



Instructivo Regulación de urgencias médicas

Diciembre 2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD





PROPÓSITO

Describir las actividades y tareas relacionadas con el Procedimiento de Regulación de la Urgencia Médica para la atención de los incidentes en salud que ingresan al Centro Operativo del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias.

ALCANCE

Desde la creación o ingreso del incidente al Centro Operativo del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias en el Sistema de Información destinado para tal fin, hasta el cierre de este.



ROLES INVOLUCRADOS

- JEFE DE ENFERMERÍA

- TÉCNICO AUXILIAR EN REGULACIÓN MÉDICA (TARM)

- PSICÓLOGO/A

- DESPACHADOR

- GESTOR DE INFORMACIÓN

- GESTOR DE TRANSPORTE

- MÉDICO LÍDER

- MEDICO DE GESTIÓN DEL RIESGO

- MEDICO REGULADOR

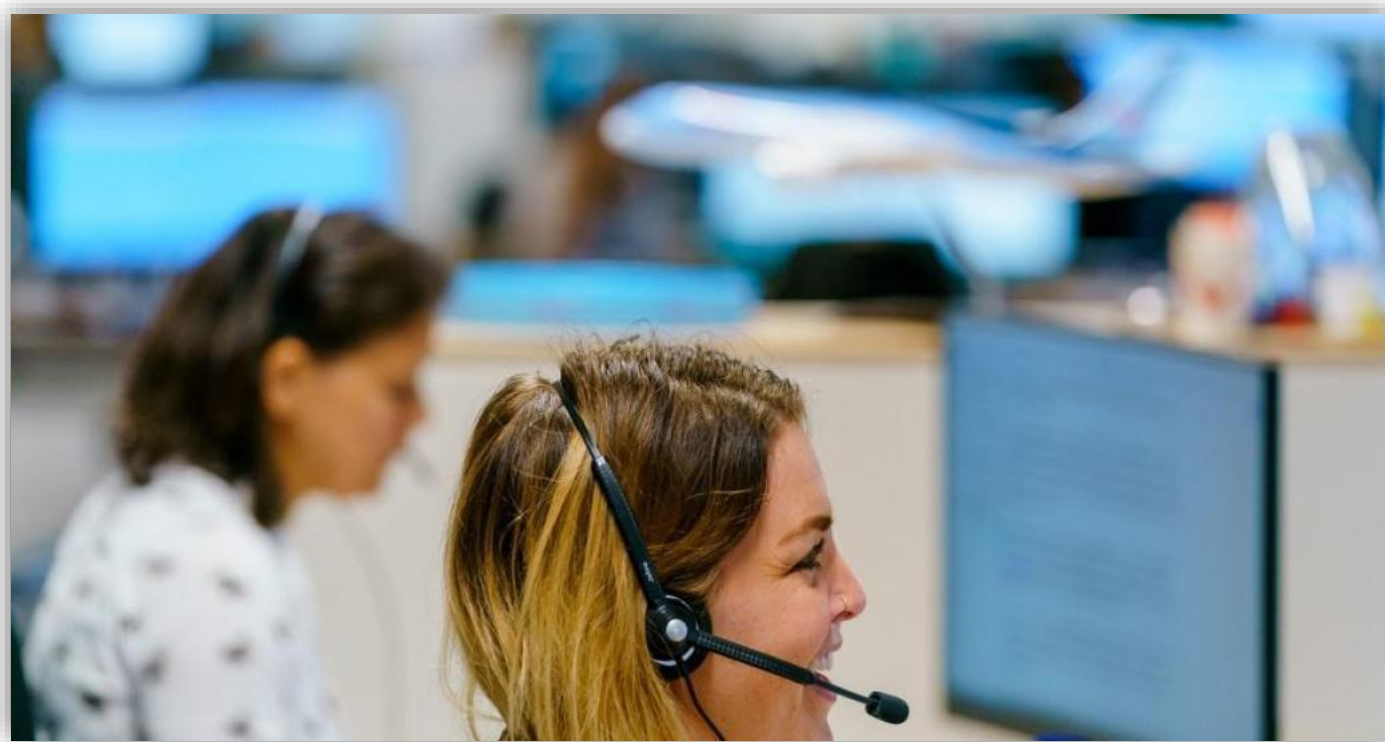
- ANALISTA DE MONITOREO

- TRIPULACIÓN DEL VEHÍCULO



TARM

MEDICO REGULADOR



Recibir las SOLICITUDES INGRESADAS POR LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA (DATOS) provenientes del C4 con prioridad crítica y alta.

