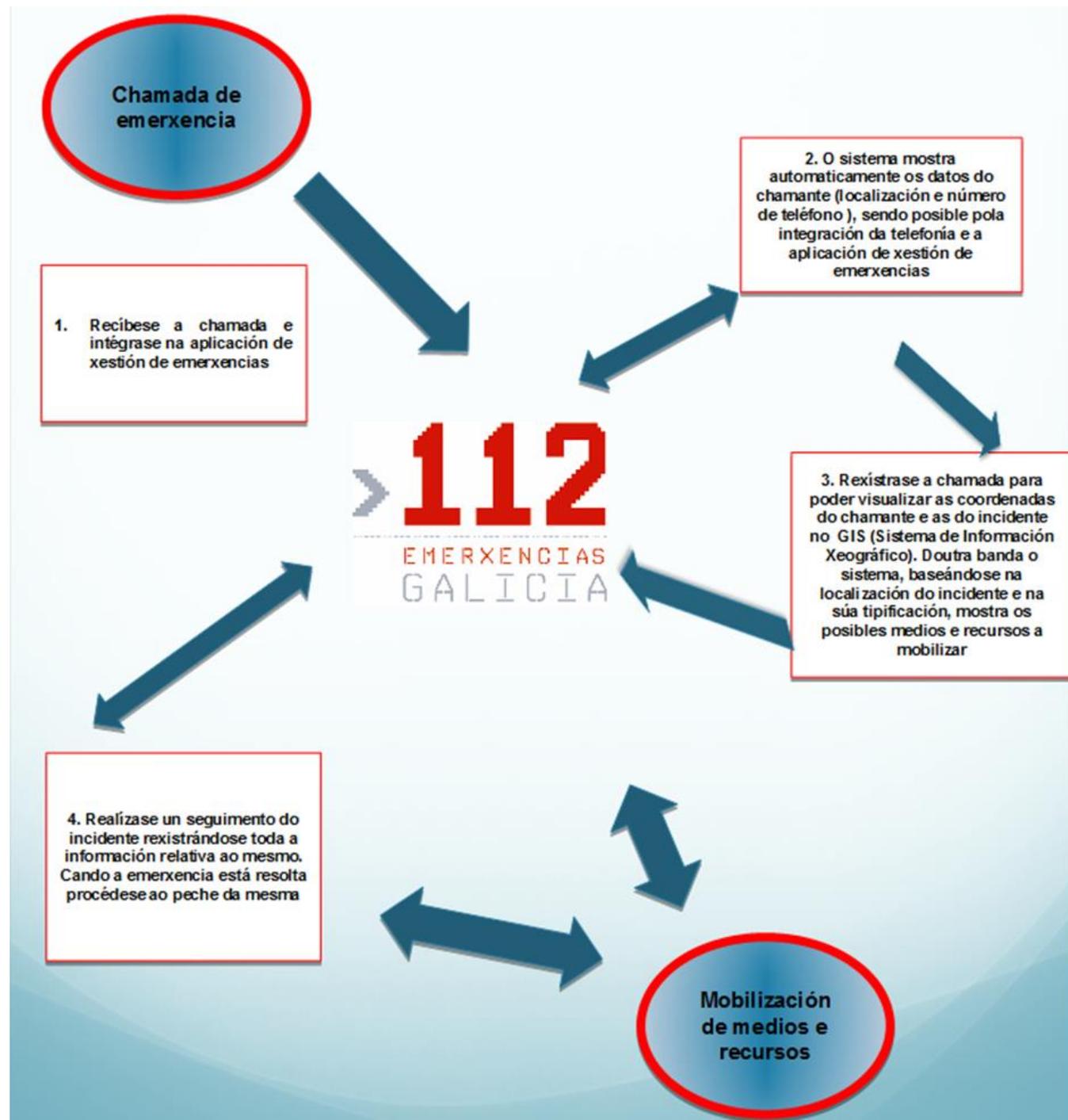


GESTIÓN DE LA DEMANDA Y DE LA RESPUESTA EN URGENCIAS Y EMERXENCIAS SANITARIAS

UD4. Parte I



LA GESTIÓN DE LAS DEMANDAS DE EMERGENCIAS

Gestión de las demandas de emergencias



OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DE LA DEMANDA

- La **demanda** es la llamada telefónica que entra a un centro de coordinación de emergencias solicitando ayuda.
- La **gestión de la demanda** se encarga de atender las llamadas y recopilar los datos necesarios para poder clasificarla.
- La **gestión de la demanda** se inicia con la recepción de la llamada, y en pocos minutos el **personal operador de demanda** recopila la información necesaria para que el **personal de respuesta** pueda valorarlo lo antes posible y activar los recursos que considere necesarios.
- Los **objetivos de la gestión de la demanda** son:
 - **Atender y calmar a la persona alertante.** El personal operador de demanda es el primer contacto de la persona alertante con los servicios de emergencias => transmitir seguridad y confianza
 - **Averiguar qué sucede y a quién en el menor tiempo posible,** para prestar la respuesta más adecuada lo antes posible.



EL PAPEL DE LA PERSONA ALERTANTE

- La **persona alertante** es la que telefonea para solicitar ayuda, para ella misma o para otra/s persona/s.
- Las personas alertantes pueden ser de 2 tipos:
 - **Alertantes cualificadas:** personal sanitario o perteneciente al cuerpo de bomberos o de la policía.
 - **Alertantes particulares:** personas sin conocimientos o sin experiencia en primeros auxilios. Se trata de la mayoría de los alertantes.
- Para facilitar que se pueda producir la alerta de forma rápida, el sistema de contacto con los servicios de emergencias debe garantizar la **accesibilidad** (ej. servicio de videointerpretación en lengua de signos para la persona alertante) y la **gratuidad**, **eliminar las barreras lingüísticas** (los centros 112 atienden en varios idiomas y algunos cuentan con servicios de teletraducción) y asegurar que la población tiene conocimiento del **sistema de alerta => llamada al 112.**



EL PERSONAL QUE GESTIONA LA DEMANDA

- El **operador de demanda o teleoperador** es la persona encargada de responder a las llamadas, y clasificarlas siguiendo unos protocolos específicos.
