo de solicitud, por tanto, el Sistema debe solicitar el registro de la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Número de incidente de Premier One:</b> Incidente transferido desde C4 con código de Incidente de Premier One con la opción para seleccionar: Sí/No (Obligatorio)</li> </ul> <p>-Número de incidente de Premier One con un campo que ya esté predeterminado “CRU – 8 espacios numéricos para registrar – dos últimos dígitos del año en curso” (este campo solo se habilita si el TARM registra “Sí” en incidente transferido desde C4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Motivo de la solicitud:</b></li> <li>- Campo de texto para diligenciar “Motivo de la solicitud” (Obligatorio)</li> <li>- Selección de sí/no para “<b>Emergencia de otra agencia</b>” (Obligatorio)</li> </ul> <p>-Si selecciona <b>sí</b>, se habilita el campo “Agencias que se deben activar” en donde deberá seleccionar una o más variables (Obligatorio)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Policía</li> <li>-IDIGER</li> <li>-Movilidad</li> <li>-Secretaría de la mujer</li> <li>-Bomberos</li> <li>- IDPYBA</li> </ul> |
|---|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|                |                   |               |          |                 |   |
|----------------|-------------------|---------------|----------|-----------------|---|
| <b>Código:</b> | SDS-XX-DO-<br>XXX | <b>Fecha:</b> | AA/MM/DD | <b>Versión:</b> | x |
|----------------|-------------------|---------------|----------|-----------------|---|

Y continuar con los pasos del numeral 4 de “emergencia de otra agencia” e inhabilitar la lista desplegable para seleccionar un código de tipo de incidente.

- Si selecciona **no**, continuar con la lista desplegable para seleccionar un código de tipo de incidente.  
**Tipo de incidente: Lista desplegable** para seleccionar un código de tipo de incidente según el motivo de la solicitud así: **(Obligatorio)**
- **613 Inconsciente**
- **606 ELECTROCUCION** (Lesionado por electrocución con descripción de una infraestructura que pone en riesgo a los ciudadanos).
- **608 ACCTRA** (Accidente de tránsito)
- **608 MANMOT** (Manifestaciones y motines)
- **608 MATPEL** (Incidente con Materiales Peligrosos)
- **608 RESCATE** (Incidente que requiere Rescate y/o presenta Colapso Estructural)
- **608 EXPLOSION** (explosión)
- **608 INCENDIO** (Incendio)
- **608 LESPER** (lesiones personales o trauma)
- **610 INTOXICACION** (Intoxicación)
- **615 QUEMADURA** (Quemadura con cualquier sustancia EXCEPTO materiales peligrosos)
- **607 PATGIN** (Patología obstétrica)
- **715 EVENTONATURAL** (Eventos naturales como inundaciones, deslizamientos, entre otros)
- **922 ACCIDENTE DE AVIACIÓN** (Accidente aéreo)
- **924** enfermedad general
- **941** trastorno mental
- **918** intento suicida
- **906** Abuso sexual
- **611** Violencia
- **Solicitud no relacionada con salud**

**Número de lesionados:** Campo de lista desplegable de 1 víctima, 2 víctimas o mayor o igual a 3 víctimas (Obligatorio)

**Preguntas trazadoras:** Activarlas para las siguientes emergencias:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

En relación con las preguntas trazadoras realizadas el tipo de solicitud debe ser actualizados, en relación con las siguientes particularidades por tipo de incidente.

- **606 ELECTROCUCION** (Lesionado por electrocución con descripción de una infraestructura que pone en riesgo a los ciudadanos).

\*¿Electrocución por rayo? Sí/No (Obligatorio)

\*¿La persona sigue conectada a la fuente de energía? Sí/No (Obligatorio)

Si la respuesta de las preguntas trazadoras al tipo de incidente 606 ELECTROCUCIÓN fue “No” para las dos preguntas trazadoras, continuar con los pasos del tipo de solicitud “urgencia”. Si la respuesta es “sí” a cualquiera de las preguntas, continuar con la gestión de la emergencia.

- En el tipo de incidente **608 ACCTRA** (Accidente de tránsito)

Cuando la respuesta a la pregunta de número de lesionados es: 1 víctima o 2 víctimas el sistema lo deja como tipo de incidente **608 ACCTRA** (Accidente de tránsito) y se debe clasificar en urgencia, posteriormente pregunte:

\*¿Las víctimas está atrapadas o necesitan rescate? Sí/No (Obligatorio)

\* “Tipo de víctima”: Lista desplegable para “peatón, conductor, pasajero, ciclista o usuario motociclista”. (Obligatorio) selección múltiple

\* “Tipo de vehículo”: Lista desplegable para “Vehículos de transporte asistencial, Buses y busetas, Autos familiares o particulares, Motocicletas, vehículo de transporte público biarticulado u Otros vehículos”. (Obligatorio) selección múltiple

Cuando la respuesta a la pregunta de número de lesionados es: **>3 víctimas** el sistema lo deja como tipo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |                   |        |          |          |   |
|---------|-------------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-<br>XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|-------------------|--------|----------|----------|---|

de incidente **608 ACCTRTM** (Accidente de tránsito) y se debe clasificar en emergencia, posteriormente pregunte:

\*¿Las víctimas están atrapadas o necesitan rescate?  
Sí/No (Obligatorio)

\* **“Tipo de víctima”**: Lista desplegable para “peatón, conductor, pasajero, ciclista o usuario motociclista”. (Obligatorio) selección múltiple

\* **“Tipo de vehículo”**: Lista desplegable para “Vehículos de transporte asistencial, Buses y busetas, Autos familiares o particulares, Motocicletas, vehículo de transporte público biarticulado u Otros vehículos”. (Obligatorio) selección múltiple

- **608 LESP** (lesiones personales o trauma)

\*¿Hay alguien armado? Sí/No (Obligatorio)

Cuando la respuesta a la pregunta de número de lesionados es **“1 o 2 víctimas”**, clasificar como **urgencia**. Si la respuesta es **>3 víctimas**, continuar con la gestión de la **emergencia**.

- **610 INTOXICACION** (Intoxicación)

- Cuando la respuesta a la pregunta de número de lesionados es 1 intoxicado se debe clasificar en urgencia, preguntar:

\*¿Sabe si la intoxicación ocurrió en un establecimiento abierto al público? Sí/No (Si este incidente fue transferido desde C4 y tiene un número de Premier One, inhabilite esta pregunta) (Obligatorio)

\*¿La intoxicación se produjo con fines delictivos? Sí/No (Obligatorio)

\*¿La intoxicación se produjo en un ambiente laboral o accidental? Lista desplegable de ambiente laboral o accidental (Obligatorio)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

Cuando la respuesta a la pregunta de número de lesionados es **>=2 intoxicados** se debe clasificar en emergencia, preguntar:

\*¿Sabe si la intoxicación ocurrió en un establecimiento abierto al público? Sí/No (Si este incidente fue transferido desde C4 y tiene un número de Premier One, inhabilite esta pregunta) (Obligatorio)

\*¿La intoxicación se produjo con fines delictivos? Sí/No (Obligatorio)

\*¿La intoxicación se produjo en un ambiente laboral o accidental? Lista desplegable de ambiente laboral o accidental. (Obligatorio)

\*¿Cuál sustancia ocasionó la intoxicación? Campo abierto para registro (Obligatorio)

- **941** (trastorno mental) **918** (intento suicida), **906** (Abuso sexual), **611** (Violencia): Preguntar:

\*¿El paciente o el agresor está agresivo? Sí/No (Obligatorio)

\*¿El paciente o el agresor tiene armas? Sí/No (Obligatorio)

Si la respuesta de las preguntas trazadoras al tipo de incidente **941, 918, 906 o 611**, fue “sí” a cualquiera de las preguntas, seleccionar a “Policía” en el ítem de datos básicos de “otras agencias que se deben activar” y continuar con la gestión de la urgencia.

