ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI
SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA

"ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CRUE"

1. Realizar acciones requeridas para el acceso y la coordinación de las solicitudes en salud ante situaciones de urgencias y emergencias médicas:

   a) Contar con espacio físico que consta de: central de comunicaciones, sala de atención de crisis, oficina de coordinación y centro de información, dotados de equipos de cómputo.

   b) Contar con sistema de comunicación: servicio internet, radio frecuencia VHF, telefonía celular, y telefonía fija, para la integración, monitoria, ubicación, coordinación, regulación y gestión de atención de pacientes a través del sistema de emergencias médicas, en la ejecución y desarrollo de las actividades diarias durante las 24 horas todo el año.

   c) Garantizar el uso de un canal de comunicaciones Mediante el uso Frecuencias UHF, VHF, (radio teléfono) digital análoga por medio de conjunto repetidor que tenga la programación y se comuniquen por el radio articulado con el CRUE de Santiago de Cali y cumplan con los requerimientos de la Agencia Nacional del Espectro ANE.

   d) Disponer de recursos básicos, acordados previamente, que permitan contar con un centro de reserva del sector salud para la atención de casos de urgencias, emergencias y desastres.

   e) Dar cumplimiento y socializar al personal lo definido en el instructivo del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias y manual de operación del SEM y CRUE que se encuentre vigente en la Secretaría de Salud Pública de Santiago de Cali.

   f) Contar con información actualizada de las IPS con servicios de urgencias y prestadores de servicio de transporte asistencial de pacientes obtenida a través del Registro especial de prestadores REPS, y suministrada por la Secretaría de Salud Pública de Santiago de Cali.

   g) Tener actualizado y socializado con el personal operativo del CRUE el contacto de los responsables de las centrales de referencia y contra referencia de las EAPB e IPS que operan en Santiago de Cali.

   h) Tener actualizado y socializado con el personal operativo del CRUE el contacto de las demás entidades del sector salud que hacen parte del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres (SNPAD)como los organismos de socorro.

2. Brindar apoyo en la resolutividad de las solicitudes en salud reportadas ante situaciones de urgencias y emergencias médicas:

a) La ESE a través del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias- CRUE y mediante un desarrollo tecnológico deberá realizar censo diario de ocupación de los servicios de urgencias que operen en la ciudad de Cali garantizando el 100% de los reportes por parte de las instituciones, permitiendo registrar la sobreocupación que estos reporten y presentar informe diario a las 2:00 pm que incluya al menos los siguientes ítems: información de diagnóstico, distribución por niveles, distribución de servicio, procedencia de los pacientes, asegurador, sexo, distribución por ciclo de vida, sobreocupación por niveles de complejidad, disponibilidad de niveles de complejidad el cual podrá estar sujeto a modificaciones de acuerdo a la necesidad de la Secretaría con los eventos de ciudad. Se podrá implementar de manera consensuada un acceso directo al tablero de mando del aplicativo SICO a través de usuario a la Secretaría de Salud, la cual garantice acceso permanente a la información.
b) La ESE, a través del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE), deberá brindar apoyo en el proceso de desescalonamiento cuando una institución prestadora de servicios de salud (IPS) presente condiciones de sobreocupación y solicite formalmente su intervención.
c) Mantener y entregar un registro diario de la disponibilidad de los prestadores del servicio de transporte asistencial de pacientes, en el que se identifique la ubicación y el código token asignado a cada recurso.
   Adicionalmente, se deberá elaborar un informe consolidado mensual que contenga la información relacionada con la placa y código SEM de cada ambulancia, nombre de la empresa prestadora, sector de cobertura y jornada de disponibilidad. Este informe permitirá el seguimiento y control de la capacidad operativa de los prestadores del servicio de transporte asistencial.
d) Realizar seguimiento a los reportes realizados por los bancos de sangre al Sistema de Información en Hemovigilancia SIHEVI del Instituto Nacional de Salud, para realizar consolidado de la disponibilidad de hemoderivados una (1) vez al día (10:00 am), por lo cual la ESE-CRUE entregará un Informe diario de las diferentes instituciones con bancos de sangre.
e) Disponer y mantener en funcionamiento un software especializado para la gestión del Sistema de Emergencias Médicas (SEM), que permita el registro, caracterización, seguimiento y trazabilidad de los casos atendidos, así como la realización de triage telefónico conforme a la condición clínica de los pacientes.
f) Caracterizar, registrar y gestionar el 100 % de los casos ingresados y atendidos por el Sistema de Emergencias Médicas (SEM), mediante la recolección y análisis de variables sociodemográficas, operativas y

asistenciales, de acuerdo con la naturaleza de cada evento.

