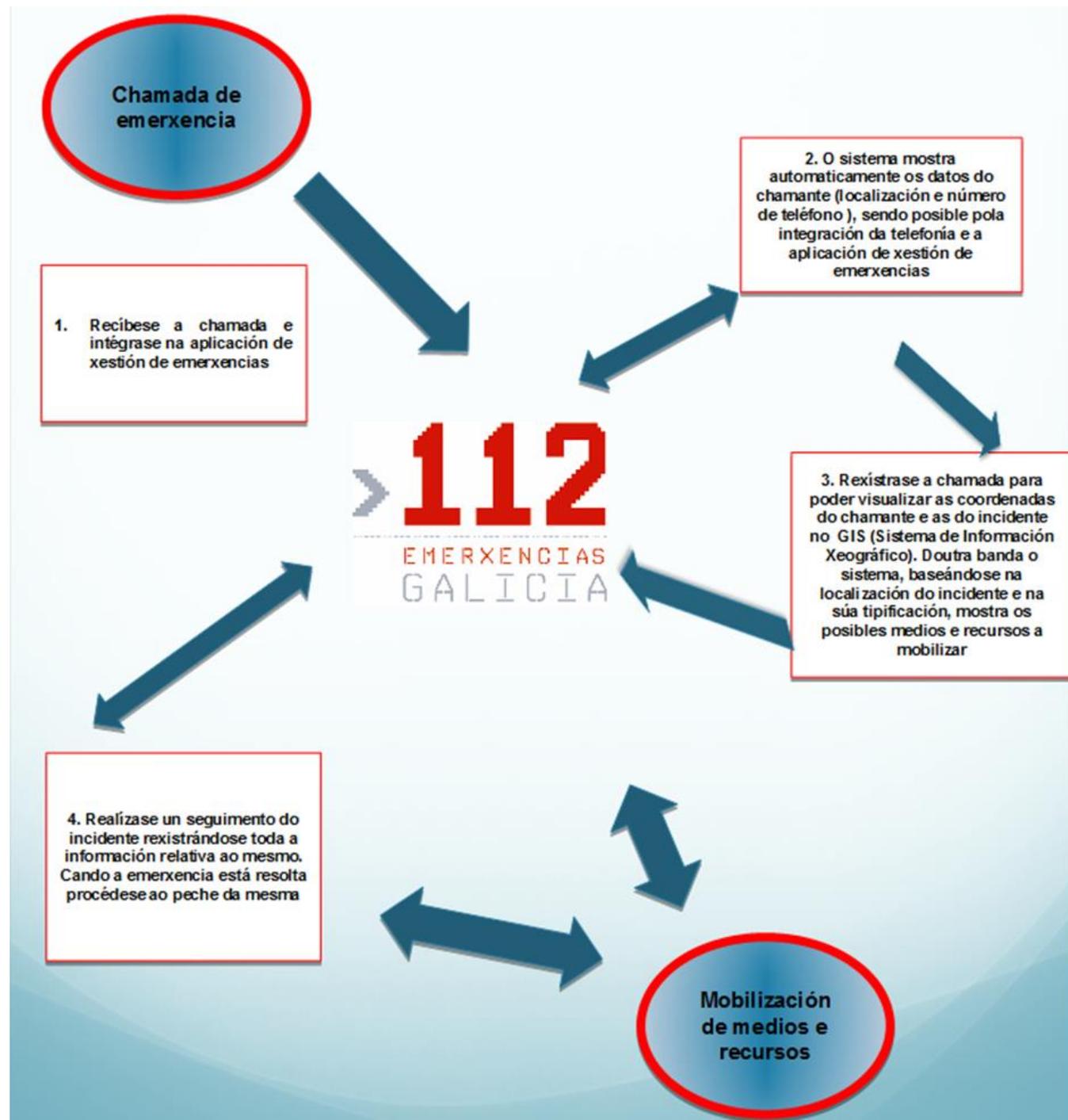


# GESTIÓN DE LA DEMANDA Y DE LA RESPUESTA EN URGENCIAS Y EMERXENCIAS SANITARIAS

## UD4. Parte II





# LA GESTIÓN DE LA RESPUESTA DE EMERGENCIAS

## Gestión de las demandas de emergencias





# SEGUIMIENTO DE LA RESPUESTA



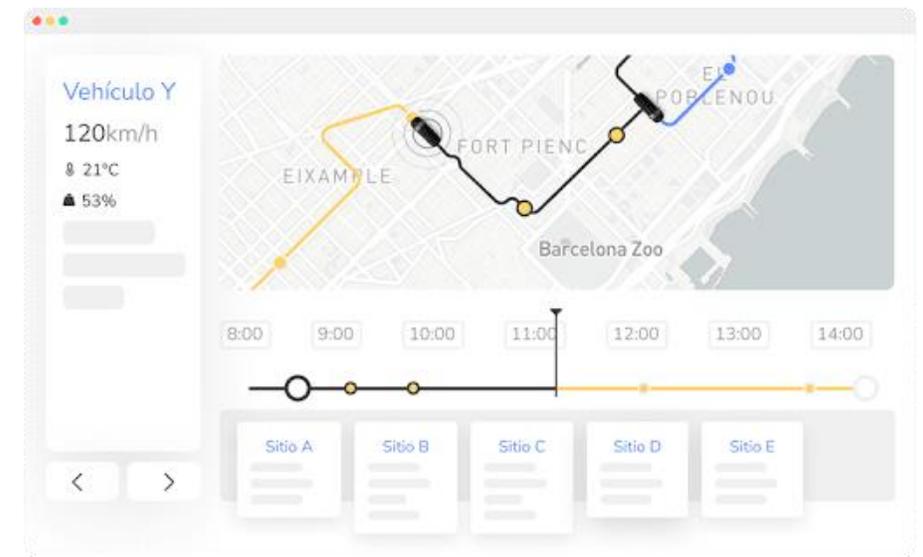
# SEGUIMIENTO DE LAS ACTUACIONES

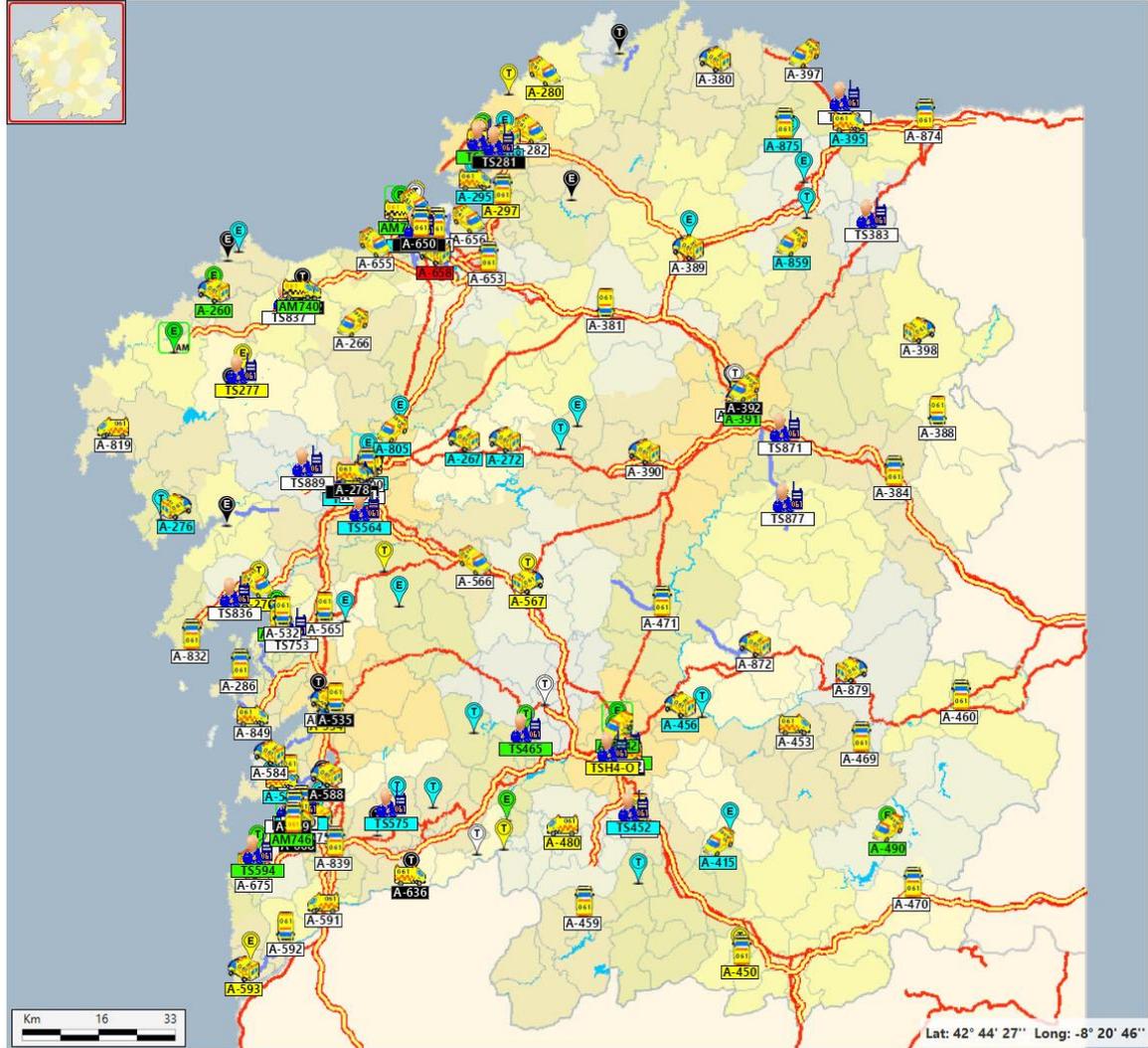
- Toda actuación debe llevar un seguimiento completo por parte de los **centros de coordinación**, y en concreto por el **operador de respuesta**, hasta tener la seguridad de que el problema está resuelto.
- El seguimiento de los servicios lo realiza el **personal operador de respuestas** que debe conocer en todo momento la situación de los recursos enviados, y para ello:
  - Mantiene una comunicación constante con los recursos y supervisa en todo momento sus condiciones de operatividad, ubicación, tiempo estimado de llegada, ...
  - Realiza el seguimiento cronológico de los incidentes. El sistema informático del CEE muestra y registra, para cada recurso movilizado, las siguientes horas:
    - Hora de activación del servicio
    - Hora de movilización del recurso
    - Hora de llegada al punto
    - Hora de inicio del traslado, si es el caso
    - Hora de llegada al destino, si es el caso
    - Hora de nueva operatividad del recurso
  - Debe informar al coordinador o coordinadora correspondiente de cualquier incidente o anomalía que pueda afectar al servicio (problemas técnicos del vehículo, variación de las condiciones atmosféricas en caso de un rescate o incendio, ...)



# HERRAMIENTAS PARA SEGUIMIENTO DE LAS ACTUACIONES

- Los operadores de respuesta disponen para trabajar de **plataformas de telecomunicaciones** como los **sistemas de gestión de flotas**.
- Los **sistemas de gestión de flotas** tienen como objetivo mejorar las comunicaciones entre los centros de coordinación y los recursos móviles para la atención en emergencias.
- Los **sistemas de gestión de flotas** permiten conocer desde la sala de coordinación, y en tiempo real, el estado y la evaluación de la incidencia. Permiten:
  - Localización de los recursos a tiempo real
  - Coordinación del paciente
  - Ruta más corta
  - Estado del equipo asistencial
  - Cierre del incidente