**Pregunta “¿Está usted cerca del paciente o del evento?”** (Obligatorio)

Respuesta de Sí/No

Si la respuesta es **NO**, en tipo de urgencia **613, 924, 941, 918, 906, 611 (Casos de urgencias)** el Sistema habilitará la pregunta:

- ¿Tiene el número de teléfono de alguien que Sí esté con el paciente? Sí/No

**\*SOLO APLICA EN CASO DE SOLICITUD DE URGENCIAS 613, 607, 924, 941, 918, 906, 611\***



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |                   |        |          |          |   |
|---------|-------------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-<br>XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|-------------------|--------|----------|----------|---|

Si la respuesta es **“Sí”** tiene número de teléfono de alguien que esté con el paciente, habilitar campo de texto para registrar el número telefónico. Y automáticamente, **continuar con los datos básicos** y con los **pasos de la Gestión de la Urgencia** empezando con el triage telefónico.

Si la respuesta es **“NO”** tiene número de teléfono de alguien que esté con el paciente, **inhabilitar el Triage Telefónico y clasificar como “urgencias en salud sin información”** para derivarse automáticamente a la Central de Despacho en el **módulo de “Seguimiento de la Central de despacho”**, en la **grilla de “Incidente sin información para activar a Policía”**. En esta grilla se debe visualizar la información de:

- Número de incidente de Premier One
- Tipo de incidente: 613, 607, 924, 941, 918, 906, 611
- Fecha y hora de ingreso de la solicitud
- Dirección, barrio y localidad

El sistema debe permitir la generación de un texto con etiquetas de todo lo registrado en la gestión de la solicitud para copiar y pegar dicha información.

Habilitar campo de texto para Número de incidente de Premier One (Verificado)

Habilitar campo denominado “Seguimiento” (Campo de texto Obligatorio)

Cuando de clic en el botón de cierre la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla.

Si la respuesta es **“Sí”** **está cerca de la escena, o “sí”** **tiene un número de teléfono de alguien cerca** de la escena en **cualquier tipo de incidente**, o la respuesta es **“NO”** **está cerca** en los tipos de incidente de **emergencias**, habilite los datos básicos.

### Datos básicos



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

- Nombre del llamante: Campo de texto (Obligatorio)
- Si automáticamente se catalogó como urgencia, habilitar campo de texto para "Nombre del paciente". Permitir la opción "sin información" (Obligatorio)
- Dirección (Obligatorio)
- Barrio. Permitir la opción "sin información" (Obligatorio)
- Localidad (corroborar con buscador predefinido) de la solicitud Permitir la opción "sin información" (Obligatorio)
- Ciudad (inhabilitar cuando la localidad sea de Bogotá (Obligatorio). Cuando no sea Bogotá, habilite lista desplegable con todas las ciudades de Colombia.
- Teléfono (Traerlo del sistema)
- Sexo (Registro de masculino / femenino / sin información) Inhabilitar para la emergencia en salud (Obligatorio) (Inhabilitar si es una ciudad distinta a Bogotá D.C)
- Edad con unidad de edad. Inhabilitar para la emergencia en salud. Permitir opción de "sin información", en caso de seleccionar esta opción, habilitar el siguiente campo. (Obligatorio) (Inhabilitar si es una ciudad distinta a Bogotá D.C)
- Otras agencias que se deben activar: Lista Desplegable de selección múltiple (Obligatorio) (Inhabilitar si es una ciudad distinta a Bogotá D.C):
  - Policía
  - IDIGER
  - Movilidad
  - Secretaría de la mujer
  - Bomberos
  - IDPYBA
  - Ninguna

Si es una solicitud en una ciudad diferente a Bogotá D.C, habilite el campo de texto para la "gestión realizada" y derive la solicitud al módulo "seguimiento de incidentes por fuera de Bogotá" en la grilla de "incidentes para alertar a otros CRUE". (Generar un mensaje informativo para el TARM de: "Esta solicitud está por fuera del área de



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

jurisdicción de Bogotá, por favor comuníquese con la línea de emergencias de su municipio”).

Agregar un mecanismo de consulta de líneas de Emergencias y/o Urgencias disponibles en el país para que el TARM de la Central de Contacto pueda informárselo al usuario.

Cuando se registre la Ciudad y que esta sea **diferente a Bogotá** derivar automáticamente a la Central de Regulación en el **módulo** de “Seguimiento de incidentes por fuera de Bogotá”, en la **grilla** de “Incidentes para alertar a otros CRUE”. En esta grilla se debe visualizar la información de:

- Número de incidente de Premier One
- Motivo de la solicitud
- Teléfono
- Tipo de incidente
- Fecha y hora de ingreso de la solicitud
- Dirección, barrio y ciudad

El sistema debe permitir la generación de un texto con etiquetas de todo lo registrado en la gestión de la solicitud para copiar y pegar dicha información.

Habilitar campo de texto para Número de incidente de Premier One verificado

Habilitar campo denominado “Observaciones” (Campo de texto Obligatorio)

Cuando de clic en el botón de cierre la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla.

**Tipo de solicitud:** Identificación automática de tipo de solicitud cuando se seleccione previamente el tipo de incidente así:

**Emergencia en salud:** Tipo de incidente: **606 ELECTROCUCION** (con alguna pregunta trazadora con respuesta de “sí”), **608 ACCTRATM** (Accidente de tránsito), **608 MANMOT** (Manifestaciones y



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

|   |                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                         | <p>motines), <b>608 MATPEL</b> (Incidente con Materiales Peligrosos), <b>608 RESCATE</b> (Incidente que requiere Rescate y/o presenta Colapso Estructural), <b>608 EXPLOSION</b> (explosión), <b>608 INCENDIO</b> (Incendio), <b>608 LESPER</b> (con <math>\geq 3</math> víctimas), <b>610 INTOXICACION</b> (con <math>\geq 2</math> víctimas), <b>615 QUEMADURA</b> (Quemadura CON materiales peligrosos), <b>715 EVENTONATURAL</b> (Eventos naturales como inundaciones, deslizamientos, entre otros), <b>922 ACCIDENTE DE AVIACIÓN</b> (Accidente aéreo).</p> <p><b>Urgencia:</b> Tipo de incidente: <b>607 PATGIN</b> (patología obstétrica), <b>924</b> enfermedad general, <b>941</b> Trastorno mental, <b>918</b> intento suicida, <b>906</b> Abuso sexual, <b>611</b> Violencia, <b>613</b> Inconsciente, <b>606 ELECTROCUCION</b>, <b>608 ACCTRA</b> (Accidente de tránsito), <b>615 QUEMADURA</b> (Quemadura con cualquier sustancia EXCEPTO materiales peligrosos)</p> <p><b>Solicitud no relacionada con salud:</b> Tipo de incidente solicitud no relacionada</p> <p><b>Urgencia en salud sin información:</b> Para los tipos de incidente de urgencia (<b>613, 607, 924, 941, 918, 906, 611</b>) que NO esté cerca del paciente o de la escena y que NO tenga un número de teléfono de otra persona que esté cerca.</p> |
| 3 | Gestión de Tipo de solicitud Emergencia | <p>Dado que el TARM requiere registrar los datos de la emergencia, Cuando se identifique tipo de solicitud: Emergencia en salud, el sistema muestra un formulario con la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Teléfono adicional de contacto:</b> Campo numérico (Obligatorio)</li><li>• <b>Prioridad de la solicitud:</b> El sistema debe determinar la prioridad de la solicitud automáticamente con los siguientes tipos de incidente:<br/>-Prioridad <b>Crítica:</b> Para los tipos de incidente <b>608 EMERESCATTE</b>, <b>608 EMEREXPLOSION</b>, <b>608 EMERINCENDIO</b>, <b>608 ACTRATM</b>, <b>610</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|                |                   |               |          |                 |   |
|----------------|-------------------|---------------|----------|-----------------|---|
| <b>Código:</b> | SDS-XX-DO-<br>XXX | <b>Fecha:</b> | AA/MM/DD | <b>Versión:</b> | x |
|----------------|-------------------|---------------|----------|-----------------|---|