Las variables mínimas a registrar incluirán: edad, género, comuna de procedencia, tipo de evento, motivo de consulta, empresa reportante, medio de notificación, número de caso, fecha y hora de reporte, fecha y hora de realización del triage telefónico, clasificación del triage, tiempo de creación del caso, tiempo de despacho del recurso, tiempo de llegada al evento, tiempo de llegada a la IPS y tiempo de entrega del paciente, entre otras variables que se consideren pertinentes para la gestión, seguimiento y evaluación de la atención.

Para el cumplimiento de esta actividad, se deberá entregar una base de datos en formato Excel que contenga la totalidad de los casos gestionados y las variables descritas, con un informe consolidado mensual analizando esta información de forma comparativa con el mismo periodo de años anteriores.

g) Validar con la IPS por diferentes medios, los casos en los que el prestador de servicio de transporte asistencial haya notificado que culminó el traslado, con la IPS receptora el paciente.
h) Validar con la IPS receptora, a través de los diferentes canales de comunicación disponibles, la efectiva recepción y entrega de los pacientes cuyos traslados hayan sido reportados como finalizados por el prestador del servicio de transporte asistencial.
i) Registrar, gestionar y brindar información y orientación sobre los procesos de referencia y contrarreferencia de pacientes y usuarios en el área de influencia del CRUE Cali, de conformidad con las competencias institucionales y el alcance establecido en la normatividad vigente.
j) Apoyar en los procesos de afiliación de la población no asegurada en el área de influencia del CRUE del Distrito de Santiago de Cali.
k) Realizar gestión de los casos de referencia y contrareferencia que se encuentren notificados al CRUE Distrital, en caso de desastres natural, calamidad pública o eventos con multiples víctimas y de los pacientes cuya EAPB no da respuesta de acuerdo con las competencias y alcance de la normatividad vigente, la ESE-CRUE entregara un informe en formato PDF relacionando de dichos casos.
l) Gestionar el seguimiento de casos de referencia y contrareferencia, previamente acordados de eventos de interés en salud pública, la ESE-CRUE entregara un informe en formato PDF relacionando los casos.
m) Emitir a los prestadores del servicio de transporte asistencial los Códigos Únicos de Traslado (CUT), una vez se hayan cumplido todas las etapas del proceso, desde el ingreso y gestión del caso hasta la aceptación del paciente por la IPS definida por el CRUE. Como soporte de esta actividad, la ESE-CRUE entregará una base de datos en formato Excel con el registro de los Códigos Únicos de Traslado emitidos y un informe que incluya el análisis retrospectivo de esta información.

n) Notificar a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS), mediante correo electrónico, el Código de Despacho generado para la prestación del servicio de transporte asistencial de pacientes, correspondiente a cada gestión realizada en el marco de los accidentes de tránsito.
o) Realizar informe consolidado mensual con el respectivo análisis de los casos atendidos, gestionados, registrados, y regulados, además la medición del tiempo promedio de respuesta desde que se crea el caso y una ambulancia llega al sitio en los diferentes tipos de eventos realizando comparativo con el mismo corte de los años anteriores.
p) Realizar gestión para la identificación de ambulancias en el sistema de emergencias médicas, mediante asignación número SEM y código QR, a las que se encuentren habilitadas en el registro especial de prestadores de salud REPS.
q) Gestionar la entrega y la instalación por única vez de manera anual de los sticker unificados de códigos SEM y QR con medidas de 35x 25 en material reflectivo y laminado mate, conforme el diseño y las especificaciones aprobadas por parte de la Secretaría de Salud para el proceso de identificación de las ambulancias en el Sistema de Emergencias Médicas habilitadas en Santiago de Cali en caso de requerirse durante el periodo de ejecución del contrato
r) Realizar el retiro por única vez de los sticker de código SEM y QR en el caso que se requiera.
s) Apoyar las actividades relacionadas con el uso del emblema de misión médica, socialización del manual de misión médica, reporte, seguimiento a las infracciones a la misión médica identificadas y la impresión y entrega de stickers del emblema y tarjetas; el CRUE deberá contar con referente de Misión medica que articule con el Referente de Secretaria de Salud y las IPS que realicen reportes.
t) Articularse con el proceso del programa de red de donación y trasplante de órganos.
u) Realizar seguimiento del estado de salud de las personas lesionadas por eventos de ciudad, emergencias o desastres, hasta su egreso, para lo cual la ESE-CRUE entregara informe de los casos.
v) Generar un boletín bimestral consolidado de los casos ingresados y gestionados por el CRUE, de acuerdo con la estructura definida por la secretaría de salud.
w) Realizar la referencia y contra referencia de pacientes migrantes irregulares.

3. Disponer del sistema de información que registre los casos notificados y atendidos:

a) Disponer de un sistema de georreferenciación y una plataforma tecnológica que permita registrar, controlar, monitorear y auditar la operación de los prestadores del servicio de transporte asistencial de pacientes, garantizando la seguridad de la información y la interacción efectiva entre los diferentes actores del Sistema de Emergencias Médicas.

