

MANUAL OPERATIVO SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICA DE BARRANQUILLA

VERSIÓN 1.0

05/09/2018



DISTRITO ESPECIAL INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA

SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA

MANUAL OPERATIVO



Contenido

GLOSARIO.....	1
CAPÍTULO 1	7
<i>CONSIDERACIONES GENERALES</i>	7
1.1. PRESENTACIÓN.....	7
1.2. USUARIOS DEL MANUAL OPERATIVO.....	7
1.3. MARCO LEGAL DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA.	7
CAPÍTULO 2.	8
<i>CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA.....</i>	8
2.1. NATURALEZA.....	8
2.2. OBJETIVO.	9
CAPÍTULO 3.	9
<i>PROCESO RECEPCION DE LLAMADA DE ACCIDENTES DE TRANSITO U OTRO EVENTO DE SALUD EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA.</i>	9
3.2 FUNCIONAMIENTO	9
CAPÍTULO 4.....	11
<i>PROCESO ATENCIÓN DE PACIENTE(S) Y ASIGNACIÓN DE IPS</i>	
CAPÍTULO 5.....	13
<i>PROCESO RECEPCION DEL PACIENTE Y REGISTRO</i>	
PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL OPERATIVO DE BARRANQUILLA	14



GLOSARIO

- **URGENCIA.** Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte. (Resolución 2003 de 2014.)
- **ATENCIÓN DE URGENCIA.** Es el conjunto de acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos materiales necesarios para satisfacer la demanda de atención generada por las urgencias. (Resolución 2003 de 2014.)
- **ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS.** Se define la atención inicial de urgencia como las acciones realizadas a una persona con patología que requiere atención de urgencia y que tiendan a estabilizarla en sus signos vitales, realizar un diagnóstico de impresión y determinar el destino inmediato, de tal manera que pueda ser manejado, trasladado, remitido o diferido, para recibir su tratamiento posterior definitivo. La estabilización de signos vitales implica realizar las acciones tendientes a ubicarlos dentro de parámetros compatibles con el mínimo riesgo de muerte o complicación, no necesariamente implica la recuperación a estándares normales, ni la resolución definitiva del trastorno que generó el evento. (Resolución 2003 de 2014.)
- **ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA.** Se define como el conjunto de actividades, procedimientos, recursos, intervenciones y terapéutica Pre hospitalaria encaminadas a prestar atención en salud a aquellas personas que han sufrido una alteración aguda de su integridad física o mental, causada por trauma o enfermedad de cualquier etiología, tendiente a preservar la vida y a disminuir las complicaciones y los riesgos de invalidez y muerte, en el sitio de ocurrencia del evento y durante su traslado hasta la admisión en la institución asistencial, que puede incluir acciones de salvamento y rescate. (Resolución 2003 de 2014).

- **ACCIDENTE DE TRÁNSITO.** Suceso ocurrido dentro del territorio nacional, en el que se cause daño en la integridad física o mental de una o varias personas, como consecuencia del uso de la vía por al menos un vehículo automotor.

No se entenderá como accidente de tránsito para los efectos de este Capítulo, aquel producido por la participación del vehículo automotor en espectáculos o actividades deportivas. (Artículo 2.6.1.4.3 Decreto 780 de 2016).

- **AGLOMERACION DE PÚBLICO:** Congregación planeada superior a mil (1.000) personas, reunidas en un lugar con la capacidad o infraestructura para ese fin, con el objetivo de participar en actividades reguladas en su propósito, tiempo, contenido y condiciones de ingreso y salida, bajo la responsabilidad de una organización con el control y soporte necesario para su realización y bajo el permiso y supervisión de entidades u organismos con jurisdicción sobre ella. (Guía Técnica para la Preparación y Manejo en Salud de los Eventos de Afluencia Masiva de Persona, Del Ministerio de Salud y Protección Social, convenio 344 de 2016.
- **CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE SALUD.** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (Decreto 780 de 2016).
- **COMPLEJIDAD.** Es la cualidad de los servicios de salud que depende de los recursos que posean, de su composición y organización, de sus elementos estructurales y funcionales, dispuestos con el objetivo común y final de brindar asistencia de las personas para resolver sus necesidades en lo relacionado con el proceso salud-enfermedad. (Resolución 2003 de 2014.)