|    |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                 | <p>EMERINTOX (con <math>\geq 2</math> víctimas), 922<br/>ACCIDENTE DE AVIACIÓN, 606<br/>ELECTROCUCIÓN (con alguna pregunta<br/>trazadora con respuesta de "sí"), 608 ACCTRA<br/>(con 2 o 3 víctimas)<br/>-Prioridad <b>Alta</b>: Para los tipos de solicitud 608<br/>MATPEL, 608 MANMOT, 608 LESPÉR (con <math>&gt; 3</math><br/>víctimas)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sitio de interés de referencia</b> (lista desplegable)<br/>(Obligatorio):<br/>-Centro de Atención Adultos<br/>-Centro Comercial<br/>-Centro Hospitalario<br/>-Ciclovía<br/>-Escenarios deportivos y culturales<br/>-Institución educativa<br/>-Institución gubernamental<br/>-Lugar de trabajo<br/>-Transmilenio<br/>-Vía pública<br/>-Vivienda<br/>-Unidad de Reacción Inmediata</li><li>• <b>Nombre del sitio de interés de referencia:</b><br/>Campo de texto para describir el nombre del sitio<br/>de interés de residencia (Obligatorio):</li><li>• <b>Gestión realizada:</b> (Campo de texto, LONG)<br/>(Obligatorio)</li></ul> |
| 4. | <b>Derivación a Central de Despacho Solicitudes Emergencias</b> | <p>NOTA: Se requiere integración con plataforma SISEM para que los incidentes que son derivados a la central de despacho continúen su gestión en el sistema SISEM.</p> <p>Dado que el TARM requiere derivar las emergencias a la Central de Despacho.</p> <p>El Sistema Derivará automáticamente al <b>módulo</b> "Solicitudes de despacho" en el cual se visualizará en la <b>grilla</b> de "Solicitudes de emergencias" de la Central de Despacho los siguientes campos:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |                   |        |          |          |   |
|---------|-------------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-<br>XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|-------------------|--------|----------|----------|---|

-Número de incidente de Premier One.  
-Tipo de incidente.  
-Prioridad.  
-Dirección, barrio y localidad  
-Fecha y Hora de ingreso de la solicitud  
-Fecha y Hora de derivación a la Central de Despacho (fecha y hora de derivación automática del sistema).  
-Agencias que se deben activar

Temporizador con semaforización con respecto al tiempo de la solicitud en la Central de Despacho: Fecha y Hora de derivación a la Central de Despacho; fecha y Hora de Campo de Texto no digitado en vehículo de emergencia.

El sistema debe permitir la generación de un texto con etiquetas de todo lo registrado en la gestión de la solicitud para copiar y pegar dicha información.

Para el cierre del incidente debe contar con:

- Número de incidente Premier One verificado: habilitar campo de texto para el registro de dicho número (Ya sea porque debe crear el incidente o verificación del número registrado inicialmente)
- Campo alfanumérico que debe ser registrado con el código del vehículo de emergencia asignado. (Campo predictivo y restrictivo del listado de vehículos disponibles en sistema DUES). Por medio de la integración con el sistema misional SIDCRUE o SISEM, o a través del diccionario de datos.
- Tipo de recurso: se genera automáticamente con el código del vehículo asignado
- Fecha y Hora de asignación de vehículo de emergencia (hora en que en la Central de Despacho se ingresa el número del vehículo de emergencia en el campo alfanumérico-automático).

Una vez se digite el código de la ambulancia y número de incidente Premier One (si amerita), la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

|    |                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                          | <p>*El sistema debe permitir reabrir una solicitud cerrada por parte de un rol administrativo si se necesita realizar modificaciones, y habilitar adicionalmente un campo de texto de "nota aclaratoria".</p> <p>Adicionalmente, la solicitud de <b>emergencia de otra agencia</b> deberá derivarse automáticamente a la Central de Despacho en el <b>módulo</b> de "<u>incidentes para cerrar</u>", en la <b>grilla</b> de "<u>Incidentes para cerrar</u>" en aquellas solicitudes que contengan un <b>Número de incidente de Premier One</b>. (Para los incidentes que no que se deben cerrar en la sala de despacho y se debe activar otra agencia)</p> <p>A esta <b>grilla</b> de "<u>incidentes para cerrar</u>" debe visualizar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Número de incidente de Premier One</li><li>-Tipo de incidente</li><li>-Agencia(s) para activar.</li><li>-Gestión realizada</li></ul> <p>El sistema debe permitir la generación de un texto con etiquetas de <b>todo</b> lo registrado en la gestión de la solicitud para copiar y pegar dicha información.</p> <p>"Número de incidente Premier One verificado" habilitar campo de texto para el registre de dicho número. (Ya sea porque debe crear el incidente o corrección del número registrado inicialmente)</p> <p>Una vez se de clic a botón de cierre, la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla.</p> |
| 5. | <b>Tipo de EMERGENCIA</b> <b>cierre:</b> | <p>El TARM de la Central de Contacto al finalizar la gestión de la emergencia dándole clic al botón de finalizar gestión el sistema debe almacenar:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Numeral 2 "Registro de motivo de la solicitud, datos básicos y tipo de solicitud "</li><li>• Numeral 3 "Gestión de tipo de solicitud emergencia"</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

Código: SDS-XX-DO-XXX Fecha: AA/MM/DD Versión: x

|   |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Numeral 4 “Derivación a Central de Despacho de Solicitudes de Emergencias” – a que modulo se derivó y grilla.</li></ul> <p>Para cada solicitud el sistema debe generar unos estados de cierre</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Cuando el TARM de la Central de Contacto codifique su llamada con el botón de finalizar gestión, el sistema asigna el estado derivado y el sistema derive según numeral 4 “Derivación a Central de Despacho de Solicitudes de Emergencias”</li><li>2. Cuando en las grillas derivadas se realice el cierre el sistema recupera el valor del estado de cierre.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 6 | <b>Gestión de Tipo de solicitud Urgencia</b> | <p>Una vez que el sistema clasifica la llamada como tipo de solicitud “urgencia”.</p> <p>El Sistema habilita la herramienta del Sistema Estructurado de Triage (SET), en donde se debe visualizar la edad y el sexo del paciente. Se debe permitir registrar información en el SET para determinar el triage del paciente.</p> <p>Las prioridades que serán enviadas a las diferentes grillas serán todas homologadas así:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Para el triage I se homologará a prioridad critica</li><li>• Triage II a prioridad alta</li><li>• Triage III a prioridad media</li><li>• Triage IV y V a prioridad baja.</li></ul> <p>Posterior visualizar en la herramienta Wolkvox la clasificación del Triage Telefónico resultante y poder continuar con la gestión de la solicitud.</p> <p>Cuando el “tipo de solicitud: urgencia” venga derivada del tipo de incidente 608 LESPÉR con 2 lesionados, o 608 ACCTRA, con 2 lesionados, habilitar la clasificación del triage SET para cada paciente. (Pendiente verificar por equipos de ingenieros si es posible habilitar dos ventanas de triaje)</p> |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

|   |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Determinar orden de gestión en relación con la posibilidad del desplazo por propios medios. | <p>Cuando el “tipo de solicitud: urgencia” clasificadas como Triage telefónico I o II, El sistema deberá habilitar el siguiente campo:</p> <p>1. ¿Puede trasladarse por propios medios una Servicio de Urgencias?, con las siguientes opciones Sí/No.</p> <p>Si el usuario indica que Sí puede trasladarse por propios medios, el sistema habilitará la opción de registro de datos complementarios (numeral 9) y continuar con opción de derivación: <u>Direccionar a un Servicio de Urgencias si el paciente puede desplazarse por propios medios.</u> (Numeral 8)</p> <p>Si el usuario indica NO tiene posibilidad de traslado por propios medios, tendrá la opción de <u>“Paciente no acepta / no desea asistir a un servicio de urgencias” o “Derivar a Central de Despacho para asignación de vehículo de Emergencia.</u> (Numeral 8)</p>                                                                                                            |
| 8 | Derivación de las solicitudes de Urgencias en Salud con Clasificación de Triage I o II      | <p>Dado que el TARM requiere derivar la urgencia con <b>clasificación de Triage I y II</b> a la Central de Despacho o hacia un Servicio de Urgencias, el Sistema visualiza un mensaje y un campo:</p> <p>Mensaje “Realice las preguntas complementarias para el paciente clasificado como triage I y II” (documento de consulta de preguntas complementarias)</p> <p>Campo “Respuesta del llamante a las preguntas complementarias para el paciente clasificado como triage I y II”. (Campo de texto largo, obligatorio)</p> <p>Posteriormente, continuar con las 3 opciones de derivación “Direccionar a un servicio de urgencias si el paciente puede desplazarse por propios medios”, “paciente no acepta / no desea asistir a un servicio de urgencias”, “derivar a la Central de despacho para asignación de vehículo de emergencia”</p> <p>1. <u>Direccionar a un Servicio de Urgencias si el paciente puede desplazarse por propios medios.</u></p> |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