- Son la vía de entrada de la demanda, recepcionando la llamada y clasificándola siguiendo protocolos específicos.
- Su **herramienta de trabajo** es un **ordenador** con las **aplicaciones informáticas** adecuadas.
- Sus funciones son **atender las llamadas** y **recopilar la información básica** necesaria para poder clasificarla.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA

- La **gestión de la demanda** es breve, en algunos casos menos de 60 segundos => el trabajo del **personal operador de demanda** requiere una larga preparación y capacidad de respuesta.
- Se desarrolla en 4 fases:
 - **Recepción de la llamada**
 - **Obtención de los datos**
 - **Clasificación inicial de la demanda**
 - **Respuesta o transferencia de la llamada (parte II)**

1. **RECEPCIÓN DE LA LLAMADA**

- El procedimiento comienza con la recepción de la llamada de la persona alertante al CCU.
- El **personal teleoperador** realiza la apertura del correspondiente **parte o expediente del incidente**.
- El sistema generará y recopilará automáticamente los datos de esa demanda: número de orden que asigna a la demanda (código del expediente), fecha y hora, código del operador/a, número entrante y, en ocasiones, datos de ubicación.



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA

2. OBTENCIÓN DE LOS DATOS

Averiguar, con las mínimas preguntas y en el menor tiempo posible, **qué está pasando, dónde y a quién.**

▪ Datos esenciales:

- **Nombre de la persona alertante y teléfono de contacto.** Por si la llamada se corta o es necesario telefonar posteriormente (el teléfono sale en la pantalla, pero hay que confirmar que es el número válido para contactar cuando lleguen los equipos de emergencias)
- **Localización del suceso.** Que se complementa con la información de la plataforma tecnológica que se visualiza en la pantalla. Se deben solicitar referencias (proximidad a puentes, edificios singulares, nombre de comercios cercanos, ...) o información adicional si se considera necesario para que los recursos lleguen sin problemas.
- **Datos de la persona que requiere ayuda.** Si la persona alertante conoce estos datos, se debe anotar el nombre, edad y sexo de la persona o personas afectadas por el incidente.
- **Resumen de lo que sucede.** El personal de gestión de demanda realiza una serie de preguntas dirigidas a tener una primera idea de la situación y de su gravedad.