4. Sistema de información:

a) Realizar informes de eventos especiales con el respectivo análisis de los casos atendidos, gestionados y registrados. En los eventos que se desarrollan cada año se realizará comparativo con los últimos dos años.
b) Permitir y garantizar el acceso a la información consignada en el sistema de información en tiempo real, lo cual permita atender los requerimientos generados ante la Secretaría de Salud Pública.
c) Realizar el seguimiento de las ambulancias habilitadas en el Distrito especial de Santiago de Cali que se encuentren sin sistema de georreferenciación y realizar informe para el área de habilitación y al grupo del Sistema de Emergencias Médicas.
d) Realizar informe y seguimiento del estado de salud de las personas lesionadas por eventos de ciudad, emergencias o desastres, hasta su egreso; Solicitar apoyo del referente del comité de urgencias cuando no se logre el contacto con la IPS.
e) Realizar el seguimiento y elaborar informes sobre el estado de salud de las personas lesionadas en eventos de ciudad, emergencias o desastres, desde su ingreso al sistema de atención hasta su egreso de la institución prestadora de servicios de salud. Cuando no sea posible establecer comunicación con la IPS responsable del paciente, se deberá solicitar el apoyo referente del comité de urgencias para garantizar la continuidad y oportunidad del seguimiento.
f) Entregar mensualmente la base de datos en Excel de los casos notificados y gestionados, por medio de informes y cuando se requiera de acuerdo con la estructura definida por la secretaría de salud.
g) Entregar cuando se requiera información solicitada por el Ministerio de Salud, la Superintendencia Nacional de Salud, órganos de control o ciudadanos, relacionada con el Sistema de Emergencias Médicas y el funcionamiento del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE).
h) Realizar seguimiento a las redes sociales de las entidades, organizaciones e instancias que permitan conocer en tiempo real acontecimientos o eventos en los cuales se requiere activación del centro regulador de urgencias o seguimiento en el marco del Sistema de Emergencias Médicas y realizar el

respectivo reporte a los referentes de la Secretaría de Salud en los casos que amerite, para la cual la ESE- CRUE entregara informe incluyendo los casos visualizados en redes sociales.

i) Apoyar en la logística (prestamos de auditorios ESE CENTRO) y Participar de las actividades programadas por la Secretaría de Salud para fortalecer la implementación del Sistema de Emergencias Médicas.
j) Realizar y enviar los soportes que demuestren el cumplimiento de los criterios requeridos y evaluados mensualmente por la secretaria de Salud del Distrito de Santiago de Cali; acorde al formato denominado “Seguimiento al funcionamiento del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias – F001”
k) La ESE a través del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias- CRUE deberá realizar seguimiento a los casos de notificación de uso de equipos DEA que se reporten al correo semcrue@saludcentro.gov.co, conforme al artículo décimo del Decreto 0202 del 2023 que habla del anexo técnico 3 de la resolución 3316 de 2019 "formulario de reporte de uso de desfibrilador externo automático-DEA en ambiente extrahospitalario"
l) Realizar divulgación a la comunidad por diversos medios de comunicación (audiovisuales, digitales, redes sociales), socializando la línea NUSE-123, como canal oficial para reportes en caso de urgencias, emergencias y desastres.
m) Realizar articulación con el equipo ERI del área Epidemiologia de la Secretaría de Salud del Distrito de Santiago de Cali, cuando se detecte enfermedades de interés en salud pública.
n) Participar en el Comité Técnico de Trauma; administrar y garantizar el diligenciamiento oportuno y la actualización del Registro Distrital de Trauma; verificar la calidad, completitud y consistencia del cargue de información realizado por las IPS que integran la Red de Trauma, efectuando el correspondiente análisis estadístico de los datos; y brindar acompañamiento en las visitas técnicas de verificación del cumplimiento de los estándares y lineamientos establecidos en la Resolución 1450 de 2025.
o) Cuando la entidad responsable de pago no dé respuesta dentro del término establecido de acuerdo a la resolución 2335 del 2023, el prestador de servicios de salud remitente deberá informar al Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres - CRUE o a la secretaria de salud o entidad que haga sus veces, para que asigne el prestador de servicios de salud receptor y el servicio de transporte asistencial de pacientes.
p) Apoyar los procesos de auditoría concurrente relacionados con las IPS que presenten sobreocupación en los servicios de urgencias del Distrito de Santiago de Cali, promoviendo la articulación efectiva entre los actores involucrados y facilitando la gestión administrativa requerida para la implementación de acciones que contribuyan a la optimización de la capacidad instalada y la continuidad en la atención de los pacientes.
q) Realizar cargue de datos en el observatorio de salud frente al censo

hospitalario de manera diaria.