2. Paciente no acepta / no desea asistir a un servicio de urgencias.

3. Derivar a Central de Despacho para asignación de vehículo de Emergencia.

Opción 1: **“Direccionar a un Servicio de Urgencias si el paciente puede desplazarse por propios medios”.**

Cuando seleccione la opción de "Sí" en el campo direccionamiento por propios medios:

- Para los pacientes con Triage II, habilitar un campo para “tipo de documento”, otro campo para “número de documento” y otro campo para “EAPB”
- Para todos los pacientes, habilitar campo de **“gestión realizada”** (Tipo texto) (Obligatorio)
- Para todos los pacientes, habilitar un campo que se denomine “IPS direccionada” por medio de una lista desplegable con buscador y selección única en la cual el TARM debe seleccionar las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) habilitadas en Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS). (Obligatorio)

El TARM al seleccionar la IPS le indica al sistema que la solicitud quedaría en estado derivado y el TARM debe continuar con el numeral 9 (datos complementarios).

Opción 2 **Paciente no acepta / no desea asistir a un servicio de urgencias.**

Habilitar campo “gestión realizada” (Tipo texto) (Obligatorio) y el sistema deriva (Solo si tiene número de incidente de Premier One) a la grilla “incidentes para cierre”; en caso de NO tener número de incidente de Premier One no se debe derivar, y se debe continuar la gestión de datos complementarios y posterior cierre.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

Las solicitudes de “direccionar al servicio de urgencias por propios medios” o “Paciente no acepta / no desea asistir a un servicio de urgencias” con Triage I o II que contengan un Número de incidente de Premier One, deberá derivarse automáticamente a la Central de Despacho en el **módulo** de “incidentes para cerrar”, en la **grilla** de “Incidentes para cierre” en aquellas solicitudes que contengan un **Número de incidente de Premier One**.

En esta **grilla** de “incidentes para cierre” se debe visualizar la siguiente información:

- Número de incidente de Premier One
- Tipo de incidente
- Motivo de consulta SET (CIE-10)
- Agencia(s) para activar.
- Gestión realizada

El sistema debe permitir la generación de un texto con etiquetas de todo lo registrado en la gestión de la solicitud para copiar y pegar dicha información.

Número de incidente Premier One verificado: habilitar campo de texto para el registre de dicho número. (Corrección del número registrado inicialmente) (Cuando el número de Premier One no sea el mismo generar alerta)

Una vez se de clic a botón de cierre, la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla.

### Opción 3 “Derivar a la Central de Despacho”

NOTA: Se requiere integración con plataforma SISEM para que los incidentes que son derivados a la central de despacho continúen su gestión en el sistema SISEM.

Cuando se responda a la pregunta del numeral 7 como “No” y se escoja la opción “derivar a la central de despacho”, el Sistema Derivará automáticamente al **módulo** “Solicitudes de despacho” en el cual se

Comentado [GEGP1]: Nuevo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

visualizará en la **grilla** de "Solicitudes de urgencias" de la Central de Despacho los siguientes campos:

- Número de incidente de Premier One.
  - Tipo de incidente
  - Prioridad. (Triage I = Prioridad Crítica y Triage II = Prioridad Alta)
  - Motivo de consulta SET (CIE-10)
  - Fecha y Hora de ingreso de la solicitud
  - Fecha y Hora de derivación a la Central de Despacho (fecha y hora de derivación automática del sistema).
  - Agencias que se debe activar
- Temporizador de la diferencia de las dos fechas anteriores con semaforización.

El sistema debe permitir la generación de un texto con etiquetas de todo lo registrado en la gestión de la solicitud para copiar y pegar dicha información.

Posterior a la derivación automática, el TARM deberá continuar con el registro de datos complementarios (numeral 9) y siguientes pasos.

El cierre de esta solicitud triage I y II debe generarse posterior al envío de datos complementarios numeral 9 a la grilla "solicitudes de urgencias"

Para el cierre del incidente debe contar con:

- Número de incidente Premier One verificado: habilitar campo de texto para el registro de dicho número (Ya sea porque debe crear el incidente o verificación del número registrado inicialmente)
- Campo alfanumérico para diligenciar en la Central de Despacho con el código del vehículo de emergencia asignado. (Campo predictivo y restrictivo del listado de vehículos disponibles en sistema DUES). Por medio de la integración con el sistema misional SIDCRUE o SISEM.
- Tipo de recurso: se genera automáticamente con el código de recurso asignado
- Fecha y Hora de asignación de vehículo de emergencia (hora en la que se ingresa el número del vehículo de

Comentado [GEGP2]: Nuevo

|                                                                                                                                              |                                                                                                  |                   |        |          |          |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------|----------|----------|---|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>SECRETARÍA DE SALUD | Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá |                   |        |          |          |   |
|                                                                                                                                              | Código:                                                                                          | SDS-XX-DO-<br>XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |

|    |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                              | <p>emergencia en el campo alfanumérico-automático de la Central de Despacho).</p> <p>Una vez se digite el código de la ambulancia y número de incidente Premier One verificado, la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla.</p> <p>*El sistema debe permitir reabrir una solicitud cerrada por parte de un rol administrativo si se necesita realizar modificaciones, y habilitar adicionalmente un campo de texto de “nota aclaratoria”.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9. | <b>Registro de datos complementarios para todos los tipos de Triage (I, II, III, IV y V)</b> | <p>Dado que el TARM requiere registrar Datos complementarios del paciente después de la derivación automática del Triage I y II, y después de la clasificación del Triage III, IV y V, habilitar automáticamente “Registro de datos complementarios”, para que el Sistema solicite la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Condición del llamante: lista desplegable con las siguientes opciones (Obligatorio) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Paciente</li> <li>○ Familiar</li> <li>○ Observador</li> </ul> </li> <li>• Tipo de documento de identidad del paciente (Parametrización de registro) (permitir la opción “Sin información”). (Obligatorio)</li> <li>• Número de documento de identidad del paciente. (Parametrización de registro) (Obligatorio)</li> <li>• Empresa Administradora de Planes de Beneficios. (Tomar la EAPB correspondiente de la consulta desde la integración con Bogotá Digital) (Enviar <b>transferencia de voz</b> a la línea de aseguramiento de la SDS en pacientes que sean PNA -población no afiliada- para la afiliación del paciente*. Se solicitará reporte con listado de usuarios PNA para enviar a aseguramiento de la SDS por parte de la Central de Regulación). En caso de fallas momentáneas en la integración con Bogotá digital el sistema deberá habilitar los siguientes campos en listas desplegables parametrizadas: (Obligatorio)</li> </ul> |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|                |                   |               |          |                 |   |
|----------------|-------------------|---------------|----------|-----------------|---|
| <b>Código:</b> | SDS-XX-DO-<br>XXX | <b>Fecha:</b> | AA/MM/DD | <b>Versión:</b> | x |
|----------------|-------------------|---------------|----------|-----------------|---|

