




MINISTERIO
DE SALUD

Manual de procesos y procedimientos misionales para proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias



Sistema de Emergencias Médicas

 GOBIERNO DE EL SALVADOR	MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
		M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 2 de 54




MINISTERIO
DE SALUD

Manual de procesos y procedimientos misionales para proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias



San Salvador, El Salvador 2023

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 3 de 54

2023. Ministerio de Salud


Sistema de Emergencias Médicas



Está permitida la reproducción parcial o total de esta obra por cualquier medio o formato, siempre que se cite la fuente y que no sea para la venta u otro fin de carácter comercial. Debe dar crédito de manera adecuada. Puede hacerlo en cualquier formato razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen apoyo de la licencia.

La documentación oficial del Sistema de Emergencias Médicas, puede consultarse en la página web.

Ministerio de Salud
 Calle Arce No. 827, San Salvador. Teléfono: 2591 7000
 Página oficial: <http://www.salud.gob.sv>

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 4 de 54



Acuerdo No. 63

San Salvador, 20 de julio de 2023


EL ÓRGANO EJECUTIVO EN EL RAMO DE SALUD

Considerando

- I. Que el Código de Salud, prescribe en el “Art. 41.- Corresponden al Ministerio: 4) Organizar, reglamentar y coordinar el funcionamiento y las atribuciones de todos los servicios técnicos y administrativos de sus dependencias.
- II. Que la Ley del Sistema Nacional Integrado de Salud, establecen el “Art. 31.- El Ministerio de Salud como entidad rectora, creara un mecanismo a nivel nacional que coordinara con las entidades prestadoras de servicios médicos de emergencia, tanto en su fase prehospitalaria como hospitalaria, para disminuir la morbimortalidad y las secuelas de quienes sufren una emergencia médica.
- III. Que el Reglamento Interno del Órgano Ejecutivo, entre otros aspectos establece en el primer inciso del artículo 67, que cada Ministerio deberá contar con un Manual de Organización cuando fuere necesario, que, juntamente con los Manuales de procedimientos determinarán la estructura administrativa, el funcionamiento de cada unidad, las atribuciones de cada empleado, las relaciones con otros organismos, normas de procedimientos y demás disposiciones administrativas necesarias; y,
- IV. Que de acuerdo con los considerandos anteriores es necesario emitir este manual, que permitirá desarrollar procedimientos estandarizados para la atención de la persona en emergencias médicas prehospitalarias.

POR TANTO, el director del Sistema Nacional de Emergencias Médicas en uso de las facultades legales, **ACUERDA** emitir el siguiente:

“Manual de procesos y procedimientos misionales para proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias”


 MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 5 de 54

APROBACIONES			
FUNCIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado por	Dr. Roberto Rafael Solórzano Flamenco	Jefe División Médica del Sistema de Emergencias Médicas (SEM)	
Revisado por	Dra. Antonieta Peralta Santamaría	Directora de Planificación, Ministerio de Salud, <i>Ad honorem</i>	
Aprobado por	Dr. Carlos Emilio Núñez Sandoval	Director del Sistema Nacional de Emergencias Médicas (SEM), <i>Ad honorem</i>	




CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	7
II. OBJETIVOS	7
III. ALCANCE	8
IV. MARCO DE REFERENCIA	8
V. CONTENIDO TÉCNICO	9
A. INVENTARIO DE LOS PROCEDIMIENTOS	10
B. MAPAS DE PROCESOS	10
1. MAPA NIVEL CERO: MAPA DE MACROPROCESOS DEL MINISTERIO DE SALUD, VIGENTE.....	10
2. MAPA NIVEL 1: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.....	10
3. MAPA DE MACROPROCESOS SEM 2023	11
4. MAPA NIVEL 1: M01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS	12
5. MAPA NIVEL 2: M01-01-GESTIONAR SOLICITUDES DE EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS	14
6. MAPA NIVEL 2: M01-02-ATENDER EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS POR VÍA TERRESTRE, AÉREA Y ACUÁTICA	15
C. CARACTERIZACIÓN DE LOS PROCESOS.....	16
D. CONSIDERACIONES ESPECIALES.....	18
E. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	18
PROCESO MISIONAL: M01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS	18
SUBPROCESO: M01-01-GESTIONAR SOLICITUDES DE EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS	19
1. M01-01-P01-GESTIÓN DE LLAMADA Y DEMANDA.....	19
2. M01-01-P02-SUPERVISIÓN Y ENTREGA DE TURNO DE CENTRO COORDINADOR	24
3. M01-01-P03-AUDITORÍA MÉDICA DE LA ATENCIÓN EN EMERGENCIA MÉDICA PREHOSPITALARIA	26

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 6 de 54

4. M01-01-P04-PROPORCIONAR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y DOCUMENTOS MÉDICOS	29
SUBPROCESO: M01-02-ATENDER EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS POR VÍA TERRESTRE, AÉREA Y ACUÁTICA	32
1. M01-02-P01-COORDINACIÓN, ACTIVACIÓN DE EMERGENCIA Y TRASLADO DE USUARIO	32
2. M01-02-P02- ADMINISTRACIÓN DE HOJA DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA Y ENTREGA DE USUARIO	36
3. M01-02-P03-PREPARACIÓN Y DESCONTAMINACIÓN DE AMBULANCIA.....	39
4. M01-02-P04-GESTIÓN DE TRASLADO AÉREO DE PACIENTES.....	42
5. M01-02-P05- SUPERVISIÓN DE BASES OPERATIVAS DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICA	46
VI. DISPOSICIONES FINALES	48
VII. VIGENCIA	49
VIII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	49
IX. HISTORIAL DE CAMBIOS	49
X. ANEXOS.....	50
ANEXO 1: EQUIPO QUE ELABORÓ EL MANUAL.....	50
ANEXO 2: DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	51
ANEXO 3: FORMULARIOS UTILIZADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS.....	53

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 7 de 54

I. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procesos y procedimientos documenta las principales actividades que se brindan en la atención de emergencia prehospitalaria como parte del proceso de atención integral e integrada a la persona en el curso de vida, desde el Sistema de Emergencias Médicas, en adelante SEM. Describe el sistema de operación, mediante el enfoque por procesos para la gestión de la solicitud de la atención de la emergencia médica prehospitalaria y su respuesta oportuna, promoviendo la mejora continua, el desarrollo organizacional y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de la misión institucional,

Establece las bases para la ejecución de los procesos y procedimientos, unificando criterios de contenido que permite la sistematización de las actividades y la definición de la metodología para efectuarlas.

Permite integrar las actividades y tareas de manera ágil, para el logro de la prestación de servicios con calidad, facilitando el cumplimiento de las normativas por ciclo de vida vigentes en el Ministerio de Salud, así como la armonización con la sistematización y uso de herramientas tecnológicas que sea necesario implementar para volver más eficaz el trabajo del talento humano.


II. OBJETIVOS

a. General

Implementar procesos y procedimientos estandarizados en la asistencia de emergencias médicas prehospitalarias, fortaleciendo la gestión de calidad institucional y la prestación de servicios con eficacia a la población que los demanda.

b. Específicos

1. Estandarizar los procesos y procedimientos de atención de emergencias médicas prehospitalarias, con el fin de incrementar la calidad de la prestación de los servicios ofrecidos por el SEM.
2. Facilitar la comprensión de las actividades a ejecutar en los procedimientos desarrollados durante la prestación de los servicios de asistencia en emergencias médicas prehospitalarias.
3. Proveer una herramienta para el aseguramiento y mejora continua del servicio de atención de emergencias médicas prehospitalaria.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 8 de 54

III. ALCANCE

El presente manual comprende los procesos y procedimientos que se desarrollan ante la solicitud de atención de emergencias médicas prehospitalarias, estableciendo lineamientos claros de actuación para el personal involucrado en el cumplimiento de este manual, que se desarrolla desde la gestión de la solicitud de la emergencia, su respuesta y posterior traslado a un hospital.