Recibir la TRANSFERENCIA EN VOZ de aquellas solicitudes ingresadas por la plataforma tecnológica provenientes del C4.

SALUDO PROTOCOLARIO:

**Secretaría Distrital de Salud (Salud Mental), Buenos (días/tardes/noches),
¿Cuál es la urgencia?**

Valide la información de la bitácora



Crear en la plataforma tecnológica las solicitudes, recibidas por:

1. Sistemas alternos de radiocomunicaciones.
2. Telefonía celular.
3. Líneas telefónicas fijas.
4. Red de emergencias.
5. Puestos de primeros auxilios de portales de Transmilenio.
6. Entre otros.

○ ○ Formular preguntas de: “**Lineamiento regulación médica de urgencias y emergencias**” Según el TIPO DE INCIDENTE correspondiente, Active plataforma RapidSOS y REGISTRE los datos en la Plataforma tecnológica los datos **SDS-UED-LN-008** inagatorio.

VERIFIQUE

Que el usuario haya respondido la **TOTALIDAD** de las preguntas formuladas.

En caso que **NO SE RECIBA INFORMACIÓN** por parte del solicitante **CONSIGNE** EL REGISTRO CORRESPONDIENTE EN LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA.

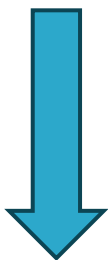


Llamada INICIALMENTE a: Prioridad **CRÍTICA** o **ALTA**

Registrando en la plataforma tecnológica en el tiempo establecido:

- El número de teléfono
- Datos obtenidos.
- Información del estado de salud del paciente

Según: Preguntas definidas en el *Lineamiento regulación médica de urgencias y emergencias*.



INFORME

- **OBJETIVA**
- **VERAZ**
- **OPORTUNA**
- **TERMINOLOGIA CLÍNICA**

- **GÉNERO**
- **EDAD**
- **TIPO DE INCIDENTE**
- **MOTIVO DE SOLICITUD**
- **TIEMPO DE EVOLUCIÓN**
- **SINTOMATOLOGÍA**
- **ANTECEDENTES RELEVANTES**
- **UBICACIÓN DEL PACIENTE.**

(En los incidentes de salud mental, adicione factores como la evaluación del riesgo y la funcionalidad del paciente).

BRINDE

Asesoría en salud pertinente según sea el caso y el direccionamiento del mismo, registrando Nombres y Apellidos del Médico Regulador de Urgencias a quien se le informó



SECRETARÍA DE
SALUD





DEFINIR LA CONDICIÓN CLÍNICA DEL PACIENTE Y LA PRIORIDAD DEL INCIDENTE PARA COMPLETAR Y VALIDAR LOS DATOS

DIRECCIÓN

NÚMERO TELÉFONO FIJO

NÚMERO
TELÉFONO
CELULAR

BARRIO

LOCALIDAD

PUNTO DE
REFERENCIA

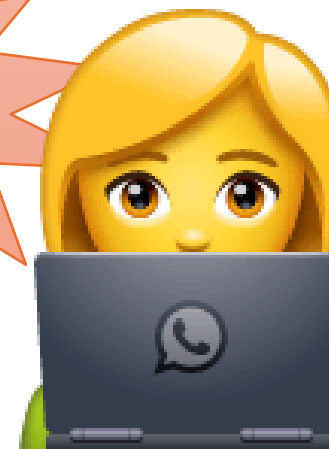
SENTIDO CARDINAL DE LA CALZADA (se valida en los incidentes ocurridos en la vía pública principal)

SEGURIDAD
SOCIAL

¿Dirección diferente?

- Cambiar en la pantalla inicial de la plataforma tecnológica.
- Registrar la observación respectiva.

INFORME al
Despachador



ÍA DE
ID



Si es necesario,

SOLICITAR:

Datos **adicionales e instrucciones** relacionados con el estado de salud del paciente, por **solicitud** del Médico Regulador.



TARM (Técnico Auxiliar en Regulación Médica)



Psicólogo(a)

REGISTRAR con **OPORTUNIDAD** los datos escribiendo el nombre del Médico Regulador.