- Régimen. (Parametrización de registro) (Obligatorio)
- Nombre de la EAPB: (Parametrización de registro) (Obligatorio)
- Sitio de interés de referencia: lista desplegable con las siguientes opciones (Obligatorio)
  - Centro de Atención Adultos
  - Centro Comercial
  - Centro Hospitalario
  - Ciclovía
  - Escenarios deportivos y culturales
  - Institución educativa
  - Institución gubernamental
  - Lugar de trabajo
  - Transmilenio
  - Vía pública
  - Vivienda
  - Unidad de Reacción Inmediata
  - Otro
- Campo en blanco para describir el nombre del sitio de interés de referencia
- Población priorizada (Lista desplegable): Incluido en el diccionario de datos / Ninguna de las anteriores
- Campo en texto para complementar con “**Gestión realizada**”
- Si SET clasifica la solicitud como un **triage IV o V**, se debe habilitar el campo de lista denominado “modalidad de consulta propuesto por el CCORUS”, con las siguientes opciones: Lista desplegable (Obligatorio).
  1. Atención médica prioritaria en Domicilio.
  2. Consulta prioritaria presencial.
  3. Consulta prioritaria por telemedicina interactiva.
- Campo de texto: para registro de “**indicaciones o recomendaciones básicas en salud**”

**Comentado [GEGP3]:** Se ajusto en relación con el triage IIIB



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |                   |        |          |          |   |
|---------|-------------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-<br>XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|-------------------|--------|----------|----------|---|

10

### Gestión de la solicitud de Urgencia con Clasificación de Triage III

Cuando el TARM termine de diligenciar la información de Datos Complementarios, necesita subclasificar al paciente Triage III en IIIA y IIIB, el Sistema desplegará un campo de lista llamado “¿El paciente tiene una condición de valencia social?”, con las siguientes opciones (Obligatorio)

- Población privada de la libertad
- Persona en condición de habitabilidad de calle
- Personas institucionalizadas
- Medios de comunicación socialmente visibles
- Usuarios con condiciones o limitaciones físicas o mentales para desplazarse por propios medios
- Solicitud de la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud
- Ninguno de los anteriores

NOTA: Se requiere integración con plataforma SISEM para que los incidentes que son derivados a la central de despacho continúen su gestión en el sistema SISEM.

Cuando el TARM seleccione **alguno** de los criterios de valencia social (excepto “ninguno de los anteriores”), el Sistema automáticamente lo clasificará como Triage IIIA y derivará automáticamente al **módulo** “Solicitudes de despacho” en el cual se visualizará en la **grilla** de “Solicitudes de urgencias” de la Central de Despacho los siguientes campos:

- Número de incidente de Premier One.
- Tipo de incidente
- Prioridad. (Triage III A = Prioridad media)
- Motivo de consulta SET (CIE-10)
- Fecha y Hora de ingreso de la solicitud
- Fecha y Hora de derivación a la Central de Despacho (fecha y hora de derivación automática del sistema).
- Agencias que se deben activar
- Temporizador de la diferencia de las dos fechas anteriores con semaforización.

Comentado [GEGP4]: Nuevo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

El sistema debe permitir la generación de un texto con etiquetas de todo lo registrado en la gestión de la solicitud para copiar y pegar dicha información.

Para el cierre del incidente debe contar con:

-Número de incidente Premier One verificado. Habilitar campo de texto para el registre de dicho número. (Ya sea porque debe crear el incidente o para verificación del número registrado inicialmente)

-Campo alfanumérico para registrar en la Central de Despacho con el código del vehículo de emergencia asignado. (Campo predictivo y restrictivo del listado de vehículos disponibles en sistema DUES). Por medio de la integración con el sistema misional SIDCRUE o SISEM.

-Tipo de recurso: se genera automáticamente con el código de recurso asignado

- Fecha y Hora de asignación de vehículo de emergencia (hora en que la Central de Despacho ingresa el número del vehículo de emergencia en el campo alfanumérico-automático).

Una vez se digite el código de la ambulancia y número de incidente Premier One (si amerita), la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla.

\*El sistema debe permitir reabrir una solicitud cerrada por parte de un rol administrativo si se necesita realizar modificaciones, y habilitar adicionalmente un campo de texto de "nota aclaratoria".

Cuando el TARM seleccione "Ninguno de los anteriores" criterios de valencia social, el Sistema automáticamente lo clasificará como **Triage IIIB** y permitirá las siguientes opciones:

- Direccionar a un Servicio de Urgencias por propios medios.

Habilitar campo "**gestión realizada**" (Tipo texto) (Obligatorio)

Debe generarse un campo que se denomine "**IPS direccionada**" por medio de una lista desplegable con



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

buscador y selección única, en la cual el TARM debe seleccionar las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) habilitadas en Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS). (Obligatorio)

El TARM al seleccionar la IPS, el sistema deriva, y la solicitud queda en estado derivado y el TARM de la Central de Contacto quedaría disponible para una nueva solicitud.

- Paciente no acepta / no desea asistir a un servicio de urgencias.

Habilitar campo “**gestión realizada**” (Tipo texto) (Obligatorio) y el sistema deriva a grilla “incidentes para cerrar” (Solo si tiene número de incidente de Premier One); en caso de NO tener número de incidente de Premier One no se debe derivar y la solicitud se cerraría al completar la “gestión realizada”. El TARM de la Central de Contacto quedaría disponible para una nueva solicitud.

Las solicitudes de “direccionar al servicio de urgencias por propios medios” y “paciente no acepta / no desea asistir a un servicio de urgencias” con Triage III B que contengan un **Número de incidente de Premier One**, deberá derivarse automáticamente a la Central de Despacho en el **módulo** de “incidentes para cerrar”, en la **grilla** de “Incidentes para cerrar” en aquellas solicitudes que contengan un **Número de incidente de Premier One**. (Para los incidentes que no se deben cerrar en la sala de despacho y se debe activar otra agencia)

A esta **grilla** de “incidentes para cierre” debe visualizar la siguiente información:

- Número de incidente de Premier One
- Tipo de incidente.
- Motivo de consulta SET (CIE-10)
- Agencia(s) para activar.
- Gestión realizada

El sistema debe permitir la generación de un texto con etiquetas de todo lo registrado en la gestión de la solicitud para copiar y pegar dicha información.

Comentado [GEGP5]: Nuevo

|                                                                                                                                              |                                                                                                         |                   |               |          |                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|----------|-------------------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá</b> |                   |               |          |                   |
|                                                                                                                                              | <b>Código:</b>                                                                                          | SDS-XX-DO-<br>XXX | <b>Fecha:</b> | AA/MM/DD | <b>Versión:</b> x |

|    |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                 | <p>Número de incidente Premier One verificado habilitar campo de texto para el registro de dicho número. (Corrección del número registrado inicialmente) (Cuando el número de Premier One no sea el mismo generar alerta)</p> <p>Una vez se dé clic a botón de cierre, la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla.</p> <p>Si se identifica un diagnóstico de CIE-10 que pertenezca a un caso de salud mental, el Sistema adicionalmente desplegará la opción de transferir el caso por voz y datos a las líneas de salud mental de la EAPB. (Agrupación de CIE-10 de incidentes de salud mental)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 11 | <b>Gestión de Tipo de solicitud Urgencia con Clasificación de Triage IV y V</b> | <p>Cuando el TARM termine de diligenciar la información de Datos Complementarios, la clasificación de <b>Triage IV y V</b> debe ser derivado a:</p> <p><b>Nota:</b> excepto en las solicitudes de pacientes con aseguradores fuera de Bogotá D.C y extranjeros con cubrimientos con pólizas, para estos dos últimos casos aplicar la gestión de direccionamiento por propios medios. (Ítem 10 acción "<u>Direccionar a un Servicio de Urgencias por propios medios</u>")</p> <p>1. Derivar a <b>Módulo</b> de "incidentes para cerrar" en la grilla "incidentes para cerrar" de la Central de Despacho</p> <p>2. Derivar a <b>módulo</b> denominado "<u>Gestión de la EAPB / Aseguramiento de la SDS</u>" a la grilla "gestión de agendamiento"</p> <p>3. Derivar a <b>Módulo</b> de "<u>seguimiento al agendamiento de la EAPB / Aseguramiento de la SDS</u>" en la grilla "<u>seguimiento agendamiento de la EAPB / Aseguramiento de la SDS</u>" de la Central de Regulación</p> <p>1. Derivarse automáticamente a la Central de Despacho en el <b>módulo</b> de "<u>incidentes para cerrar</u>", en la <b>grilla</b> de "<u>incidentes para cerrar</u>" en aquellas solicitudes que contengan un <b>Número de incidente de Premier One</b>. A</p> |



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

esta **grilla** de "incidentes para cerrar" debe visualizar la siguiente información:

- Número de incidente de Premier One
- Tipo de incidente
- Motivo de consulta SET (CIE-10)
- Agencia(s) para activar.
- Gestión realizada

El sistema debe permitir la generación de un texto con etiquetas de todo lo registrado en la gestión de la solicitud para copiar y pegar dicha información.