- **DESASTRE.** Es el resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad, que exige del Estado y del sistema nacional ejecutar acciones de respuesta a la emergencia, rehabilitación y reconstrucción. (Ley 1523 de 2012).
- **EMERGENCIA.** Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general. (Ley 1523 de 2012).
- **GRADOS DE COMPLEJIDAD.** Es la medida de la complejidad según se considere su composición estructural y funcional, así como la diversificación, desarrollo y producción de sus actividades, procedimientos e intervenciones. (Resolución 2003 de 2014.)
- **GESTIÓN DEL RIESGO.** Es el proceso social de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas y acciones permanentes para el conocimiento del riesgo y promoción de una mayor conciencia del mismo, impedir o evitar que se genere, reducirlo o controlarlo cuando ya existe y para prepararse y manejar las situaciones de desastre, así como para la posterior recuperación, entiéndase: rehabilitación y reconstrucción. Estas acciones tienen el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar y calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible. (Ley 1523 de 2012).

- **PACIENTE.** Persona enferma que es atendida en un servicio de salud.
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/glosario-manual-acreditacion-salud.pdf>
- **PERSONAL PARAMÉDICO.** Se considera como personal paramédico a las personas que han recibido capacitación de carácter técnico y auxiliar, que apoyan la labor del médico y que deberán acreditar capacitación en atención pre hospitalaria.
- **PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD.** Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes. (Decreto 780 de 2016).
- **PRIMER RESPONDIENTE.** Es la persona capacitada que en forma solidaria decida participar en la atención de alguien que ha sufrido una alteración de la integridad física y/o mental, puede o no ser profesional de la salud. Activará el SEM, apoyará en la valoración de los riesgos asociados al evento y brindará ayuda inicial al afectado. (Resolución 000926 de 2017)
- **PROCEDIMIENTO.** Acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos claramente definidos y una secuencia lógica de un conjunto de actividades realizadas dentro de un proceso de promoción y fomento de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación o paliación. (Resolución 5269/2017).
- **SEGURIDAD DEL PACIENTE.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LA ATENCIÓN SEGURA PAQUETES INSTRUCCIONALES GUÍA TÉCNICA "BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE EN LA ATENCIÓN

ENSALUD” Versión2.0minalud[https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/Biblioteca Digital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/CA/Guia-buenas-practicas-seguridad-paciente.pdf)

- **SERVICIOS DE URGENCIAS.** Servicio responsable de dar atención a las alteraciones de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de la protección inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras. La atención debe ser prestada las veinticuatro (24) horas del día. (Resolución 2003 de 2014.)
- **SERVICIO DE TRANSPORTE ESPECIAL DE PACIENTES.** Son las IPS o personas naturales que prestan servicios de salud cuyo objeto es el traslado de los pacientes a los servicios de salud correspondientes, de conformidad con el requerimiento de atención en virtud de la patología o trauma padecido. (Resolución 2003 de 2014).
- **SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS – SEM.** Es un modelo general integrado, con el propósito de responder de manera oportuna a las víctimas de enfermedad, accidentes de tránsito, traumatismo o paros cardiorrespiratorios, que requieran atención médica de urgencias, en lugares públicos o privados. Comprende, entre otros, los mecanismos para notificar las emergencias médicas, la actuación del primer respondiente, la prestación de servicios pre hospitalarios y de urgencias, las modalidades de transporte básico y medicalizado, la atención hospitalaria, el trabajo de los centros reguladores de urgencias y emergencias, los programas educacionales y los procesos de vigilancia y que será financiado entre otros con los recursos del Programa Institucional de Fortalecimiento de la Red Nacional de urgencias. (Artículo 3 Resolución 000926 de 2017).