IV. MARCO DE REFERENCIA

El Minsal está implementando el modelo con enfoque en procesos, con el fin de modernizar la gestión y colocar a los pacientes como eje central, para ello se determinó utilizar cuatro tipos de macroprocesos:

- **Procesos Estratégicos:** relativos al establecimiento de políticas y estrategias que permitan el alcance de los objetivos de la institución.
- **Procesos Misionales:** son los que conforman la cadena de valor, los generadores de los productos y servicios que desarrollan la misión institucional.
- **Procesos de Apoyo:** orientados a brindar los recursos necesarios para los demás procesos, para el desarrollo de la gestión y la obtención de los servicios, productos o resultados.
- **Procesos de Control:** aplicables para ejercer el control interno, el mejoramiento continuo de los procesos y garantizar la prevención y control de prácticas anticompetitivas y corruptas.

Para la definición de los procedimientos se realiza la descripción de sus actividades apoyándose de un diagrama basado en la metodología de relaciones cruzadas.

El análisis de la relación de los usuarios internos y externos conlleva a determinar las diferentes como el proceso necesita relacionarse con otros procesos que apoyan el cumplimiento de sus objetivos.

A continuación, se detallan los procesos del mapa nivel cero, relacionados con el cumplimiento de este proceso de emergencias médicas prehospitalarias:


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 9 de 54

Tabla 1: Procesos del “Mapa Nivel cero del Ministerio de Salud, con los que se relaciona

E01-	Planificar estratégicamente.
E02-	Gestionar la calidad.
E03-	Gestionar el talento humano.
E04-	Gestionar y administrar las finanzas.
M01-	Gestionar solicitudes de emergencias médicas prehospitalarias.
M02-	Atender emergencias médicas prehospitalarias por vía terrestre, aérea y acuática.
A01-	Gestionar Cadena de suministros y mantenimientos de activos.
A02-	Gestionar la procuración en aspectos legales.
A03-	Desarrollar tecnología de información y comunicación en atención prehospitalaria.
A04-	Proveer servicios de apoyo y soporte.
C01-	Evaluar, dar seguimiento al control interno de la institución.
C02-	Garantizar la prevención y control de prácticas anticompetitivas y corruptas.

V. CONTENIDO TÉCNICO


En el presente documento “Manual de procesos y procedimientos misionales para proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias”; únicamente se documentará el proceso misional. En otros tomos se describirán los procesos estratégicos, de apoyo y control.

Luego del análisis de la relación de los usuarios internos y externos, se detalla a continuación el inventario de los procesos y procedimientos que se aplican, los mapas de procesos por niveles, la caracterización de los procesos identificados y los descriptivos de los procedimientos establecidos para aplicar en emergencias médicas prehospitalarias.

Los procedimientos consignados en este manual están directamente relacionados con:

El macroproceso **M03- “Atención en salud integral e integrada a la persona en el curso de vida con enfoque de atención primaria en salud”**. (Tomado del Mapa Nivel Cero del Minsal, vigente)

- El proceso: **M03-01- “Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias”**. (Tomado del “Manual de procesos y procedimientos quirúrgicos seguros”, del Minsal).
- El proceso misional nivel 1 del SEM: **M01- “Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias”**.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 10 de 54

A. Inventario de los procedimientos

El presente manual se encuentra conformado por los siguientes procedimientos según los mapas de proceso definidos.

MACROPROCESO	PROCESO Mapa Nivel 1	SUBPROCESO Mapa Nivel 2	CÓDIGO	PROCEDIMIENTOS		
MISIONAL: M03- "ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD".	M01- "PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS".	M01-01- "GESTIONAR SOLICITUDES DE EMERGENCIAS MEDICAS PREHOSPITALARIAS".	M01-01-P01-	Gestión de llamada y demanda.		
			M01-01-P02-	Supervisión y entrega de turno de centro coordinador.		
			M01-01-P03-	Auditoría médica de la atención en emergencia médica prehospitalaria.		
			M01-01-P04-	Proporcionar información estadística y documentos médicos.		
				M01-02- "ATENDER EMERGENCIAS MEDICAS PREHOSPITALARIAS POR VÍA TERRESTRE, AÉREA Y ACUÁTICA".	M01-02-P01-	Coordinación, activación de emergencia y traslado de usuario.
					M01-02-P02-	Administración de hoja de atención prehospitalaria y entrega de usuario.
					M01-02-P03-	Preparación y descontaminación de ambulancia.
					M01-02-P04-	Gestión de traslado aéreo de pacientes.
					M01-02-P05-	Supervisión de bases operativas del Sistema de Emergencias Médicas.
		TOTAL	01	02		09

B. Mapas de procesos

Partiendo del análisis de todas las interacciones con los usuarios internos y externos, se detallan los mapas de procesos por niveles y procedimientos establecidos según el análisis técnico de los procesos misionales para proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias.

1. Mapa nivel cero: Mapa de macroprocesos del Ministerio de Salud, vigente


Este mapa se puede encontrar en el siguiente link:

[Mapa de Macroprocesos del Ministerio de Salud; Acuerdo Ministerial de oficialización N°637, 12 febrero 2021](#)

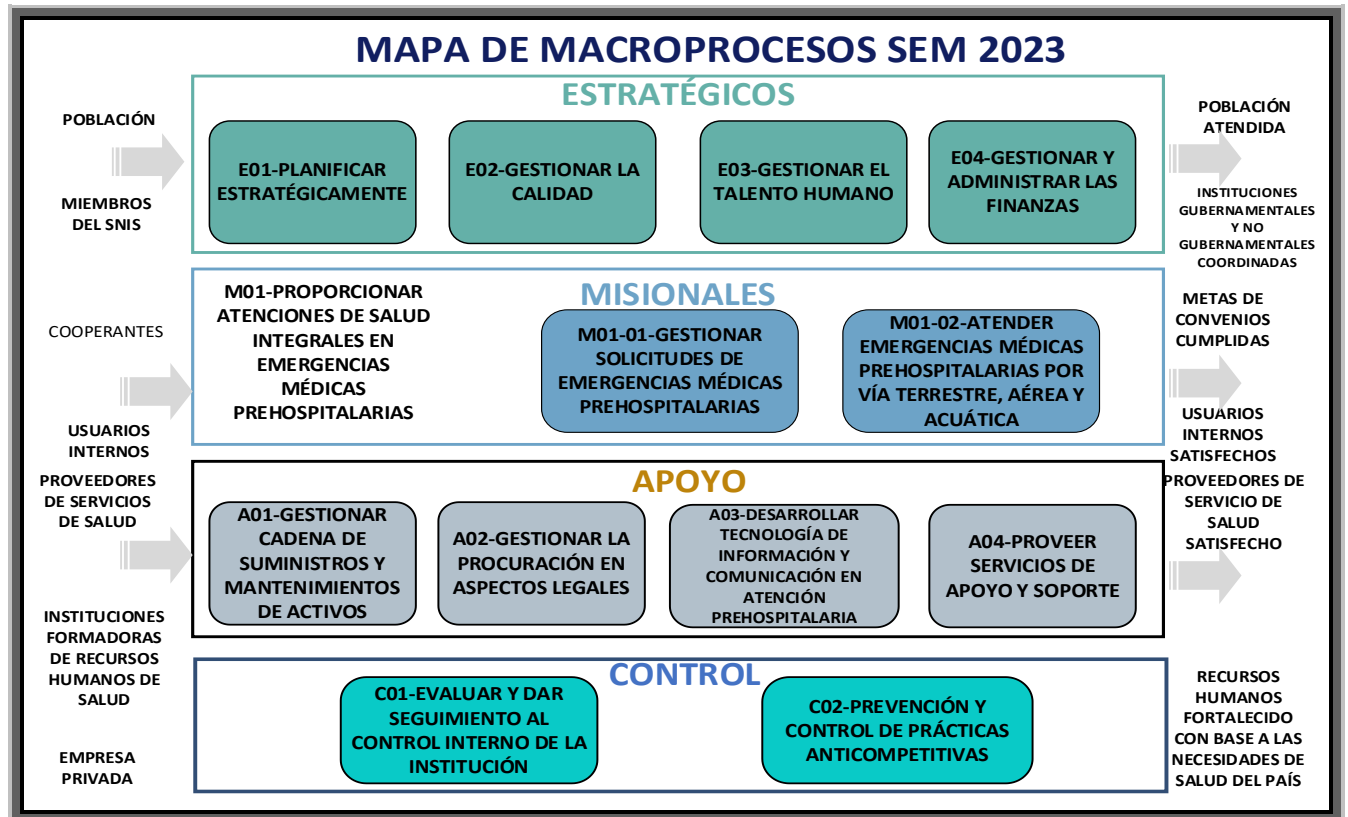
2. Mapa nivel 1: Manual de procesos y procedimientos para proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias

Se encuentra en el siguiente link:

http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manualdeprocesosyprocedimientosparaproporcionaratencionesdesaludintegralesenemergencias-Acuerdo-2939_v1.pdf

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 11 de 54

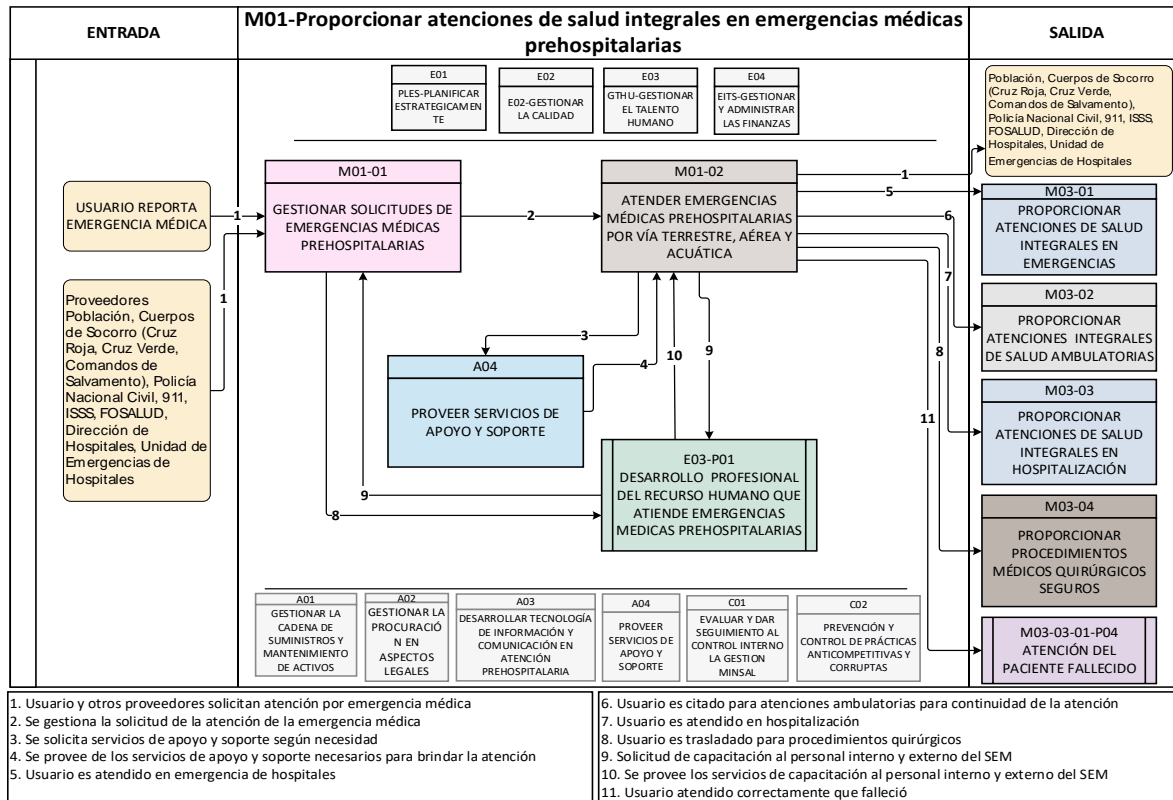
3. Mapa de macroprocesos SEM 2023



Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional 2023.

Imagen 1: Mapa de macroproceso del SEM.

4. Mapa Nivel 1: M01-Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias




Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional 2023.

Imagen 2: Mapa nivel 1, M01-Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias. Este mapa Nivel 1, **M01-Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias**, representa la visión global del curso de los posibles escenarios donde el paciente durante su atención de emergencia prehospitalaria puede interactuar. Su comprensión es de mucha importancia ya que consigue visualizar la amplitud real del proceso desde las diferentes entradas y salidas del paciente.

En la parte superior y de forma longitudinal, se definen los procesos estratégicos los cuales son necesarios para el desarrollo del macrosistema sanitario del SEM. Y en la parte inferior con igual disposición se hallan los procesos de soporte, los que apoyaran los procesos operativos, siendo indispensables para que los procedimientos se cumplan.

En la parte central se representa el proceso operativo en sí mismo, es decir los subprocesos y las probables trayectorias donde se desarrolla el proceso de atención que repercute directamente en el paciente, en este mapa se identifican cuatro subprocesos:

- M01-01-Gestión de la solicitud de emergencias médicas prehospitalarias.
- M01-02-Atender emergencias médicas prehospitalarias por vía terrestre, aérea y acuática.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 13 de 54

- E03-P01-Desarrollo profesional del recurso humano que atiende emergencias médicas prehospitalarias. (Este procedimiento se desarrolla en el manual de procesos y procedimientos de gestión administrativa del SEM).
- A04-Proveer servicios de apoyo y soporte. (Este procedimiento se desarrolla en el manual de procesos y procedimientos de gestión administrativa del SEM).