REVISAR, EVALUAR Y TOMAR DECISIONES CON LA INFORMACIÓN CONSIGNADA POR EL TARM O PSICÓLOGO(A):



- **CAMBIO DE TIPO DE INCIDENTE EN CASO DE SER NECESARIO.**
- **DEFINIR LA PRIORIDAD Y NECESIDAD DE ASIGNACIÓN DE VEHÍCULO DE EMERGENCIAS**

INCIDENTE



PRIORIDAD DE INCIDENTES

SIEMPRE Registrar en la plataforma tecnológica



1

CRÍTICO
Urgente



2

ALTA
Prioritario



3

MEDIAA
Bajo disponibilidad



4

BAJA
Asesoría y Cierre





PRIORIDAD DE INCIDENTES

SIEMPRE Registrar en la plataforma tecnológica



"Definir en situaciones de emergencias si se requiere la asignación de vehículos de emergencia adicionales (tipo y cantidad),



6

Emergencias de Alto Impacto
Cadena de Llamadas



SECRETARÍA DE SALUD





VALIDAR Y ACTUALIZAR el tipo de incidente, según la instrucción



Médico Regulador.



Si es un incidente relacionado con SALUD MENTAL, **INFORMAR**



Psicólogo(a)

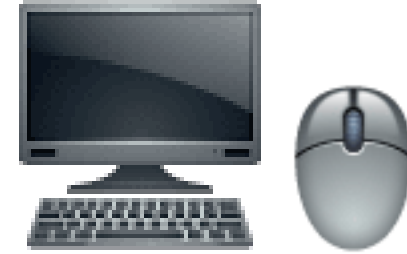
- ☐ **ESCRIBIENDO EL NOMBRE** del profesional.
- ☐ Si **AMERITA TRANSFIÉRALO** a la jurisdicción de **DESPACHO** e **INFORME** el NÚMERO del incidente.



- **INFORMAR** la **ASESORÍA Y EL DIRECCIONAMIENTO** correspondiente de acuerdo con la instrucción dada por el Médico Regulador y guía de recomendaciones en salud.



- **REGISTRE** la **ASESORÍA** brindada al solicitante y el **NOMBRE** de la persona que la recibe o la rechaza.



REGISTRE la **ASESORÍA**
brindada al solicitante y el
NOMBRE de la persona que la
recibe o la rechaza.

BRINDAR

ASESORÍA en INCIDENTES con:

- ☐ **PARO CARDIORRESPIRATORIO**
- ☐ **PARTO EXTRA HOSPITALARIO.**

**ROLES DE MEDICOS
REGULADORES Y
ENFERMEROS**



RapidSOS

**CONTINUAR ASESORIA DEL PACIENTE
CON RAPIDSOS**



SECRETARÍA DE
SALUD



...AL FINALIZAR LA LLAMADA



INFORMAR al solicitante, la siguiente frase:

"Usted habló con..." (Informe su nombre, apellidos y perfil).

AGREGUE AL FINAL:



"Por favor no realice ningún pago a la tripulación de la ambulancia por la atención o traslado del paciente".



REALIZAR LLAMADA DE SEGUIMIENTO



1

CRÍTICO
Urgente.

2

ALTA
Prioritario



VERIFICANDO

- **Estado clínico** (Guía: Preguntas trazadoras en el “*Lineamiento regulación médica de urgencias y emergencias*” y otras solicitadas por MR).
- **Estado clínico** Active Rapid SOS.
- Orientar traslado por propios medios a institución indicada por Medico Regulador.
- Valide Si **permanece o no en espera** del vehículo de emergencias.



SOLICITE al usuario **COMUNICARSE** al **123 EMERGENCIAS** ante:
CUALQUIER CAMBIO EN EL **ESTADO DE SALUD** del paciente, dejando
el REGISTRO correspondiente.

Llamada de seguimiento **FUERA** de **TIEMPO**



REGISTRE

EL MOTIVO (consignando el número del incidente al cual se
encontraba gestionando en dicho momento).



COMUNIQUE la información obtenida en el seguimiento y brinde la asesoría pertinente.



REGISTRE
la
INFORMACIÓN



¿Hasta cuando llamadas de seguimiento?



Hasta que El **VEHÍCULO** de emergencias sea **DESPACHADO**.

Una vez despachado, se realizará seguimiento a los incidentes de acuerdo con el **CRITERIO Y SOLICITUD** del Médico Regulador.