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA:** Según lo contemplado en el artículo 8 de la Resolución 0642 de 2018, el sistema de información definido por la Secretaría Distrital de Salud de Barranquilla se denomina Plataforma SEM Barranquilla.
- **TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO – AMBULANCIA.** Es 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. (Resolución 2003 de 2014)
- **TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO – AMBULANCIA.** Es el traslado de un paciente en un medio de transporte terrestre, marítimo y/o fluvial o aéreo, que se encuentra críticamente enfermo y que debe contar con una dotación de alto nivel tecnológico para dar atención oportuna y adecuada a pacientes cuya patología amerite el desplazamiento en este tipo de unidades. (Resolución 2003 de 2014).
- **TRIAGE.** El Triage en el sistema de emergencias médicas para la atención pre hospitalaria en el D.E.I.P de Barranquilla, es un Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consisten en una valoración clínica breve que determina el nivel de complejidad requerido para su traslado.



CAPÍTULO 1

CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. PRESENTACIÓN.

El presente Manual Operativo (MO), es la guía de operación para el SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN EL DISTRITO ESPECIAL, INDUSTRIAL Y PORTUARIO DE BARRANQUILLA, el cual fue adoptado mediante Decreto Distrital 0110 del 23 de marzo de 2018, y su implementación fue reglamentada por la Resolución 0642 de septiembre 5 de 2018.

Este Sistema está bajo la coordinación y operación de la Secretaria Distrital de Salud del Distrito Especial Industrial y Portuario de Barranquilla.

1.2. USUARIOS DEL MANUAL OPERATIVO.

El presente Manual Operativo constituye una herramienta procedimental para todas aquellas entidades y actores vinculados a la coordinación, implementación, operación y supervisión del “*Sistema de Emergencias Médicas del Distrito de Barranquilla*”.

1.3. MARCO LEGAL DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA.

Circular 00015 de 2016. Emanada por la Superintendencia de Salud, por la cual se regula la Gestión de la Atención de Accidentes de Tránsito.

Resolución 000926 de 2017. Expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, “**Por La Cual Se Reglamenta El Desarrollo Y Operación Del Sistema De Emergencias Médicas**”.



Ley Estatutaria 1751 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud. Artículos 2, 5, 10 y 14.

La Resolución N° 0225 de 2013 Emanada de la Alcaldía Mayor del Distrito Especial, Industrial y Portuario de Barranquilla, se estableció las condiciones y requisitos del Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres –CRUE.

Ley 1438 de 2011. Artículo 67. "SISTEMAS DE EMERGENCIAS MÉDICAS.

La Resolución 00001220 de 2010. Por la cual se establece las condiciones y requisitos para la operación, organización y funcionamiento del Centro de Regulación de Urgencias, Emergencias y Desastres –CRUE.

La Resolución 0642-2018 por la cual se reglamenta el desarrollo y operación del Sistema de Emergencias Médicas en el D.E.I.P de Barranquilla establece en su artículo 9 que el manual de usuario y operativo de la PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA será permanentemente actualizado por la Secretaría Distrital de Salud de Barranquilla.

CAPÍTULO 2.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA.

2.1. NATURALEZA.

El Sistema de Emergencias Médicas del Distrito de Barranquilla tiene como finalidad responder de manera oportuna y eficiente a las víctimas de enfermedad, accidentes de tránsito, traumatismo o paros cardiorrespiratorios que se registren en los espacios públicos o privados, y que requieran atención médica de urgencia que prestan las instituciones de traslado asistencial y Atención pre hospitalaria.



2.2. OBJETIVO.

El Sistema de Emergencias Médicas del Distrito de Barranquilla tiene como objetivo responder de manera oportuna y eficiente las 24 horas del día y 7 días a la semana a las víctimas de enfermedad, accidentes de tránsito, traumatismo, paro cardiorrespiratorios que requieran atención medicas de urgencias.

CAPÍTULO 3.

PROCESO RECEPCION DE LLAMADA DE ACCIDENTES DE TRANSITO U OTRO EVENTO DE SALUD EN EL DISTRITO DE BARRANQUILLA.