Es importante detectar la existencia de riesgos en el lugar del incidente que puedan poner en peligro a otras personas o a los equipos de emergencia (presencia de fuego, mercancías peligrosas, animal peligroso, persona armada, fugas de gas o de agua, ...)

La identificación de algún **riesgo especial** supondrá la activación de equipos adecuados a estas situaciones y, la indicación a la persona alertante de las medidas de protección que puede adoptar hasta la llegada de los equipos de emergencias.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA

2. OBTENCIÓN DE LOS DATOS

▪ Formulario de demanda:

- Son **protocolos de preguntas establecidas** previamente que se diseñan para obtener los datos básicos de la demanda y aquellos aspectos necesarios para proceder a la preparación del personal y de los recursos adecuados, y poder responder a la emergencia a tiempo.
- Están **informatizados** => los/as operadores/as realizan las preguntas que tienen en la pantalla y van anotando las respuestas en campos preestablecidos que, en algunos casos, disponen de desplegables con las opciones de respuesta. Dependiendo de la respuesta pueden proporcionar **consejos prácticos** a la persona alertante.
- Las **características de los formularios de demanda** para que sean eficaces son:
 - ✓ **Breve.** Se diseña incluyendo el número mínimo de preguntas para conseguir la información necesaria en poco tiempo.
 - ✓ **Estructurado.** Preguntas en un orden lógico preestablecido.
 - ✓ **Sencillo.** Formulario fácil de ejecutar solicitando datos fáciles de pedir y anotar.
 - ✓ **Comprensible.** Preguntas sencillas y con términos comprensibles para que sean comprendidas por cualquier persona.
 - ✓ **Protocolizado.** El formulario debe pautar las preguntas y la actuación que corresponde a cada respuesta, si es el caso. Así se evitan pérdidas de tiempo y posibles errores.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA

2. OBTENCIÓN DE LOS DATOS

▪ Datos básicos:

- Las primeras preguntas de los **formularios de demanda** son comunes para cualquier emergencia.

¿Quién llama?	Nombre y apellidos de la persona alertante. Si es cualificada, preguntar de qué tipo.
¿Dónde se necesita ayuda?	Dirección completa del lugar del incidente.
¿Quién necesita ayuda?	Nombre y apellidos, sexo y edad.
Datos del incidente	¿qué ha sucedido? ¿cuánto tiempo hace? ¿qué estaba haciendo la persona que necesita ayuda cuando ocurrió el incidente?

- En algunos de los campos se incluyen varias opciones de respuesta para facilitar su cumplimentación sin errores, en forma de desplegados o de varios botones para seleccionar.
- Para reflejar los datos de forma estandarizada se suelen usar códigos, por ejemplo:

Eca	En casa	Cami	Caminando	EsfFis	Realizando esfuerzo físico
TCa	Trabajando en casa	Thab	Realizando el trabajo habitual	Sent	Sentado/a
Durm	Durmiendo	Hdep	Practicando deporte	Viaj	Viajando