REALIZAR LLAMADA DE SEGUIMIENTO

3

MEDIA

A disponibilidad



VERIFICANDO

- **Estado clínico** (Guía: Preguntas trazadoras en el “*Lineamiento regulación médica de urgencias y emergencias*” y otras pertinentes).
- Si **permanece o no en espera** del vehículo de emergencias.

SOLICITE al usuario **COMUNICARSE** al



ante:

CUALQUIER CAMBIO EN EL **ESTADO DE SALUD** del paciente, dejando el REGISTRO correspondiente.



SECRETARÍA DE
SALUD





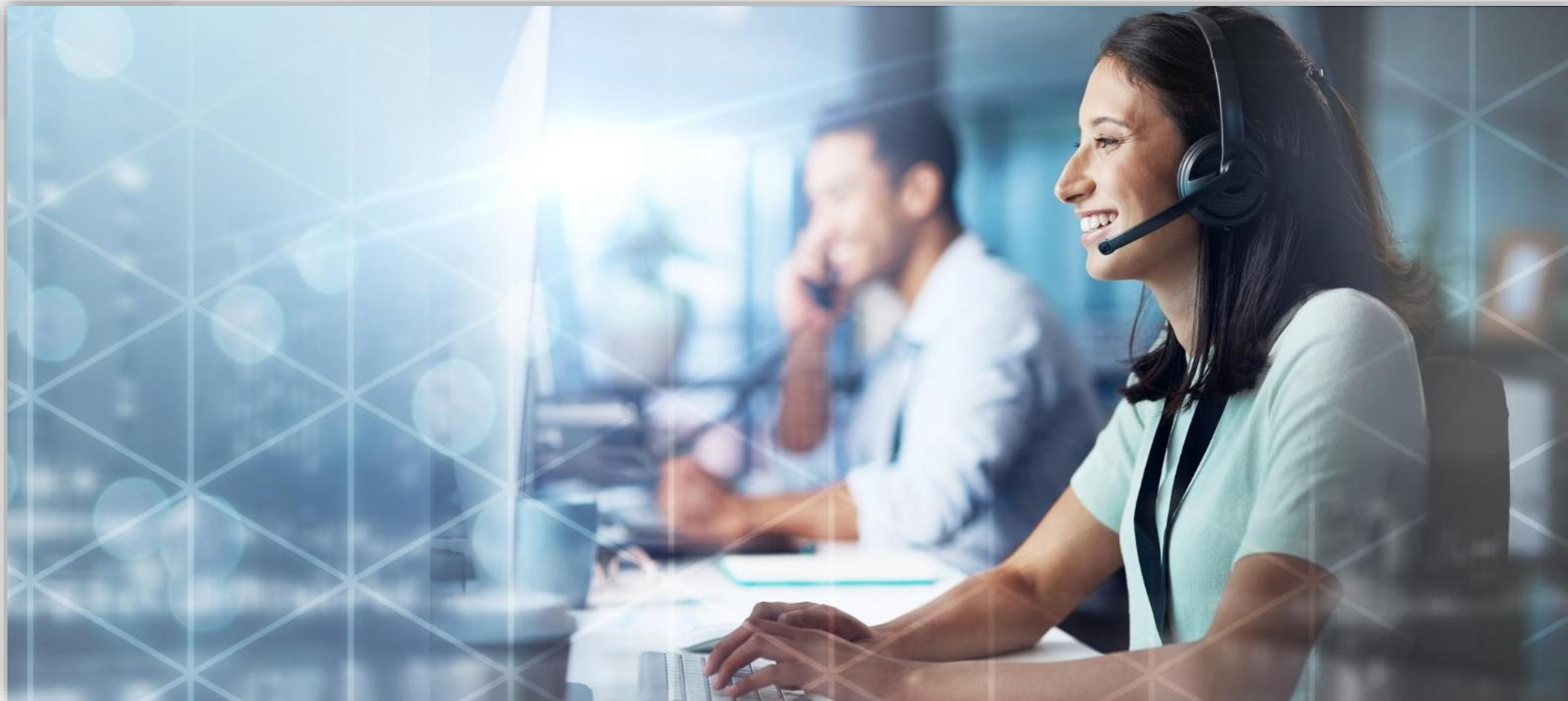
DESPACHO

MEDICO REGULADOR





ACCIONES DE COORDINACION CON DESPACHO





Gracias



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD