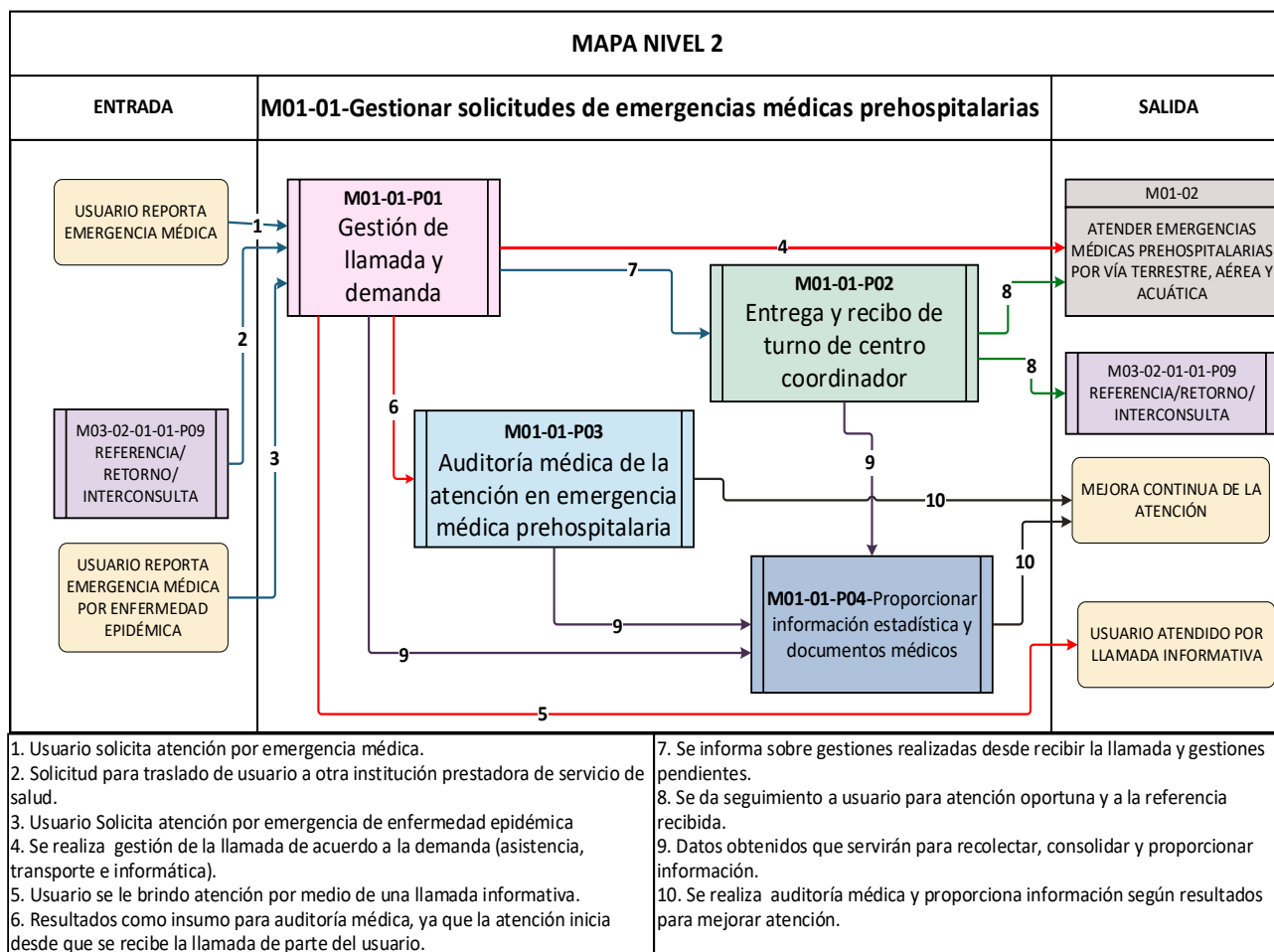
El proceso de una atención de emergencia tiene la entrada siguiente: Usuario reporta emergencia médica y diferentes personas e instancias que gestionan la atención de emergencia prehospitalaria; las salidas del proceso (resultados que se obtienen), han sido visualizadas tomando en consideración que el paciente después de haber recibido su atención en forma integral, pasa a los procesos ya desarrollados en los manuales de procesos y procedimientos del Ministerio de Salud: M03-01-Proporcionar atenciones integrales en emergencias, M03-02-Proporcionar atenciones integrales de salud ambulatoria, M03-03-Proporcionar atenciones integrales en hospitalización y M03-04-Realizar procedimientos quirúrgicos seguros; además de tener relación con el procedimiento M03-03-01-P04-Egreso del paciente en condición de fallecido, del Manual de procesos y procedimientos de atención de salud integral en hospitalización.

http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manualdeprocesosyprocedimientosdeatenciondesaludintegralenhospitalizacion-Acuerdo-660_v1.pdf.

El cumplimiento de estos procesos con lleva a desencadenar una serie de procedimientos, que se detallan en los mapas nivel 2.

Es importante recordar que las entradas y salidas de las flechas de un proceso o procedimiento a otro, muestran la relación entre ambos para su desarrollo.

5. Mapa Nivel 2: M01-01-Gestionar solicitudes de emergencias médicas prehospitalarias



Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional 2023.

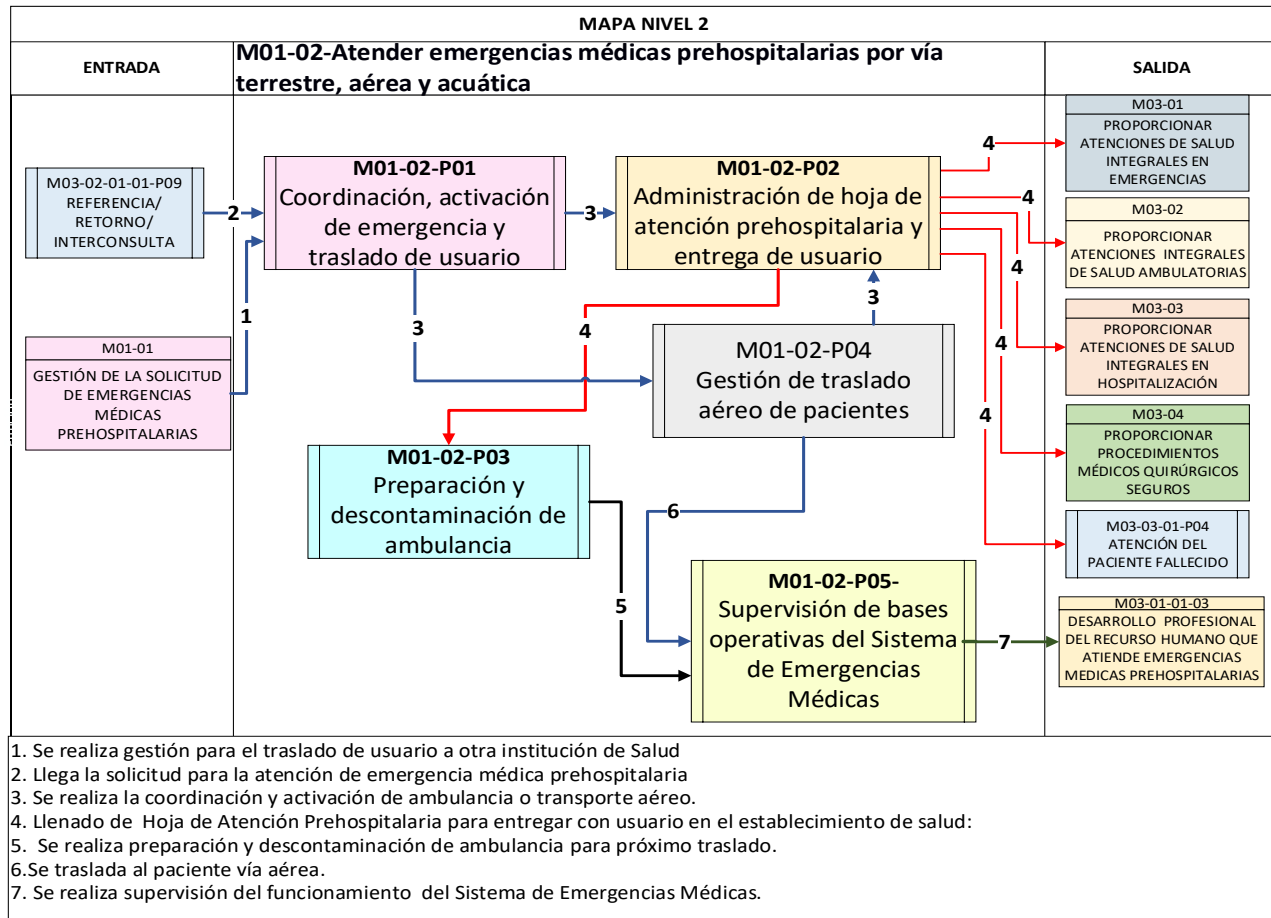
Imagen 3: Mapa nivel 2, M01-01- Gestionar solicitudes de emergencias médicas prehospitalarias.

El subproceso M01-01-Gestionar solicitudes de emergencias médicas prehospitalarias, puede tener diferentes entradas: cuando el usuario reporta emergencia médica, si el usuario es referido de otra institución y usuario reporta emergencia por enfermedad epidémica; luego del proceso realizado se identifican las salidas (resultados que se obtienen).

Las salidas han sido visualizadas tomando en consideración al paciente después de haber realizado la coordinación de traslado del usuario, siendo estas:

- M01-02-Atender emergencias médicas prehospitalarias por vía terrestre, aérea y acuática.
- M03-02-01-01-P09-Referencia/Retorno/Interconsulta.
- Mejora continua de la atención.
- Usuario atendido por llamada informativa.


6. Mapa Nivel 2: M01-02-Atender emergencias médicas prehospitalarias por vía terrestre, aérea y acuática



Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional 2023.