### EMERGENCIAS

E-791442	A-415	VILAR DE B	TRANSPORTE
E-791437	A-593	ROSAL O	MOVILIZADO
E-791435	H4-O	ROSAL O	MOVILIZADO
E-791421	A-652	CORUÑA, A	MOVILIZADO
E-791418	A-395	MONDOÑEDO	TRANSPORTE
E-791414	A-457	OURENSE	ASISTENCIA (
E-791411	AE760	CORUÑA, A	LLEGADA (08:
E-791405	AA09RIB1	CORTEGADA	ASISTENCIA (
E-791400	A-391	LUGO	ASISTENCIA (
E-791388	A-538	CANGAS	TRANSPORTE
E-791387	A-490	VILARIÑO DE C	ASISTENCIA (
E-791386	A-805	OROSO	TRANSPORTE
E-791379	A-277	SANTA COMBA	MOVILIZADO
E-791378	A-835	RIANXO	TRANSPORTE

### TUD

T-791438	A-658	CAMBRE	ACTIVADO (01:36)
T-791433	A-567	LALIN	MOVILIZADO (03:2
T-791432	A-534	PONTEVEDRA	MOVILIZADO (04:3
T-791430	-A-392	LUGO	SIN ACTIVAR (07:2
T-791426	-A-651	CORUÑA, A	SIN ACTIVAR (09:0
T-791417	-A-649	CORUÑA, A	SIN ACTIVAR (11:4
T-791416	A-480	PADRENDA	MOVILIZADO (10:7
T-791403	A-450	MONTERREI	MOVILIZADO (16:3

### SECUNDARIOS

### INCIDENCIAS REGISTRADAS

14:13:26	A-565	Rotativo apagado con servicio asignado
13:58:17	A-588	Rotativo encendido sin servicio asignado
13:52:17	A-588	Rotativo encendido sin servicio asignado
13:45:17	A-588	Rotativo encendido sin servicio asignado
13:03:54	A-668	Rotativo encendido sin servicio asignado
12:41:08	A-295	Rotativo apagado con servicio asignado
12:24:05	A-652	Rotativo apagado con servicio asignado
11:44:32	A-260	Rotativo apagado con servicio asignado
11:35:45	A-653	Tiempo de movilización excesivo
09:00:57	A-667	Tiempo de movilización excesivo
08:20:29	A-564	Rotativo apagado con servicio asignado
08:00:21	A-656	Tiempo de asistencia detectado por GIS
08:00:41	A-654	Tiempo de movilización excesivo
07:46:20	A-656	Tiempo de movilización excesivo

### ALARMAS

14:31:59	A-805	Tiempo de transporte detectado por GIS, no notificado por recurso
14:29:34	A-480	Tiempo de transporte detectado por GIS, no notificado por recurso
14:21:17	A-875	Tiempo de transporte detectado por GIS, no notificado por recurso
14:15:42	A-649	Tiempo de transporte detectado por GIS, no notificado por recurso
14:13:28	A-565	Tiempo de transporte detectado por GIS, no notificado por recurso
14:06:58	A-655	Tiempo de transporte notificado por recurso, no detectado por GIS

# CIERRE DEL CASO



# CIERRE DEL CASO

- Una vez que se tiene constancia de que la persona afectada ha llegado al lugar adecuado y está completamente atendida, se procede al **cierre de la incidencia**.
- Toda la información recopilada y los datos generados por el **sistema de gestión** quedan registrados en una **base de datos**. Si se produce una nueva llamada desde el teléfono que realizó la demanda, el sistema recuperará y mostrará la información archivada.
- Para cada **demanda** el sistema genera un **informe de incidente** que se archiva y puede ser solicitado por la persona atendida mediante por el procedimiento adecuado.
- En el caso de **accidentes con múltiples víctimas**, se elabora un informe por cada una de ellas. En este caso, todos los informes tendrán el mismo número intervención, a continuación del cual va un punto y una numeración correlativa desde el 1 hasta completar el número de personas asistida.