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA

2. OBTENCIÓN DE LOS DATOS

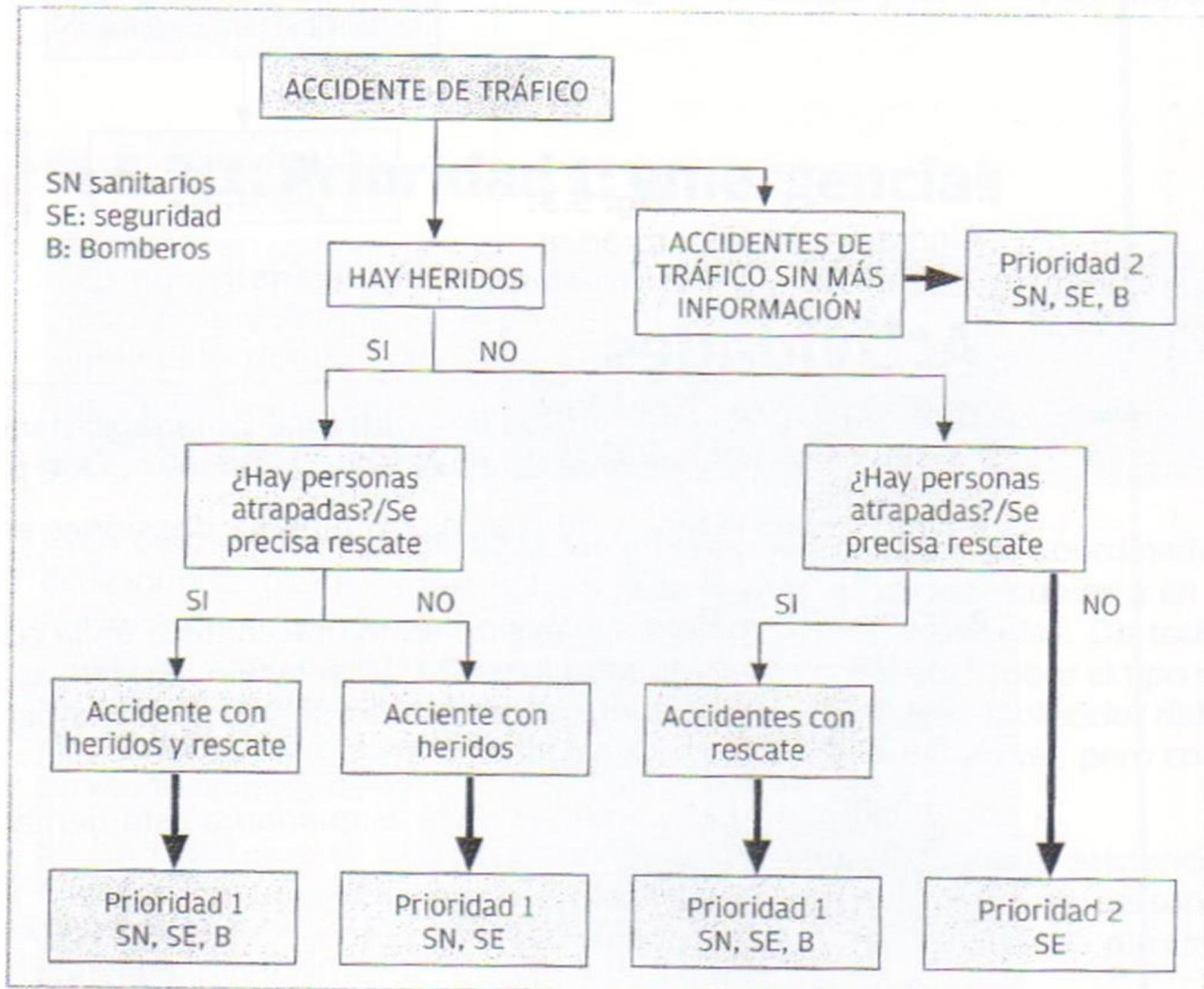
▪ Algoritmos de decisiones:

- Para completar la información y poder **clasificar la demanda** se realizarán preguntas distintas según el incidente.
- Para que el personal sepa que preguntas realizar, los formularios se basan en **algoritmos de decisiones**.
- Los **algoritmos** son series de preguntas dispuestas en forma de árbol que guían la secuencia de actuaciones o decisiones paso a paso, para realizar un procedimiento de manera correcta y lo más objetiva posible.
- Al aplicar el algoritmo o árbol de decisiones, supuestamente se finaliza en la respuesta más adecuada para ese caso, y a partir de una respuesta determinada, el formulario deriva hacia un grupo u otro de preguntas.
- La **gestión de la demanda** se centra en obtener toda la información básica, detectar si hay alguna persona en situación de **riesgo vital** e identificar qué sector o sectores deberán intervenir.