Imagen 4: Mapa nivel 2, M01-02- Atender emergencias médicas prehospitalarias por vía terrestre, aérea y acuática

El subproceso M01-02- Atender emergencias médicas prehospitalarias por vía terrestre, aérea y acuática, puede tener diferentes entradas: procedimiento M03-02-01-01-P09-Referencia/Retorno/Interconsulta y subproceso M01-01-Gestión de la solicitud de emergencias médicas prehospitalarias; y las salidas del proceso (resultados que se obtienen), han sido visualizadas tomado en consideración que el paciente después de haber recibido su atención en forma integral, pasa a los procesos y procedimientos del Ministerio de Salud siguientes: M03-01-Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias, M03-02-Proporcionar atenciones integrales de salud ambulatorias, M03-03-Proporcionar atenciones de salud integrales en hospitalización, M03-04-Realizar procedimientos médicos quirúrgicos seguros, M03-02-01-01-P09-Referencia/Retorno/Interconsulta, M03-03-01-P04-Atención del paciente fallecido y E03-P01-Desarrollo profesional del recurso humano que atiende emergencias médicas prehospitalarias.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 16 de 54


La representación gráfica muestra los cuatro procedimientos de la atención médica prehospitalaria y las diferentes interacciones entre ellos.

C. Caracterización de los procesos

A continuación, se caracteriza el **proceso**, “**M01-Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias**”.

Caracterización proceso misional: M01-Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias


Tipo de proceso: Misional						
Código y nombre del subproceso:	M01-Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias.		Propietario del proceso:	Dirección de Sistema de Emergencias Médicas.		
Objetivos:						
<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar de manera eficaz y eficiente la solicitud de atención de emergencias prehospitalarias requeridas por la población. - Proporcionar atención integral en emergencias médicas prehospitalarias con calidad técnica, para dar respuesta adecuada en tiempo y recursos, según el nivel de clasificación. - Contribuir a la reducción de la tasa de morbimortalidad en la atención de emergencias médicas prehospitalarias, al brindar el servicio con conocimiento en forma rápida, oportuna y con pericia. 						
Alcance: Inicia desde que el usuario solicita la atención de emergencia médica prehospitalaria en el centro coordinador, se gestiona el recurso para la atención médica, se brinda asistencia para la recuperación del usuario (ambulancia) y finaliza con la entrega de paciente a una unidad de emergencias de las instituciones prestadoras de servicio de salud.						
Recursos						
<ul style="list-style-type: none"> ● Sistema informático. ● Equipo de cómputo. ● Infraestructura de Red. ● Equipos y sistemas de comunicación inclusivo (Teléfono móvil o fijo, Intercomunicadores, señalización). ● Recurso Humano en las diferentes áreas de atención. ● Equipo médico. ● Equipo de emergencia para seguridad ocupacional (Evacuación y Primeros Auxilios). ● Servicios de apoyo. 			<ul style="list-style-type: none"> ● Insumos médicos. ● Medicamentos. ● Ambulancias. ● Camillas. ● Papelería y útiles (Papel, bolígrafos, lápices). ● Infraestructura con mobiliario y equipo de oficina (Escritorio, silla, archivos, copiadora, etc.). ● DEA Desfibrilador Externo Automático. ● Carro de atención de paro. ● Presupuesto anual aprobado. 			
INDICADORES DEL PROCESO	FÓRMULA	OBJETIVO	FRECUENCIA	CONTROLES DEL PROCESO	RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN	FUENTE DE DATOS
Porcentaje de llamadas atendidas en el centro coordinador.	(Total de llamadas contestadas/ Total de llamadas recibidas) *100	Evaluar la eficacia de la atención de llamadas del centro coordinador.	Trimestral	Meta: 80-100% de llamadas recibidas y contestadas. Alerta: menos del 79%.	Coordinador de Unidad de Centro Coordinador.	SISEM
Porcentaje del tiempo de respuesta del SEM ante una emergencia prehospitalaria.	(Tiempo promedio de respuesta del SEM ante una emergencia / Tiempo	Evaluar el tiempo de repuesta del SEM ante una emergencia prehospitalaria (movilización de	Trimestral	Tiempo estándar de respuesta ante una emergencia: 15 minutos.	Coordinador de Unidad de Emergencias Médicas.	SISEM

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 17 de 54

	estándar de respuesta del SEM ante una emergencia) *100.	recursos).			Meta: 100%. Alerta: menor de 80%.		
Porcentaje de llenado correcto y completo de registro de demanda del SEM en el sistema.	(Número de registros de demandas del SEM con campos correctamente llenos y completos/ Total de registros de demandas del SEM) *100.	Evaluar la calidad del llenado de la demanda generada en el SEM.		Trimestral	Meta: 100% de registros de demandas del SEM correctamente llenos y completos. Alerta: menor de 80%.	Coordinador de Unidad de Centro Coordinador.	SISEM
Porcentaje de llamadas aprobadas.	(Número de llamadas aprobadas/Total de llamadas auditadas) *100	Evaluar la calidad de la gestión de la llamada.		Semanal	Meta: 100% de llamadas aprobadas. Alerta: menor de 80%.	Coordinador de Unidad de Centro Coordinador.	SISEM
Porcentaje de demandas asistenciales y de transporte atendidas por el SEM.	(Número de demandas asistenciales y de transporte atendidas por el SEM/Total demandas requeridas) *100.	Medir la cobertura de atención prehospitalaria del SEM.		Trimestral	Meta: 100% de demandas asistenciales y de transporte requeridas y atendidas. Alerta: menor de 80%. Alerta: menor de 80%.	Coordinador de Unidad de Emergencias Médicas.	SISEM
Porcentaje de pacientes trasladados con vida a un establecimiento de salud.	(Número de pacientes trasladados con vida a un establecimiento de salud/ Total de pacientes trasladados a un establecimiento de salud) *100	Lograr el mayor número de pacientes trasladados con vida a un establecimiento de Salud.		Trimestral	Meta: mayor del 80%. Alerta: menor de 80%.	Coordinador de Unidad de Emergencias Médicas.	SISEM

Responsable del control: Jefe de División Médica	Responsable de análisis: Epidemiólogo
---	--

Registros requeridos: <ul style="list-style-type: none"> • Expediente clínico electrónico. • Sistema de Referencia, Retorno e Interconsulta/SIAP. • Formularios para la medición de tiempos de espera si no se cuenta con expediente electrónico. • Formulario de atención de selección con evaluación rápida, si no se cuenta con expediente electrónico. • Formulario de evaluación y clasificación de pacientes pediátricos. • Tabulador diario de triage / si no se cuenta con expediente electrónico. • Hoja de referencia de retorno e interconsulta/si no se cuenta con SIAP. • Sistemas de información del Minsal. • Escalas de valoración de riesgo. • Instrumentos técnicos jurídicos normativos: certificado de defunción.
--

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 18 de 54

D. Consideraciones especiales

Para una mejor comprensión y cumplimiento de los procesos y procedimientos establecidos, las autoridades de los establecimientos deben garantizar el cumplimiento de las siguientes consideraciones:


1. El director del establecimiento será el responsable de la implementación del manual.
2. Incorporar la implementación de procesos y procedimientos en la POA.
3. El responsable del proceso debe evaluar conforme a la periodicidad establecida los indicadores de capacidad del proceso para implementar mejora continua.
4. El responsable de la evaluación establecerá en el POA la periodicidad de medición de los procesos, con un mínimo de dos veces al año.
5. Ejecutar encuestas de percepción al usuario interno, para valorar resultados y establecer planes de mejora que contribuyan a eliminar o disminuir fallas.
6. El responsable del proceso debe informar oportunamente a las jefaturas inmediatas para el abastecimiento de recursos necesarios en la operacionalización del proceso.
7. Tomar en cuenta el cruce de información entre sistemas al momento de la evaluación de los procesos.
8. Para la creación de nuevos procedimientos, estos se remitirán a la Unidad de Calidad; quien coordinará con la comisión de seguimiento de la gestión por procesos del SEM, para valorar su pertinencia y poder estandarizar su aplicación.
9. La revisión del presente documento deberá realizarse según las necesidades institucionales.
10. En casos de situaciones de emergencias y desastres se activará el plan de respuestas de emergencias y desastres con enfoque multi amenazas.
11. Todo el personal relacionado a la atención del usuario, es responsable del cuidado del paciente mientras recibe las diferentes atenciones.