Una vez se dé clic a botón de cierre, la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla.

2. Derivación a módulo denominado "Gestión de la EAPB / Aseguramiento de la SDS" en la grilla "Gestión de agendamiento" (con usuario de acceso a cada EAPB y a Aseguramiento de la SDS, la derivación debe ser asignada según la comprobación de derechos por medio de la consulta de Bogotá digital a la EAPB correspondiente y aseguramiento pacientes PNA -aseguramiento) (Transferencia por voz a aseguramiento para reportar a los pacientes no asegurados y dar usuario de acceso a Aseguramiento) en donde se visualicen las siguientes variables:

- Fecha y Hora de ingreso de la solicitud.
- Nombre del paciente
- Tipo de documento de identidad del paciente
- Número de Documento de Identidad del paciente
- Triage (Triage IV o V)
- Motivo de consulta SET (CIE-10)
- Modalidad de consulta propuesta por el CCORUS
- Población Priorizada

Temporizador para el tiempo de solicitud (Diferencia en formato HH:MM:SS). El temporizador finaliza cuando el usuario completado la "asignación de la consulta"

Comentado [GEGP6]: Nuevo

Comentado [GEGP7]: Nuevo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

Código: SDS-XX-DO-XXX Fecha: AA/MM/DD Versión: x

Acción texto en PDF con "Resumen de la solicitud" El Sistema entrega la información consignada hasta ahora en un formato PDF y permite ser descargada por la EAPB.

El PDF debe contener

- Numeral 2 "Registro de motivo de la solicitud, datos básicos y tipo de solicitud "
- Numeral 6 "Gestión de tipo de solicitud Urgencia"
- Numeral 9 Registro de datos complementarios para todos los tipos de Triage (I, II, III, IV y V)
- Registrar y consolidar todos los datos arrojados del uso de la plataforma del Sistema Estructurado de Triage (SET). – Motivo de consulta, CIE-10 y valor de triage

El Módulo permite la gestión y registro de la EAPB de la siguiente información y opciones:

**1. Paciente pertenece a la EAPB:** Opción de Sí o No.

Si la opción es **No**, se cierra la solicitud en el módulo "gestión de la EAPB" y envía la información al **módulo "seguimiento de la central de contacto"** a una **grilla de "Seguimiento de pacientes no pertenecientes a la EAPB"**.

Si la opción es **Sí** habilita las siguientes acciones:

1. **"Rechazo de asignación"**: mediante esta opción la EAPB registrará por un alista desplegable el motivo del rechazo de la asignación (Obligatorio) y tendrá un campo de texto para describir cuál fue la gestión realizada para resolver la solicitud del usuario (Obligatorio). Adicionalmente, cerrará el caso, teniendo en cuenta que el paciente no quiere que se le dé una cita por cualquier motivo.
2. **Agendar**: Mediante esta acción, la EAPB puede registrar la fecha y hora de la asignación de la cita



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

y la modalidad de la atención asignada al paciente. Se ingresarán las siguientes variables:

- Fecha y Hora de Asignación de la Consulta. Campo en Formato (AAAA-MM-DD HH:MM:SS), campo en donde el usuario deberá ingresar la fecha y hora en la cual se asignó la consulta al usuario. (Cierre de la solicitud) (Obligatorio)
- Modalidad de consulta asignada por parte de la EAPB: Lista desplegable en donde se puedan seleccionar los siguientes servicios: Atención médica prioritaria en Domicilio, Consulta prioritaria presencial y Consulta prioritaria por telemedicina interactiva. Si el paciente pertenece a una población priorizada, a la EAPB solo se le debe habilitar la opción de consulta prioritaria presencial.
- Observaciones (Campo de texto)

Una vez se dé clic a botón de cierre, la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla

En la parte superior de la grilla "Gestión de la EAPB" debe evidenciarse una tabla de **semaforización** donde reporte:

- Total de pacientes sin agendar menor a 20 minutos
- Total de pacientes sin agendar mayores a 20 minutos y menores a 30 minutos
- Total de pacientes sin agendar mayores a 30 minutos.

El sistema deberá tener la opción de poder buscar las consultas asignadas de un periodo de tiempo y visualizarlas en una grilla con los siguientes campos:

- Fecha y Hora de la consulta asignada
- Nombre del Paciente
- Tipo y número de Documento de Identidad del paciente
- Motivo de consulta SET (CIE-10)
- Modalidad de consulta asignada por EAPB
- Población Priorizada.

Comentado [GEGP8]: Nuevo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

Por otro lado, existe en el módulo “Gestión de la EAPB” en la grilla “Gestión de asistencia” con unas opciones para confirmación de la asistencia en donde se deberá visualizar el siguiente campo:

- Fecha y hora de asignación de la consulta
- Nombre del paciente
- Tipo de documento de identidad del paciente
- Número de documento de identidad del paciente
- Modalidad de consulta asignada por la EAPB
- Población priorizada

Tener acciones para:

**Asistencia del paciente:** Campo de lista que debe tener una opción de Sí o No; Cuando seleccione **No**, habilita un campo de texto en donde se seleccione el motivo de la inasistencia. (Obligatorio). En caso de que el paciente no asista a la consulta asignada, se permitirá la opción de **reasignar** (Máximo una vez), es decir, registrar una segunda opción de asignación con los siguientes campos:

- **Reasignación:**

- Fecha y Hora de Reasignación de la consulta. Campo en Formato (AAAA-MM-DD HH:MM:SS), campo en donde el usuario deberá ingresar la fecha y hora en la cual se asignó la consulta al usuario.
- Modalidad de consulta reasignada por parte de la EAPB: Lista desplegable en donde se pueda seleccionar los siguientes servicios: Atención médica prioritaria en Domicilio, Consulta prioritaria presencial y Consulta prioritaria por telemedicina interactiva. Si el paciente pertenece a una población priorizada, a la EAPB solo se le debe habilitar la opción de consulta prioritaria presencial.
- Campo de observaciones, opcional, para registrar en caso de considerarse necesario.

Cuando selección la opción de **SI** a la asistencia del paciente cierra la solicitud en el módulo de “gestión EAPB y Aseguramiento”



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

|     |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. | <b>Tipo de Urgencia</b>                          | <b>cierre:</b><br>El TARM de la Central de Contacto al finalizar la gestión correspondiente de cada solicitud de urgencia, el sistema automáticamente relacionará el cierre de la solicitud con los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipo de solicitud: Urgencia</li><li>• Triage asignado: (I, II, IIA, III B, IV o V)</li><li>• CIE-10 asignado.</li><li>• Derivación y gestión efectuada.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 13. | <b>Gestión del Tipo de solicitud relacionada</b> | <p>Cuando el TARM complete el “Registro de datos básicos”, y el sistema seleccione automáticamente opción de Tipo de solicitud: solicitud no relacionada, el Sistema <b>inhabilita el Triage Telefónico y habilita el registro de tipo de documento, numero de documento e información de la EAPB</b> y otra casilla de texto para “<b>observaciones</b>” en donde el TARM registre: <b>La información reportada por el usuario.</b></p> <p>Habilitando la selección de las siguientes opciones de Gestión para las <b>solicitudes no relacionadas</b>: El usuario requiere “<u>asignación de consulta programada por consulta externa</u>” o requiere “<u>trámite administrativo con EAPB</u>”.</p> <p>1. Enviar MSM de texto y/o WhatsApp al usuario con link de acceso a los canales dispuestos por la EAPB para asignación de la consulta programada o para gestión de trámites administrativos según la necesidad del usuario. (Permitir actualizar el link de acceso a los canales de atención de cada EAPB).</p> <p><b>Se adjunta documento con los mensajes preestablecidos para cada EAPB.</b></p> <p>Una vez se dé clic a botón de cierre, la solicitud en esta herramienta debe cerrarse.</p> <p>2. Derivar automáticamente a la Central de Despacho en el <b>módulo</b> de “<u>incidentes para cerrar</u>”, en la <b>grilla</b> de “<u>Incidentes para cerrar</u>” en aquellas solicitudes que contengan un <b>Número de incidente de Premier One</b>. A</p> |