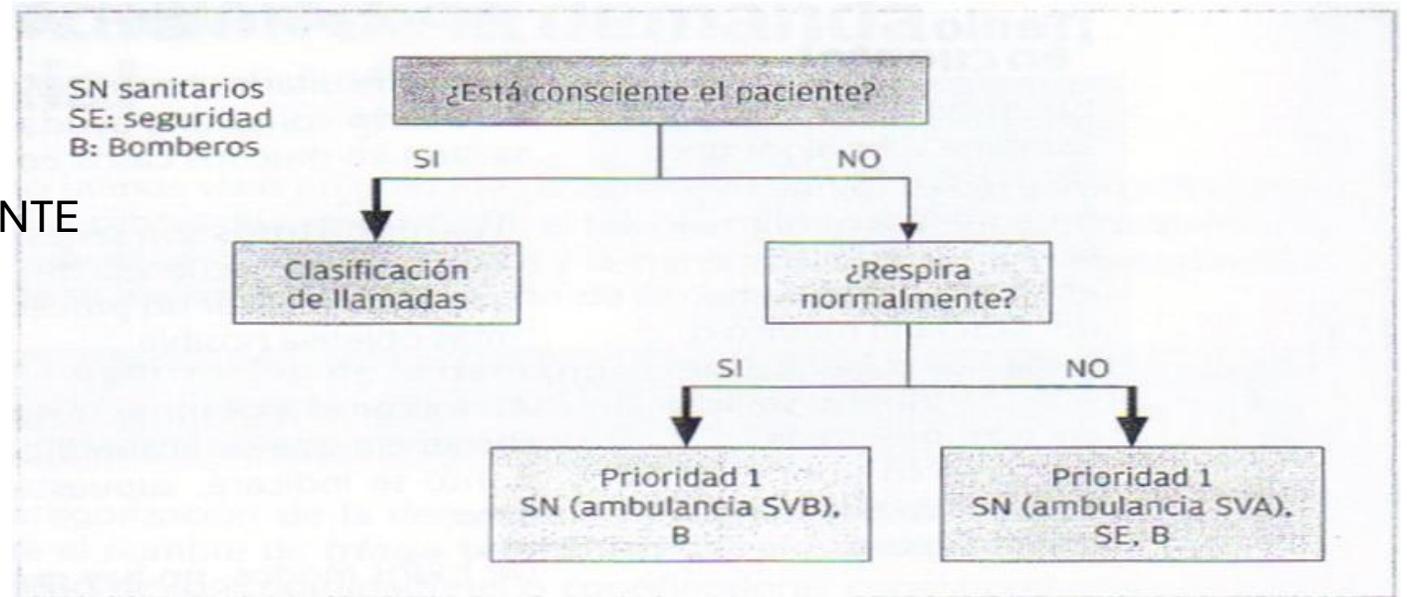
ALGORITMO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO



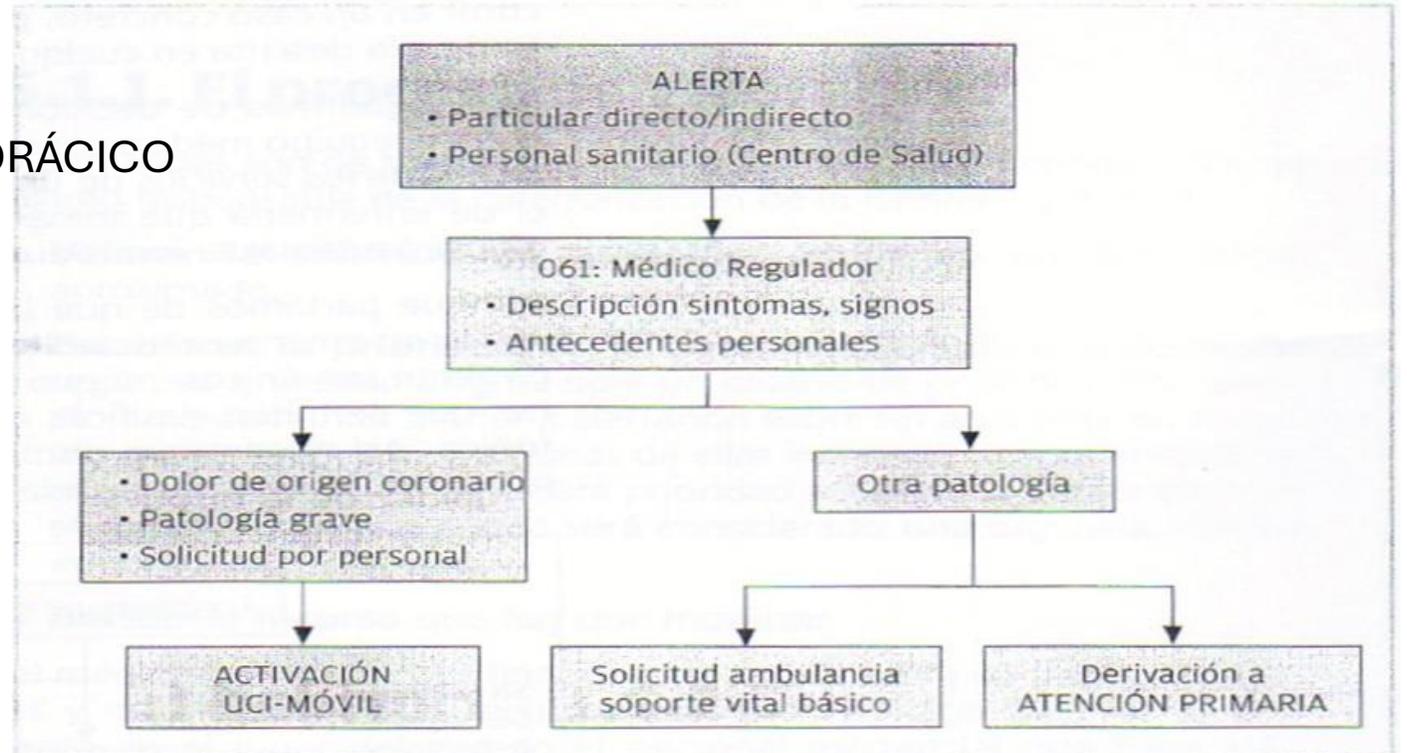
SN sanitarios
SE: seguridad
B: Bomberos



ALGORITMO DE PERSONA INCONSCIENTE



ALGORITMO DE DOLOR TORÁCICO



PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA

3. CLASIFICACIÓN INICIAL DE LA DEMANDA

▪ Tipos de demandas en los centros tipo 112:

Los **operadores de demandas** clasifican las llamadas entrantes dependiendo del tipo de emergencias que se trate:

- a) **Demandas de emergencias sanitarias.** Requieren respuesta del personal de emergencias sanitarias. Las respuestas dadas a las preguntas del formulario determinarán si:
 - ✓ El operador puede resolver mediante consejo
 - ✓ Poner al personal de coordinación a la escucha o transferir la llamada.
 - ✓ Si es una intervención protocolizada se transfiere la llamada al personal operador de respuesta.
- b) **Demandas de emergencias ambientales o de extinción, recate y salvamento.** En el caso de incendios o inundaciones, en los que no hay víctimas.
- c) **Demandas relacionadas con la seguridad.** Por incidentes que requieren intervención policial.
- d) **Demandas multisectoriales.** Implican varios sectores. La respuesta es organizada por el coordinador multisectorial que pondrá en marcha a todos los sectores necesarios según el tipo de incidente.

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE LA DEMANDA

3. CLASIFICACIÓN INICIAL DE LA DEMANDA

▪ Tipos de demandas en los centros tipo 061:

- Especializados en gestionar llamadas de emergencias y urgencias sanitarias => reciben únicamente demandas de tipo sanitario.
- En algunos casos, además de la atención de urgencias y emergencias sanitarias, gestionan otros ámbitos como son:
 - ✓ **Transporte interhospitalario de pacientes críticos.**
 - ✓ **Consejo médico o consulta telefónica** sobre problemas o dudas en materia de salud.
 - ✓ **Información sanitaria** (como son direcciones o teléfonos de centros de salud u hospitales)
 - ✓ **Coordinación de dispositivos de riesgo previsibles y en planes de emergencias.**
 - ✓ **Apoyo a trasplantes**, tanto para el traslado de pacientes, como de órganos o equipos extractores.
 - ✓ **Vigilancia epidemiológica.**
 - ✓ **Asesoramiento a personal sanitario.**