E. Descripción de los procedimientos

A continuación, se describe el proceso misional en emergencias médicas prehospitalarias para la atención del usuario que demanda los servicios del SEM.

PROCESO MISIONAL: M01-Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitalarias

Este proceso se divide en los dos subprocesos siguientes:

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 19 de 54

SUBPROCESO: M01-01-Gestionar solicitudes de emergencias médicas prehospitarias

Marco regulatorio para todos los procedimientos de este subproceso.

La normativa necesaria para el cumplimiento de todos los procedimientos descritos en este subproceso, está detallada en el marco regulatorio descrito a continuación. Estos se detallan según numeración en la casilla de “Registro y normativa a utilizar” del cuadro descriptivo.

Marco normativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lineamientos técnicos para el llenado de la constancia de asistencia médica en accidente de tránsito-Vigente. http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_certificado_accidentes_de_transitov2.pdf 2. Reglamento de la dirección del sistema de emergencias médicas. reglamentodeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerto-2289_v1.pdf (salud.gob.sv) 3. Norma técnica de ambulancias, SEM-Vigente. http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/norma_tecnica_para_ambulancia_23042014.pdf 4. Norma técnica para la protección del personal y los establecimientos de salud en situaciones de riesgo social. http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/normatecnicaproteccionpersonalsaludestablecimientosriegossocialv1.pdf. 5. Reglamento de la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas. Acuerdo 2289. http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/reglamentodeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerto-2289_v1.pdf 6. Curso de asistente de atención prehospitaria nivel Básico (documento Interno del SEM).

1. M01-01-P01-Gestión de llamada y demanda

a. Objetivo


Establecer la gestión oportuna sobre la asistencia prehospitaria y cerrar las llamadas correctamente de todas las demandas de asistencia sanitaria, independientemente de su tipificación creada en el Sistema Informático del Sistema de Emergencias Médicas.

b. Alcance

Inicia desde que el usuario solicita la atención de emergencia médica prehospitaria en el centro coordinador hasta la gestión del recurso para la asistencia.


c. Marco normativo

El marco normativo está reflejado en el cuadro descriptivo del procedimiento en la columna marco normativo y registro a utilizar.


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 20 de 54

d. Descripción de las actividades del procedimiento

PROCEDIMIENTO: M01-01-P01-GESTIÓN DE LLAMADA Y DEMANDA					
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar	
1	Usuario/ personal prestador de servicios de emergencias.	Realiza llamada al 132 solicitando los servicios del SEM.	Realiza llamada al 132 para solicitar atención de una persona que necesita los servicios del Sistema de Emergencias Médicas prehospitalarias. Pasa a la actividad 2.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM	
2	Teleoperador	Recibe llamada solicitando los servicios del SEM.	Recibe la llamada siguiendo el “Guion de llamadas.” Pasa a la actividad 3.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM Anexo: 3: Formato de Guion de llamadas.	
3		Identifica el tipo de llamada.	Identifica qué tipo de llamada está recibiendo: - Emergencia médica. - Paciente referido a otra institución. - Informativa. - Emergencia en coordinación con 911 Pasa a la actividad 4.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM	
4		Tipifica el tipo de llamada en el sistema.	¿Cómo tipifica el motivo de la llamada? - Informativa: brinda información solicitada y cierra la llamada como “llamada informativa”, en el sistema. Pasa a fin. - Traslado Interhospitalario: crea la demanda en el sistema. Pasa a la actividad 5. - Asistencial: crea la demanda en el sistema. Pasa a la actividad 5.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM	
5		Completa información general del paciente en el sistema.	Completa información general del usuario en el sistema: Nombre, edad, dirección, municipio, departamento y algún punto de referencia. Pasa a la actividad 6.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM	
6		Teleoperador/ Médico Teleoperador CCSEM.	Identifica la necesidad de desplazar recursos para atender la emergencia.	Aplica las preguntas del “Plan Experto” que se encuentra en el sistema, para identificar si se necesita desplazar recursos, de ser necesario pide apoyo o interviene el médico APH CCSEM para evaluar el caso y determinar si se envía o no recursos. ¿Necesita desplazar recursos? SI: asigna un recurso según la demanda, en el sistema y coordina con Base Operativa u otro recurso (PNC, Cruz Roja, Cruz Verde y Cuerpos de socorro), se coloca estatus AR, en el sistema, y se activa el procedimiento “M01-02-P01- Coordinación, activación de emergencia y traslado de usuario” . Pasa a la actividad 7. No: brinda indicaciones emitidas por el Médico APH CCSEM y se deriva al paciente para que por sus propios medios se traslade al centro asistencial más cercano. Pasa a fin.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 21 de 54

PROCEDIMIENTO: M01-01-P01-GESTIÓN DE LLAMADA Y DEMANDA				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
7	Teleoperador	Proporciona información a personal que atenderá al paciente.	Proporciona al equipo que se está desplazando a atender la emergencia la siguiente información: Condición del paciente. Datos generales del paciente. Lugar donde se brindará la asistencia. Pasa actividad 8.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM
8		Actualiza en el sistema los estados de actuación de la ambulancia hasta entrega del paciente.	Actualiza en el sistema los 7 estados de actuación de la ambulancia hasta la entrega del paciente, cuando es atendido por ambulancias del SEM: Salida de la ambulancia de la base: ECO "E" . En asistencia al paciente: ECO ALFA "EA" . Ambulancia en camino: ECO CHARLIE "EC" . Entrega del paciente (ingresado al Hospital): ECO "EE" . Ambulancia en el lugar: ECO LIMA "EL" . Disponible en base: DELTA "D" . Para medir los siguientes tiempos en el sistema: - Tiempo de respuesta - Tiempo hasta asistencia - Tiempo de asistencia - Tiempo de intervención - Tiempo de llegada al hospital - Tiempo de transferencia - Tiempo de recuperación Notifica al centro de asistencia asignado para recibir al usuario, que este está siendo transportado para su oportuna recepción. Pasa a la actividad 9.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM
9	Médico APH BOSEM, TEM y AEM.	Proporciona datos de la asistencia al teleoperador.	Al terminar de atender al (a los) paciente(s), proporciona toda la información al teleoperador, relacionada con la(s) asistencia(s) atendida(s): Datos de identificación del paciente, diagnóstico, signos vitales, forma de resolución de la asistencia, nombre del centro asistencial en caso de traslado del paciente y número correlativo de la hoja de APH. Pasa actividad 10.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM
10	Teleoperador	Ingresa datos de la asistencia en el sistema e informa a médico teleoperador del CCSEM.	Ingresa datos de la asistencia en el sistema y proporciona el número de la demanda al Médico APH BOSEM y/o TEM. Informa a médico teleoperador del CCSEM que se cuenta con los datos de la asistencia finalizada por ambulancia SEM. Actualiza en el sistema el estatus de la unidad que brindó la(s) asistencia(s) a disponible. Pasa a la actividad 11.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 22 de 54