Inicia con la recepción de la llamada de Accidente de Tránsito u Otro Evento en Salud y Solicitud de Ambulancia, siguiendo el proceso de Asignación de Ambulancia.

3.2 FUNCIONAMIENTO

Se recibe llamada únicamente a través de la línea de Atención 123, el operador encargado registra en la PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA la dirección de ocurrencia del evento (obligatorio), barrio, teléfono, tipo de evento (accidente de tránsito/ u otro evento en salud), cantidad de ambulancias, datos generales de paciente(s), observación del caso, con estos datos se activa la PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA, posterior a lo cual enviará una alerta a las ambulancias más cercanas al sitio del evento.

La(s) ambulancia(s) que primero acepte la solicitud del servicio será a quien se le transmita la dirección exacta del Accidente de Tránsito y/o Evento en Salud.

En caso de que ninguna de las ambulancias cercanas al lugar de ocurrencia del evento, acepte el llamado para la atención del caso, el sistema pasado un (1) minuto asignará automáticamente a la ambulancia más cercana disponible al sitio de ocurrencia del evento.



En caso que se evidencie que las ambulancias no se encuentren disponibles para la atención del evento en salud, el Técnico Operativo en turno realizará la gestión de búsqueda del vehículo por todos los medios de comunicación disponibles entre las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que tengan ofertado y habilitado el servicio de ambulancias.

Cuando la emergencia sea dentro de la vivienda, el operador de la línea 123 se apoyará con el médico en turno del CRUE (Centro Regulador de Urgencias Y Emergencias) para definir conducta, si amerita o no atención pre hospitalario y/o traslado asistencial. Si se determina que amerita dicha atención inmediatamente se activará el SEM.

Si la persona que llama a la línea 123, informa sobre la ocurrencia de un evento en salud, pero no alcanza a visualizar si es una urgencia y/o emergencia real, el operador en turno solicita la dirección y con la información dada, solicita apoyo a la institución policiva que tiene bajo la responsabilidad las cámaras del CAD (Centro Automático de Despacho) para verificar si existe o no el evento en mención. Si se verifica la existencia del evento en salud inmediatamente se activará el SEM.

En los eventos en salud donde no se precise la cantidad de personas afectadas el Técnico Operativo activa el SEM para la atención del evento.

En caso que una o cualquier autoridad (policía, bomberos, gestión del riesgo, tránsito, etc.) determinare durante la atención de un evento en salud la necesidad de más de una ambulancia, deberá comunicarse a la línea de atención 123 para la solicitud del recurso requerido.

CAPÍTULO 4. PROCESO ATENCIÓN DE PACIENTE(S) Y ASIGNACIÓN DE IPS

Si el operador de ambulancias al llegar al lugar de ocurrencia del evento en salud encuentra más de (1) un paciente solicitará por la línea 123 la necesidad de otra(s) ambulancia (s) para la adecuada atención del caso.

El equipo de atención pre hospitalaria que atiende el evento en salud deberá realizar el Triage al paciente en el lugar de ocurrencia del mismo y registrarlo en la PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA, teniendo en cuenta la clasificación arrojada en el Triage, la plataforma SEM realizará automáticamente la selección de la institución prestadora de servicios de salud habilitada de acuerdo a la complejidad y la georreferenciación del evento.

Para la evaluación del Triage se tendrán en cuenta los siguientes 5 parámetros:

1. Circulatorio
2. Respiratorio
3. Abdomen/ Tórax
4. Motor
5. Lenguaje

PARAMETRO CIRCULATORIO

- Pulso Radial
- Palidez Generalizada
- Sudoración Profusa
- Sangrado Activo

PARAMETRO RESPIRATORIO

- Respiración
- Cianosis
- Aleteo nasal y/o Tirajes intercostales
- Taquipnea y/o Polipnea



PARAMETRO ABDOMEN Y/O TORAX

- Heridas externas
- Heridas penetrantes
- Heridas abiertas
- Exposición de órganos.

PARAMETRO MOTOR

- Obedece ordenes
- Moviliza una o dos extremidades
- Moviliza dos o más extremidades
- Ausencia de movimientos

PARAMETRO DEL LENGUAJE

- Palabras claras
- Palabras confusas
- Palabras incomprensibles
- Ausencia del lenguaje

El equipo de atención pre hospitalaria de la ambulancia con un servicio asignado mediante el botón “cancelar” tendrá la posibilidad de cancelarlo en las siguientes situaciones:

Opción “Fallecido”:

El equipo de Atención Pre hospitalaria al llegar al lugar de ocurrencia del Evento en Salud encuentra a la persona fallecida, en el aplicativo móvil del Sistema de Emergencias Médicas (SEM)-, debe escoger esta opción.

Opción Falsa Alarma:

El equipo de Atención Pre hospitalaria al llegar al evento en salud notificado en la línea 123, y verifica la no existencia del mismo, en el aplicativo móvil del Sistema de Emergencias Médicas (SEM)-, debe escoger esta opción.

Opción Falla Mecánica:

El equipo de atención pre hospitalario escogerá en el aplicativo móvil del Sistema de Emergencias Médicas (SEM) la opción “Falla Mecánica” en los siguientes casos:

- Al momento de trasladarse al lugar del Accidente de Tránsito y/o Evento en Salud.
- Al momento de Trasladar el paciente a la IPS asignada.

De escogerse cualquiera de las situaciones anteriores la PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA, re direccionará a la ambulancia más cercana al sitio de notificación.

Opción “Me accidente”:

El equipo de atención pre hospitalario escogerá en el aplicativo móvil del Sistema de Emergencias Médicas (SEM) la opción “Me accidenté” en los siguientes casos:

- Al momento de trasladarse al lugar del Accidente de Tránsito y/o Evento en Salud.
- Al momento de Trasladar el paciente a la IPS asignada.

De escogerse cualquiera de las situaciones anteriores la PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA, re direccionará a la ambulancia más cercana al sitio de notificación

CAPÍTULO 5. PROCESO RECEPCION DEL PACIENTE Y REGISTRO

Una vez la PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA asigna la IPS a donde será trasladado el paciente, esta recibirá una notificación con los datos básicos del traslado.

La IPS asignada contará con el tiempo de 1 minuto para Negar el paciente, si no es negado el sistema dará por aceptado.



Negación de atención por parte de IPS: en este caso deberá ingresar y justificar en la PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA el motivo de no aceptación del paciente, posterior a esto el Sistema enviará al paciente a la 2da IPS más cercana con la complejidad requerida.

Confirmación de llegada de paciente: una vez el Equipo de atención pre hospitalaria traslada el paciente a la IPS asignada, ingresa a la PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA, los datos del funcionario de la IPS que lo recibe, a su vez, la IPS en un tiempo no mayor a 15 minutos de la llegada del paciente confirma en la opción: “**Paciente recibido**” y se genera en 24 horas el código Crue para la ambulancia, el cual será requerido por las entidades responsables del pago.

Si transcurridos 15 minutos la IPS no recibe el paciente, escoge en la PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA, la opción de “**Paciente No Recibido**” y se genera un incumplimiento el cual será visualizado por las entidades responsables del pago.

Ingreso del paciente por parte de IPS: Una vez la IPS acepta el paciente, deberá registrar en PLATAFORMA SEM BARRANQUILLA, el ingreso, la atención y evolución del paciente, en un plazo máximo de 24 horas y generará código Crue para la IPS, el cual será requerido por las entidades responsables del pago.

PROCEDIMIENTO DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL OPERATIVO

La actualización del presente *Manual Operativo* estará a cargo de la Secretaría Distrital de Salud de Barranquilla de acuerdo a la dinámica del proceso, buscando siempre el mejoramiento continuo en la gestión y operación del “*Sistema de Emergencias Médicas del distrito de Barranquilla*”.

(ORIGINAL FIRMADO)

DRA. ALMA SOLANO SANCHEZ
SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
DE BARRANQUILLA