



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SALUD PÚBLICA

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA
02-Oct-23	01	SP-P-068	1 de 5

1. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para garantizar la atención oportuna y eficiente de todas las llamadas que ingresen a través de la línea 123, las 24 horas del día y los siete días de la semana, y que reportan situaciones de urgencias, emergencias y desastres.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a la Subsecretaría de Seguridad Social; Inicia desde la recepción de la llamada a través de la línea 123 y/o de las líneas alteras (119 y móviles de la secretaria de salud) y termina con el seguimiento y cierre del caso en los softwares SIRE y SEM.

3. RESPONSABLE

El responsable de garantizar el cumplimiento y el monitoreo de este procedimiento es la Subsecretaría de Seguridad Social y el personal a cargo de cada una de las tareas definidas para el cumplimiento del mismo en la Secretaría Municipal de Salud SMS.

4. MARCO LEGAL

Resolución 926 de 2018, Ministerio de salud y protección social.

Decreto 0461 del 2018, Alcaldía de Pasto.

5. DEFINICIONES

Atención Pre-hospitalaria (APH): Comprende todos los tipos de servicios de salvamento, atención médica y transporte que se presta a enfermos o accidentados fuera del hospital.

Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE): El Centro Regulador de Urgencias y Emergencias - CRUE de la Secretaría Distrital de Salud, es el encargado de coordinar la atención y resolución de las urgencias médicas.

COE: Centro de Operaciones de Emergencias.

Dirección IP: es una dirección de internet creada para usarse en una red interna.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SALUD PÚBLICA

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS

FECHA	VERSIÓN	CÓDIGO	PAGINA
02-Oct-23	01	SP-P-068	2 de 5

Entidad Promotora de Salud (EPS): Las Entidades Promotoras de Salud son las entidades responsables de la afiliación, del registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía.

Las Instituciones Prestadoras de Salud (IPS): Son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE): La Línea 123 es un componente del Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias en el que se registran las solicitudes de ayuda realizadas por parte de la ciudadanía en situaciones que afectan la convivencia, la seguridad ciudadana, el medio ambiente y en temas sanitarios.

Transporte Asistencial Medicalizado (TAM): El servicio de Transporte Asistencial Medicalizado (TAM) es el que permite el traslado de un paciente que se encuentra críticamente enfermo en un medio de transporte terrestre, marítimo, fluvial o aéreo, y que debe contar con dotación de alto nivel tecnológico para dar atención oportuna y adecuada al paciente cuya patología amerite.

Transporte Asistencial Básico (TAB): El Transporte Asistencial Básico (TAB) se define como el traslado de un paciente en un medio de transporte terrestre, marítimo y/o fluvial que debe contar con una dotación básica para dar atención oportuna y adecuada al paciente durante el desplazamiento.

Primer respondiente: Es la primera persona que decide participar en la atención de un lesionado por estar preparada y entrenada para estos casos. Puede o no ser un profesional de la salud.

SEM: Sistema de emergencia médicas.

SMS: Secretaría Municipal de Salud.

SIRE: Sistema de información de la dirección de gestión del riesgo. Sirve para registrar las emergencias que reporta la ciudadanía, articulando la atención de las dependencias o instituciones que se encuentran en el COE.

6. GENERALIDADES/POLITICAS DE OPERACIÓN

- En caso de presentarse una emergencia, desastre o catástrofe el SEM debe continuar con su misionalidad informando al CRUE y articulándose con el COE municipal.

 ALCALDÍA DE PASTO	PROCESO SALUD PÚBLICA			
	NOMBRE DE PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS			
	FECHA 02-Oct-23	VERSIÓN 01	CÓDIGO SP-P-068	PAGINA 3 de 5

- Clasificación de la Gravedad de la emergencia médica se realiza de acuerdo a la experiencia del médico de consola de turno y de acuerdo a la información suministrada por parte de quien reporta la emergencia médica.
- El ingreso a la ruta <http://192.168.33.10:8002/login/> solamente se puede realizar desde los equipos que se encuentran ubicados en el COE, ya que es una IP privada.

7. CONTENIDO

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
1. Recepcionar la llamada y direccionarla al médico de consola.		Responsable de emergencias médicas	Módulo de Call Center del COE
2. Recepcionar los datos del usuario, clasifica su gravedad y modula la ambulancia según disponibilidad. Nota: cuando se presentan fallas en la red en el COE, se debe acceder por el acceso de respaldo implementado por el área de Sistemas de Información de la SMS, que corresponde a http://192.168.33.10:8002/login/ . El acceso principal sigue siendo la dirección: https://sem.saludpasto.gov.co/login/?next=/ Nota: la recolección de los datos del usuario depende de la información que se suministre en el momento de la llamada por parte de quien la realiza y del estado y condición del usuario.	Clasificación adecuada de la gravedad del paciente	Médico de Consola	Software SEM y SIRE https://sem.saludpasto.gov.co/login/?next=/ Ly para cuando este acceso se encuentra denegado, el acceso de respaldo es el siguiente: http://192.168.33.10:8002/login/
3. Llamar ambulancia según sea el caso presentado. Enfermedad general: llamar al Call Center de cada una de las EPS.	Direccionamiento de las llamadas	Médico de Consola	Software SEM y SIRE



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SALUD PÚBLICA

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS

FECHA

02-Oct-23

VERSIÓN

01

CÓDIGO

SP-P-068

PAGINA

4 de 5

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
Victima accidente: llamar a las ambulancias disponibles en el municipio para la atención prehospitalaria.			
4. Informar al usuario o acudiente a través de llamada telefónica la gestión realizada o brindar las indicaciones que requiere el caso recepcionado y registrar la información en el Software SEM y SIRE.	Revisión base de datos para validar cargue de la información en tiempo real	Médico de Consola	Software SEM y SIRE
5. Realizar seguimiento de la gestión de la ambulancia.		Médico de Consola	Software SEM y SIRE
6. Cerrar el caso en los softwares SEM y SIRE. Nota: el caso se cierra cuando el paciente es ingresado al centro de atención, o cuando se informa que esta no puede prestar el servicio porque no hay disponibilidad y el paciente utiliza otros medios para recibir la atención. El servicio prestado por las ambulancias no es competencia de la SMS. Nota: Cuando se presente cambio de turno y el caso no se haya cerrado, es necesario que el médico de consola que recibe turno continúe, en el software SEM, la gestión realizada hasta finalizar el caso.		Médico de Consola	Software SEM y SIRE
7. Analizar la información de las bases de datos que generan los softwares para validar el adecuado cierre de los casos.	Revisión de la base de datos de los Softwares	Subsecretaria de seguridad social	Informe de revisión y plan de mejora de ser necesario.



ALCALDÍA DE PASTO

PROCESO SALUD PÚBLICA

NOMBRE DE PROCEDIMIENTO:

GESTIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS

FECHA
02-Oct-23

VERSIÓN
01

CÓDIGO
SP-P-068

PAGINA
5 de 5

TAREA	PUNTO CRITICO DE CONTROL	RESPONSABLE	DOCUMENTO /REGISTRO
			Informe COE

7. CONTROL DE CAMBIOS

No. REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUALIZADA

<p>Elaborado por:</p>  <p>ROCÍO INSUASTY Subsecretaría de Seguridad Social</p>	<p>Revisado por:</p>  <p>JAVIER ANDRÉS RUANO GONZÁLEZ Secretario de Salud</p>	<p>Aprobado:</p>  <p>JAVIER ANDRÉS RUANO GONZÁLEZ Secretario de Salud</p>
--	---	--