PROCEDIMIENTO: M01-01-P01-GESTIÓN DE LLAMADA Y DEMANDA				
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
11	Médico teleoperador-CCSEM	Valida la información ingresada en los formularios.	<p>Valida la información ingresada en los siguientes formularios:</p> <p>Formulario demanda: tipificación de la demanda, motivo literal, dirección y DT asociado.</p> <p>Formulario de recurso: tipificación del recurso, unidad, estados de la unidad, motivo de exclusión, si aplicará, código de resolución, origen y destino.</p> <p>Formulario de asistencia: nombres, apellidos, DUI, edad, sexo, cobertura por seguridad social.</p> <p>Pasa a la actividad 12.</p>	<p>Marco normativo: 2 y 5.</p> <p>Registro: SISEM</p>
12		Ingresar los códigos de cierre de demanda finalizada.	<p>Ingresar códigos de cierre de juicios clínicos y diagnósticos, tratamientos y procedimientos de enfermería, códigos especiales, problemas de autonomía, y si aplica, los códigos de diagnóstico de TEM, trauma score, Glasgow y cierre de la demanda. Finaliza la demanda y asistencia de emergencias. Pasa a fin.</p>	<p>Marco normativo: 2 y 5.</p> <p>Registro: SISEM</p>
Fin del procedimiento				

e. Diagrama de flujo

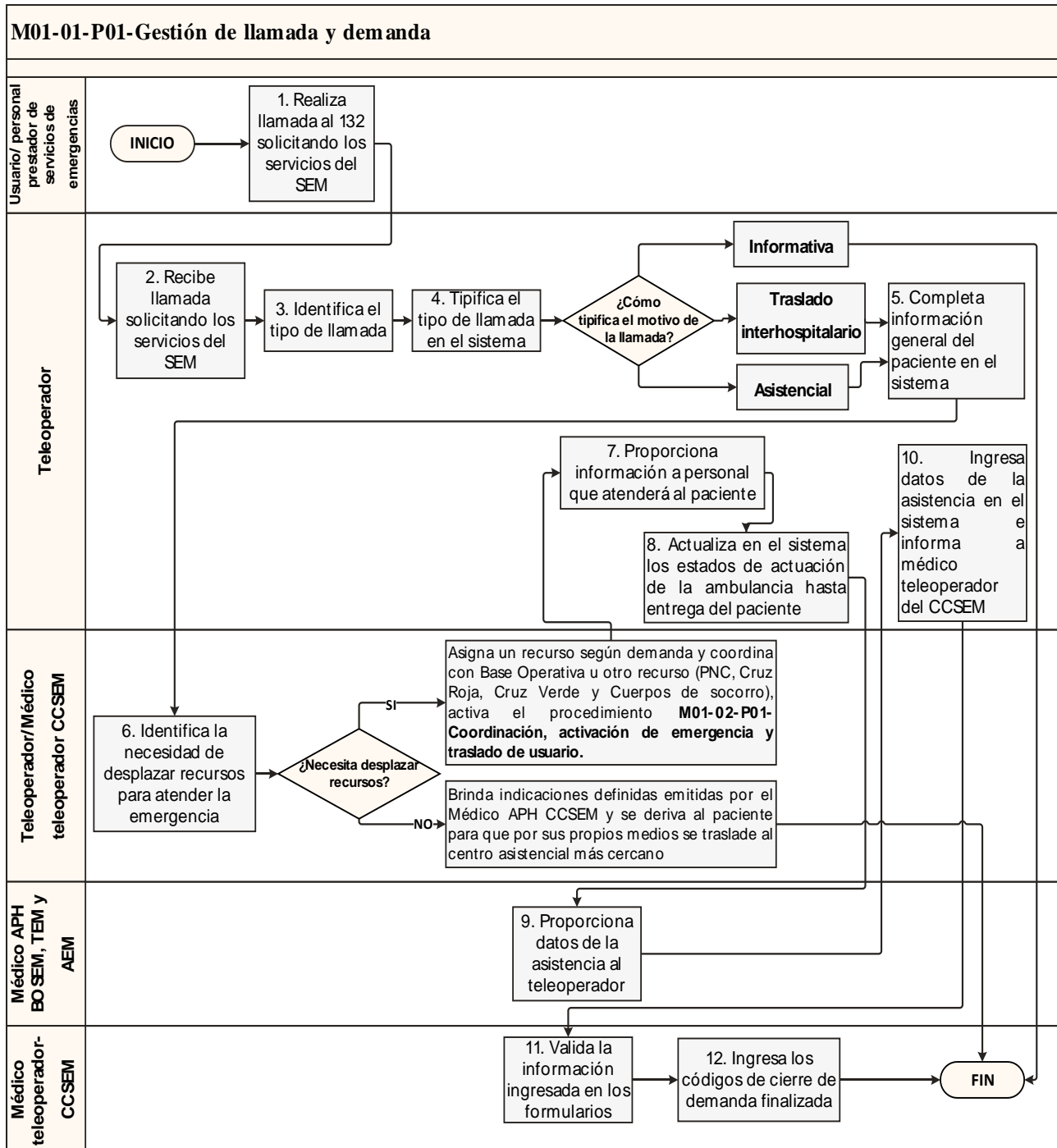



Imagen 5. Diagrama P01- Gestión de llamada y demanda.

Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional. 2023.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 24 de 54

2. M01-01-P02-Supervisión y entrega de turno de centro coordinador

a. Objetivo

Establecer la comunicación efectiva, oportuna y comprensible que debe desarrollarse durante la entrega y recibo de turno en el centro de coordinador del SEM.

b. Alcance

Inicia desde que el personal del SEM entra al turno, revisa las asistencias a usuarios pendientes de asignar, finalizando con la supervisión del cumplimiento del procedimiento para establecer acuerdos de mejora si fuera necesario.

c. Marco regulatorio

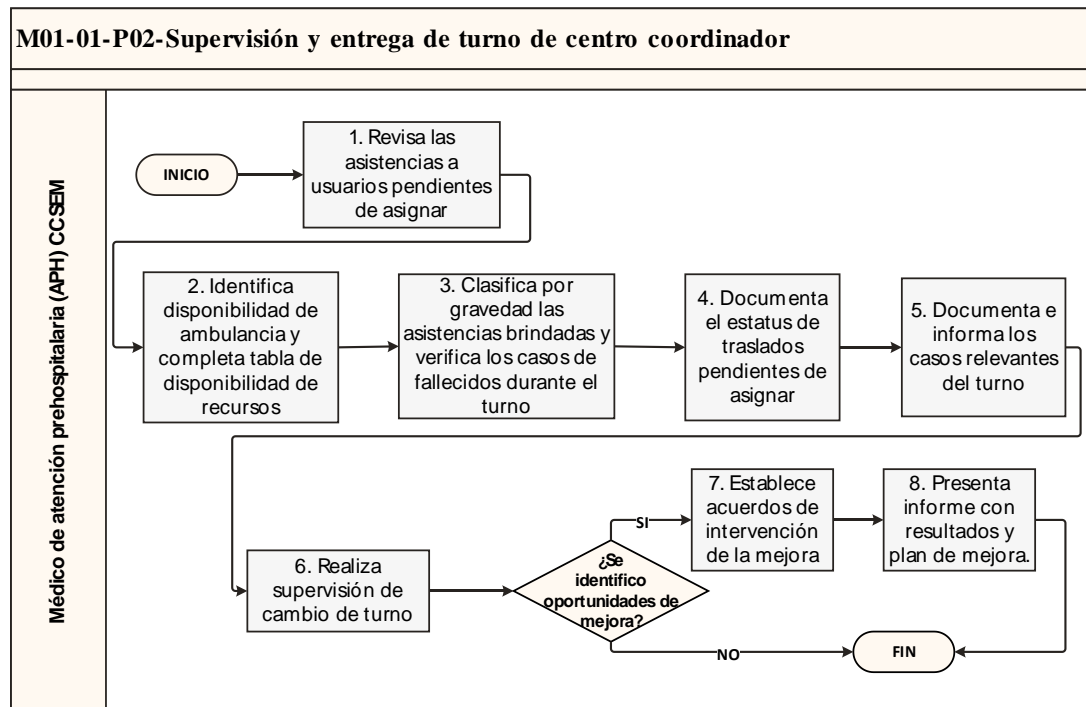
El marco normativo está reflejado en el cuadro descriptivo del procedimiento en la columna marco normativo y registro a utilizar.