|                                                                                                                                              |                                                                                                         |                   |               |          |                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------|----------|----------------------|
| <br>ALCALDÍA MAYOR<br>DE BOGOTÁ D.C.<br>SECRETARÍA DE SALUD | <b>Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá</b> |                   |               |          |                      |
|                                                                                                                                              | <b>Código:</b>                                                                                          | SDS-XX-DO-<br>XXX | <b>Fecha:</b> | AA/MM/DD | <b>Versión:</b><br>x |

|     |                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                               | <p>esta <b>grilla</b> de “<b>incidentes para cerrar</b>” debe visualizar la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Número de incidente de Premier One</li> <li>-Tipo de incidente</li> <li>- Motivo de consulta SET (CIE-10)</li> <li>-Agencia(s) para activar.</li> <li>-Gestión realizada</li> </ul> <p>El sistema debe permitir la generación de un texto con etiquetas de todo lo registrado en la gestión de la solicitud para copiar y pegar dicha información.</p> <p>Una vez se dé clic a botón de cierre, la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 14. | <b>Tipo de cierre: solicitud no relacionada</b>                                               | <p>El TARM de la Central de Contacto al finalizar la gestión correspondiente de la solicitud no relacionada, el sistema automáticamente relacionará al cierre de la solicitud los siguientes datos:</p> <p>Tipo de solicitud: Solicitud no relacionada</p> <p>Derivación y gestión efectuada.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 15  | <b>Módulo de Seguimiento de Urgencia en la Plataforma Omnicanal de la Central de Contacto</b> | <p>El sistema enviará un mensaje de Whatsapp a los pacientes direccionado por propios medios (<b>de todos los Triage</b>), el mensaje debe contener:</p> <p>“Señ@r, (nombre del paciente) ¿usted fue atendido en la IPS (Nombre de la IPS donde se direcciono) a la cuál fue direccionado?”</p> <p>Los usuarios que registren que <b>no asistieron al servicio asignado</b>, deben ir a la campaña de datos de la plataforma wolkvox para realizar seguimiento por parte del TARM de seguimiento de la Central de Contacto.</p> <p>El sistema deberá generar un reporte con los usuarios a quienes <b>NO se les pudo enviar el mensaje de Whatsapp</b> por NO tener habilitada esta aplicación. A estos usuarios se les deberá hacer seguimiento vía telefónica. Estos usuarios también deben ir a la campaña de datos de la plataforma wolkvox por parte del TARM de seguimiento de la Central de Contacto</p> |

Comentado [GEGP9]: Nuevo

Comentado [GEGP10]: Nuevo

Comentado [GEGP11]: Nuevo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|                |               |               |          |                 |   |
|----------------|---------------|---------------|----------|-----------------|---|
| <b>Código:</b> | SDS-XX-DO-XXX | <b>Fecha:</b> | AA/MM/DD | <b>Versión:</b> | x |
|----------------|---------------|---------------|----------|-----------------|---|

Campaña de datos de la plataforma wolkvox:

En esta campaña de datos se visualizarán los siguientes Campos de los usuarios que no asistieron al servicio asignado o que no fue posible enviar el mensaje de WhatsApp:

- Fecha y Hora de ingreso de la solicitud.
- Nombre del Paciente
- Tipo y número de Documento de Identidad
- Teléfono
- Motivo de la solicitud
- Triage de la solicitud
- Seguridad social: EAPB o PNA
- IPS a la que fue direccionado el paciente.

1. La grilla debe contener un campo denominado "gestión realizada" en donde reporta la gestión de una rellamada validando la evolución del paciente y la necesidad de gestión de un servicio de urgencia o derivación a gestión de una solicitud no relacionada, por medio de un campo de texto. (Obligatorio). Para esto, el sistema debe permitir un campo denominado "Conducta" de selección con las siguientes alternativas:

2. Paciente sí asistió a urgencias. Al seleccionar esta opción, se finaliza la gestión.

3. No asistió a urgencias y se realizará nuevo triage telefónico. Al seleccionar esta opción el sistema deberá crear una nueva solicitud con la información que ya se había consignado en la primera llamada (según el número de solicitud de contacto inicial) y permitir iniciar esta gestión desde el numeral 6 "gestión de tipo de solicitud urgencia en salud" para continuar el proceso de clasificación de triage y derivación al servicio correspondiente. El sistema debe permitir actualizar los campos (Todos) previo al numeral 6 si es necesario.

Comentado [GEGP12]: Nuevo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

Código: SDS-XX-DO-XXX Fecha: AA/MM/DD Versión: x

|    |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                           | <p>4. Derivar a solicitud no relacionada. Al seleccionar esta opción el sistema deberá crear una nueva solicitud con la información que ya se había consignado en la primera llamada (según el número de solicitud de contacto inicial) y permitir iniciar esta gestión desde el numeral 13 “gestión de tipo de solicitud no relacionada” para continuar la gestión. El sistema debe permitir actualizar los campos (Todos) previo al numeral 6 si es necesario.</p> <p>Cuando seleccione una de estas dos opciones, la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla.</p> <p>Los pacientes que son derivados a la EAPB deben realizar tres verificaciones de aseguramiento correspondiente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Consulta en comprobadores</li><li>2.Verificación mediante consulta al usuario</li><li>3. Durante la transferencia asistida el asegurador receptor confirma, debe ser obligatorio esta confirmación para la transferencia de voz)</li></ol> |
| 16 | <b>Módulo de Seguimiento de la Central de Regulación de Urgencias CRUE de las solicitudes de Urgencia</b> | <p><u>Para la Central de regulación se habilitarán los siguientes módulos de visualización y seguimiento:</u></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Módulo de “seguimiento al Agendamiento a EAPB(s) de Triage IV y V EAPB(s)”</b> en la grilla “seguimiento al agendamiento de la EAPB”</li><li>2. <b>Módulo de “seguimiento a la asistencia al servicio agendado por la EAPB”</b> en la grilla “gestión de seguimiento a la asistencia”</li></ol> <p><b>1. Módulo de seguimiento al Agendamiento a EAPB(s) de Triage IV y V.</b></p> <p>Esta grilla de “agendamiento de la EAPB” permitirá a la Central de regulación visualizar los pacientes derivados</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

Comentado [GEGP13]: Nuevo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

a todas las EAPB con agendamiento por EAPB, con los siguientes datos:

- Fecha y Hora de la creación de la solicitud.
- Nombre del Paciente
- Tipo y número de Documento de Identidad
- EAPB
- Modalidad de consulta indicada por la central de contacto
- Población Priorizada.
- Motivo de consulta del SET (CIE-10)
- Triage
- Modalidad de consulta asignado por la EAPB
- Fecha y Hora de asignación de la consulta. Campo en Formato (AAAA-MM-DD HH:MM:SS)
- Fecha y Hora de Asignación de la consulta. Campo en Formato (AAAA-MM-DD HH:MM:SS)
  - Campo de observaciones de la EAPB

La grilla debe tener un campo de observaciones (Campo de observación que se puede actualizar) y un campo denominado "Cierre" Botón de con lista desplegable con opción múltiple:

1. Agendamiento
2. Modalidad
3. Asignación de la consulta

Cuando seleccione una o varias de estas opciones, la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla

En la parte superior debe evidenciarse una grilla con semaforización donde reporte:

- Total de pacientes sin agendar menor a 20 minutos
- Total de pacientes sin agendar mayores a 20 minutos y menores a 30 minutos
- Total de pacientes sin agendar mayores a 30 minutos.