# Informe de incidente

- La base de datos del centro coordinador guarda un informe de incidente o de asistencia por cada intervención y unidad.
- Los informes deben contener como mínimo los siguientes datos:
  - Fecha y hora de asistencia
  - Número de informe, que refleja el número de actuación o servicio asignado.
  - Datos de la persona asistida: nombre y apellidos, edad, sexo, dirección, teléfono y DNI. Si no es posible disponer de los datos, se indicará el motivo.
  - Dirección del lugar de asistencia.
  - Si la asistencia se realiza en vía pública o domicilio.
  - Código del equipo actuante y número de ambulancia.
  - Código de patología, aplicando la guía de codificación que corresponda.
  - Datos de asistencia y traslado (técnicas y materiales utilizados para la asistencia y durante el traslado)
  - Resolución de la actuación, y si se resuelve con ingreso hospitalario, centro en el que se ha hecho la transferencia.
  - Códigos inicial y final.

# PROGRAMAS INFORMÁTICOS Y DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE DEMANDAS Y RESPUESTAS



# SISTEMAS INTEGRALES DE GESTIÓN

- Integran todos los procesos que tienen lugar, desde la recepción de la llamada hasta la resolución del incidente:
  - Gestión de las llamadas entrantes
  - Localización de la llamada y ubicación del incidente en un sistema cartográfico.
  - Tipificación y clasificación del incidente.
  - Ubicación y estado de los recursos móviles.
  - Asignación y activación de los recursos adecuados al tipo de incidente.
  - Seguimiento y control de los recursos movilizados.
  - Finalización del proceso.
- Se trata de que su manejo sea sencillo y rápido => los CCE utilizan sistemas diseñados para la gestión integral de las emergencias.
- En la mayoría de los casos se utilizan programas comerciales adaptados a las necesidades operativas y funcionales del CCE, aunque algunos de estos sistemas son programas propios diseñados a medida.

# SISTEMAS INTEGRALES DE GESTIÓN

- Ejemplos de **software de gestión integral** son:
  - **SITREM<sup>TM</sup>**: software de Siemens para gestión de CCE.
  - **GEMMA NG**: software de Atos. Se trata de un sistema más actualizado y mejorado, en relación con el anterior, con total adaptación al entorno móvil y un sistema de geolocalización a través del móvil del alertante.

**SITREM<sup>TM</sup> Referencias en España y Andorra**

**SIEMENS**

Logos and callouts on the map include:

- CISEM**: Centro Integrado de Seguridad y Emergencias de Madrid
- OSACIDETA**
- LA RIOJA EMERGENCIAS**
- EMERGENCIAS 112 S.O.S. ARAGON**
- SAAS**: SERVIDOR ANDORRÀ D'ATENCIÓ SANITÀRIA
- SEM**: sistema d'emergències mèdiques
- Corporación Fisiogestión**
- Comunidad de Cataluña**: www.gesocatalu.net
- M SUMMA 112**: Comunidad de Madrid
- samurSOCIAL**
- 30**
- Aena**: Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea
- EXTREMADURA Emergencias 112**
- SES**: Servicio Extremeño de Salud
- GUARDIA CIVIL**
- 112**
- sescam**
- Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha**
- GUARDIA CIVIL**
- Consortio de Emergencias de Gran Canaria**
- GOBIERNO DE ESPAÑA** / **MINISTERIO DE DEFENSA**
- GOBIERNO DE ESPAÑA** / **MINISTERIO DEL INTERIOR**