r) Articularse con el NUSE (123 del CAD) para las solicitudes de atención de urgencias, emergencias o desastres de la población.
s) Asignar ambulancias para atención de pacientes al menos en el 95% de las solicitudes que lo requieran.
t) Asignar la IPS en al menos el 90% de los casos que confirmaron el traslado.
u) Garantizar el reporte al sistema SIRAS conforme al anexo técnico 2 de la resolución 0000311 del 2020 en el cual se registra el código de despacho para el servicio de atención prehospitalaria con el 100% de los accidentes de tránsito gestionados desde el Sistema de Emergencias Médicas.
v) Garantizar la disponibilidad, acceso y consulta en tiempo real de la información sobre ocupación y capacidad instalada de la red hospitalaria con servicios de urgencias en los tres niveles de atención, las 24 horas del día y durante todo el año, asegurando su actualización permanente y suministro oportuno para apoyar la toma de decisiones y la gestión eficiente de los procesos de regulación en salud.
w) Contar con registro diario consolidado y detallado de disponibilidad de los servicios de salud de la red hospitalaria, incluyendo, entre otros, los servicios de urgencias, hospitalización y unidades de cuidados intensivos, de acuerdo con la estructura y lineamientos definidos por la Secretaría de Salud. El registro deberá integrarse con la información reportada por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias Departamental, asegurando la trazabilidad histórica de la disponibilidad y ocupación de los servicios.
x) Registrar y gestionar el 100% de los casos que ingresen al Sistema de Emergencias Médicas por los diferentes medios, de acuerdo a la naturaleza de los casos.
y) Notificar a la Entidad Administradora de Planes de Beneficios de los pacientes atendidos en vía pública o domicilio con triage 1 y 2 que fueron regulados a través del CRUE.
z) Realizar medición del tiempo promedio de respuesta desde que se crea el caso y una ambulancia llega al sitio en los diferentes tipos de eventos.
aa) Para realizar el despacho de ambulancias y asignación del código de traslado, se debe tener en cuenta la base de datos de ambulancias habilitadas en el REPS e identificadas en el SEM.
bb) Asignar un usuario y contraseña con perfil de consulta para el ingreso a los módulos de la plataforma que permita disponer información en tiempo real y tomar las decisiones por parte de la SSPD a través del CRUE de Santiago de Cali.
cc) Confirmar en el 100% de los casos ingresados al CRUE si se requiere o no ambulancia
dd) Responder a los reclamos, consultas y/o solicitudes presentadas por la Entidad Contratante y los entes de control, eficaz y oportunamente de

acuerdo con lo establecido en el presente documento.

ee) Garantizar la seguridad y protección de la información administrada a través de las plataformas tecnológicas de la operación, asegurando su confidencialidad, integridad, disponibilidad, confiabilidad y trazabilidad, así como la restricción de acceso a personal autorizado. La información será de uso exclusivo de la Secretaría de Salud Pública Distrital de Santiago de Cali y no podrá ser suministrada a terceros sin la autorización o consentimiento correspondiente, conforme a la normatividad vigente.

ff) Disponer de herramientas tecnológicas (app) para recepcionar y gestionar las solicitudes de las ambulancias realizadas por la comunidad y por los prestadores de servicio asistencial en los eventos priorizados por la Secretaría de Salud de Santiago de Cali

gg) La ESE a través del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias- CRUE deberá conformar un equipo (profesionales, tecnólogos, técnicos y/o auxiliares del área de la salud) que realice visita a aquellas IPS públicas y privadas con servicios de urgencia que generen impactos en la dinámica de ocupación de la red hospitalaria y realizar apoyo en la referencia y contra-referencia por parte del CRUE para los pacientes que lo requieran.

hh) Garantizar la articulación y coordinación de la operación de los procesos de referencia y contrarreferencia con los servicios de atención prehospitalaria, gestionar la atención adecuada y oportuna de personas que requieren atención médica de urgencia, mantener registro de los casos reportados y regulados por el CRUE ante eventos masivos de ciudad, situaciones de urgencia, emergencia o desastre y de las atenciones que se deriven del uso de equipos DEA en la ciudad y articularse a nivel departamental en caso de requerirse. Garantizar la articulación y coordinación con los servicios de transporte asistencial y atención prehospitalaria promoviendo la adherencia al sistema

ii) Realizar Base de datos de novedades que presenten los prestadores de transporte asistencial de pacientes como no adherencia al CRUE, accidente de tránsito, conductas inapropiadas.

jj) Apoyar en el suministro e la información cuando el equipo de sistema de emergencias Médicas de Secretaria de Salud realice operativos de transporte asistencial de pacientes