Este módulo debe permitir un filtro por EAPB

Comentado [GEGP14]: NUEVO



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

Código: SDS-XX-DO-XXX Fecha: AA/MM/DD Versión: x

### 2. Módulo de seguimiento a la Asistencia seguimiento a la asistencia al servicio agendado por la EAPB". (s).

Esta Grilla "seguimiento a Asistencia" permitirá realizar seguimiento al temporizador y a la asistencia de los usuarios en la cita asignada y a los cierres realizados por cada EAPB.

- Fecha y Hora de la consulta asignada.
- Nombres del Paciente
- Tipo y Documento de Identidad
- Modalidad de asignada por parte de la EAPB.
- Población Priorizada. (Si pertenece a población priorizada a la EAPB solo debe dar la opción de consulta prioritaria presencial)
- Motivo de consulta del SET (CIE-10)
- Triage
- Asistencia del paciente a la consulta asignada
- Reasignación (Si/NO)
- Fecha y hora reasignación, si aplica.

La grilla debe contener un campo denominado gestión realizado campo de texto (A los pacientes que no asistieron se realiza seguimiento a la EAPB)

Cuando registre la gestión realizada, la solicitud en esta herramienta debe cerrarse y desaparecerse de la grilla

Comentado [GEGP15]: Nuevo

17

### Gestión de solicitud duplicada:

El sistema identificará (criterios de búsqueda) las solicitudes duplicadas a partir las variables indispensables (cualquiera de las siguientes 4):

- Dirección del incidente: El sistema identificará las similitudes en dirección con un radio de 2 cuadras hacia el norte, el sur, el oriente y el occidente de acuerdo con la calle y la carrera, o si aplica, la transversal y la diagonal.
- Geolocalización de la llamada
- Número de teléfono por el que ingresó la solicitud y número de teléfono reportado como adicional.
- Nombre y apellidos del paciente y llamante



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |                   |        |          |          |   |
|---------|-------------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-<br>XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|-------------------|--------|----------|----------|---|

Una vez el Sistema identifique duplicados, realizará las siguientes alertas:

1. Generar una alerta al TARM que está gestionando la solicitud de **“posible duplicado”**. En la alerta, el sistema le mostrará el número de solicitud inicial (**La primera solicitud que ingresó -por fecha y hora-**). Al TARM que está gestionando la **“solicitud inicial”** (**La primera solicitud que ingresó -por fecha y hora-**) le mostrará una alerta de que “el sistema ha recibido un posible duplicado de su caso”. Generar una

2. Generará un módulo llamado **“duplicados”** en la grilla **“posibles solicitudes iniciales”** y la grilla **“solicitudes duplicadas”** que visualizará en el perfil del Médico supervisor y el enfermero jefe de la Central de Contacto

En la grilla **“Posibles solicitudes iniciales”** se visualizará:

Fecha y Hora de la solicitud inicial (la primera solicitud que ingresa al sistema por fecha y hora, y que se identifica que tiene un duplicado)

Número de solicitud inicial (El sistema identifica la primera solicitud que ingresa al sistema)

Dirección de solicitud inicial

Usuario que está gestionando la solicitud inicial (Para identificar quien la está gestionando)

Tipo de solicitud

Tipo de incidente

En esta grilla de **“posibles solicitudes iniciales”**, habrá dos campos para la gestión del enfermero jefe o el médico supervisor de la Central de Contacto:

1. **Solicitud confirmada inicial:** Casilla de Sí/No para determinar si una solicitud es el incidente inicial. Este será el incidente gestionado y derivado según la clasificación de la emergencia o la urgencia y el nivel de triage. Una vez se realice esta acción, el Sistema mostrará una alerta al equipo del TARM que esté gestionando la solicitud y le



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

Código: SDS-XX-DO-XXX Fecha: AA/MM/DD Versión: x

indicará que esa es la “solicitud confirmada inicial”.

2. **Solicitud diferente:** Casilla de Sí/No para determinar si una solicitud no está relacionada con un duplicado. Una vez se realice esta acción, el Sistema mostrará una alerta al TARM que esté gestionando la solicitud informándole que “su solicitud es diferente; no corresponde a un duplicado”.

En la grilla “solicitudes duplicadas” a la cual se accede en el comando de “ver solicitudes duplicadas” de la grilla “posible solicitud inicial”, se visualizarán los siguientes datos de cada una de las solicitudes identificadas como duplicado de la primera solicitud:

Fecha y Hora de la solicitud duplicada.

Número de la solicitud duplicada.

Dirección de la solicitud duplicada.

Usuario que está gestionando la solicitud duplicada (Para identificar quien la está gestionando)

Tipo de solicitud

Tipo de incidente

En esta grilla de “solicitudes duplicadas”, habrá los siguientes campos para la gestión del enfermero jefe o el médico supervisor de la Central de Contacto:

1. **Solicitud duplicada:** Casilla de Sí/No. Cuando el enfermero o el médico supervisor seleccione “sí” para una solicitud duplicada, el sistema lo asociará a la solicitud inicial confirmada de la que provenga y cierra la solicitud sin ninguna derivación.

Nota: Una vez se identifique como “sí” a una “solicitud duplicada”, el Sistema le mostrará una alerta al TARM que esté gestionando la solicitud duplicada y le indicará que “su solicitud es un duplicado de la solicitud confirmada inicial # (y traer el número de solicitud a la que se asoció)”. El sistema debe permitir unir los datos gestionados en las

Comentado [GEGP16]: Nuevo



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|         |               |        |          |          |   |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|
| Código: | SDS-XX-DO-XXX | Fecha: | AA/MM/DD | Versión: | x |
|---------|---------------|--------|----------|----------|---|

diferentes solicitudes identificadas y continuar la gestión en la solicitud confirmada inicial.

2. **Solicitud diferente:** Casilla de Sí/No para determinar si una solicitud no está relacionada con un duplicado. Una vez se realice esta acción, el Sistema mostrará una alerta al TARM que esté gestionando la solicitud informándole que “su solicitud es diferente; no corresponde a un duplicado” el sistema realizara la derivación correspondiente a la solicitud.

Comentado [GEGP17]: Nuevo

### NOTA:

La solicitud duplicada se debe cerrar de la plataforma Wolkvox como “**duplicado**” después de diligenciar los datos complementarios y la casilla de “gestión realizada”. La “solicitud confirmada inicial” deberá seguirse gestionando por el TARM sin ninguna modificación. La “solicitud diferente” se debe también seguir gestionando por el TARM sin ninguna modificación. A todos los usuarios que estén gestionando un posible duplicado y que ya hayan recibido la alerta de “**posible duplicado**” y “**solicitud inicial**”, les deberá aparecer una **alerta actualizada** después de que se haga la gestión en la grilla de “solicitudes duplicadas” con la acción con la cual se haya definido (es decir, “solicitud confirmada inicial”, “solicitud duplicada asociada a la solicitud confirmada inicial # (y traer el número que se haya digitado)” o “solicitud diferente”)

El tiempo de búsqueda de solicitudes duplicadas debe ser de 3 minutos

Comentado [GEGP18]: Nuevo

Se realizarán los desarrollos y ajustes necesarios posterior a las integraciones.

## CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | RAZÓN DE CREACIÓN O ACTUALIZACIÓN |
|---------|---------------------|-----------------------------------|
|---------|---------------------|-----------------------------------|



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## Requerimientos para Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud Bogotá

|                |                   |               |          |                 |   |
|----------------|-------------------|---------------|----------|-----------------|---|
| <b>Código:</b> | SDS-XX-DO-<br>XXX | <b>Fecha:</b> | AA/MM/DD | <b>Versión:</b> | x |
|----------------|-------------------|---------------|----------|-----------------|---|

0001

02/11/2025

Se crea esta guía para establecer los requerimientos del Sistema de Información de la plataforma Omnicanal que permite el trabajo principal en la Central de Contacto de Orientación y Regulación de Urgencias en Salud, así como permite enlazar esta Central con la Central de Despacho y la Central de Regulación.