Page 4

Junio 2010

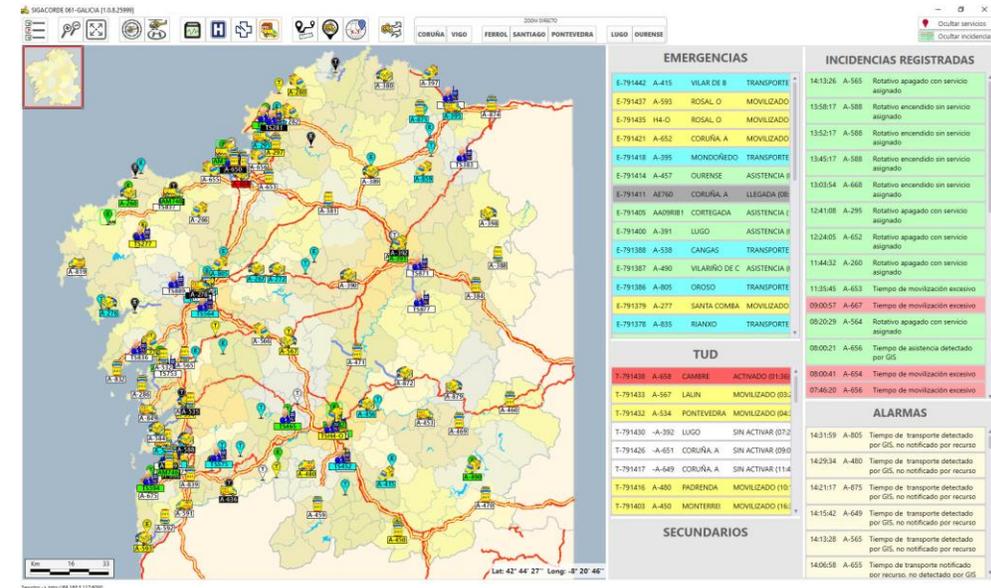
Copyright © Siemens AG 2010. All rights reserved.  
Siemens IT Solutions and Services

# APLICACIONES DE ATENCIÓN Y DESPACHO

- Son **programas para la gestión de las demandas**. Funcionan en red y soportan un número variable de ordenadores conectados.
- Tienen las siguientes funciones:
  - **Integración de las llamadas al sistema**. El personal recibe la llamada por medio de un **sistema de telefonía VoIP** (permite realizar y recibir llamadas de voz a través de Internet). Las llamadas se pueden compartir o transferir a distintos puestos.
  - **Asignación de llamadas**. Cada llamada entrante se deriva al operador/a libre.
  - **Sistema de grabación total de la llamada**.
  - **Recuperación de datos archivados**. Además de grabar las llamadas se archiva toda la información relacionada con la llamada en una base de datos.
  - **Localización geográfica de la llamada**. Identifican el número y localizan las llamadas entrantes.
  - **Formularios de demanda**.
  - **Registros**. La aplicación asigna un número de caso o incidente y registra la fecha y hora de cada suceso, y códigos del personal que interviene.
  - **Mostrar el estatus de cada caso**. Permite saber si los recursos están en desplazamiento, en el lugar del incidente o ya está cerrado.
- El **personal operador de respuesta** también trabaja con la **aplicación de atención y despacho**, y a través de ella recibe los datos recabados por el **personal de demanda**, completando la información para establecer la **prioridad de la demanda**.

# SISTEMA DE GESTIÓN DE FLOTAS

- Las principales **características de los sistemas de gestión de flotas** son:
  - Permiten conocer la localización y el estatus de todos los recursos en tiempo real, pero también son **sistemas de comunicación** entre los equipos asistenciales y el CCE.
  - También permite la comunicación del equipo asistencial con la persona alertante o con el personal de otras unidades.
  - Desde el CCE se puede visualizar en todo momento dónde se encuentra cada una de las unidades gracias a equipos de transmisión y ayuda a la navegación.
  - Desde este sistema el personal operador de respuesta realiza el cierre del caso y la generación del informe.



Desde la Axega se coordina toda la atención a las emergencias de Galicia