d. Descripción de las actividades del procedimiento

PROCEDIMIENTO: M01-01-P02: SUPERVISIÓN Y ENTREGA DE TURNO DE CENTRO COORDINADOR				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Médico de atención prehospitalaria (APH) CCSEM.	Revisa las asistencias a usuarios pendientes de asignar.	Revisa las asistencias pendientes de asignar, verificando en el sistema y completa ficha de entrega de turno. Pasa a la actividad 2.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM
2		Identifica disponibilidad de ambulancia y completa tabla de disponibilidad de recursos.	Identifica la disponibilidad de ambulancia en reporte generado por médico de atención prehospitalaria (APH) CCSEM y completar tabla de disponibilidad de recursos. Pasa actividad 3.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM
3		Clasifica por gravedad las asistencias brindadas y verifica los casos de fallecidos durante el turno.	Verifica las asistencias brindadas, clasificando por gravedad y verificando los pacientes fallecidos durante el turno, según código de cierre en sistema. Pasa a la actividad 4.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM
4		Documenta el estatus de traslados pendientes de asignar.	Documenta en plataforma en línea, el estatus de los usuarios que están pendientes de asignar para ser trasladados, al cierre del turno. Pasa a la actividad 5.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM
5		Documenta e informa los casos relevantes del turno.	Documenta en plataforma en línea los casos relevantes con información concisa sobre eventualidades ocurridas durante los traslados realizados en el turno, para posteriormente enviar informe por correo electrónico, jefe de CCSEM y jefe de División. Pasa actividad 6.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM


PROCEDIMIENTO: M01-01-P02: SUPERVISIÓN Y ENTREGA DE TURNO DE CENTRO COORDINADOR				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
6		Realiza supervisión de cambio de turno.	Entrega la documentación que se llena durante el turno y se revisan los siguientes documentos: - Formato de entrega de turno - Instrumento de monitoreo de demandas Centro Coordinador SEM ¿Se identifico oportunidades de mejora? SI: Pasa a la actividad 7. NO: Pasa a fin.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM Anexo 4. Formato de entrega de turno. Anexo 5. Instrumento de monitoreo de Demandas Centro Coordinador SEM.
7		Establece acuerdos de intervención de la mejora.	Identifica y establece actividades a implementar para mejorar el servicio prestado al usuario interno y externo. Pasa actividad 8.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: SISEM
8	Médico de atención prehospitalaria (APH) CCSEM.	Presenta informe con resultados y plan de mejora.	Presenta informe con los resultados y plan de mejora basado en los resultados de la revisión de los documentos de entrega de turno e instrumento de monitoreo de demandas en el Centro Coordinador, mensualmente a la división médica. Pasa a fin.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: no aplica
Fin del procedimiento				

e. Diagrama de flujo



Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional. 2023.

Imagen 6. Diagrama P02-Supervisión y entrega de turno de centro coordinador.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 26 de 54

3. M01-01-P03-Auditoría médica de la atención en emergencia médica prehospitalaria

a. Objetivo

Identificar fallas durante el cumplimiento de procedimientos establecidos para la atención del usuario, intervenirlas y generar planes de mejora para evitar su repetición.

b. Alcance


Comprende desde el momento en que se establece un plan de auditorías para fijar fechas de aplicación, archivo, seguimiento de casos y finaliza con la elaboración de informe de resultados e intervenciones del procedimiento de la atención prehospitalaria.

c. Marco regulatorio

El marco normativo está reflejado en el cuadro descriptivo del procedimiento en la columna marco normativo y registro a utilizar.

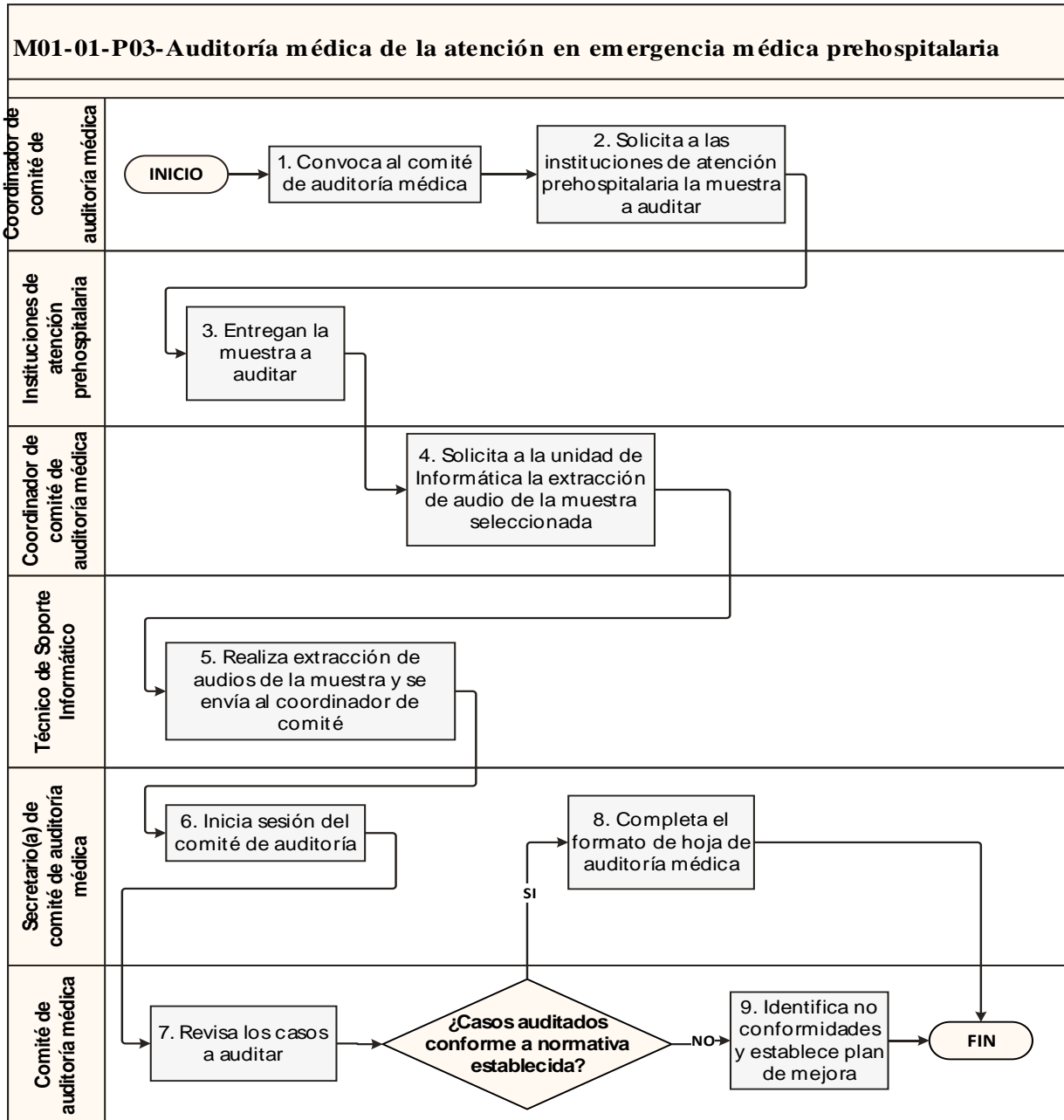
d. Descripción de las actividades del procedimiento

PROCEDIMIENTO: M01-01-P03-AUDITORÍA MÉDICA DE LA ATENCIÓN EN EMERGENCIA MÉDICA PREHOSPITALARIA				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Coordinador de comité de auditoría médica.	Convoca al comité de auditoría médica.	Realiza convocatoria por medio de memorándum, para sesión ordinaria o extra ordinaria del comité de auditoría médica, especificando lugar, fecha y hora. Pasa a la actividad 2.	Marco normativo: 2, 5 y 6. Registro: memorándum de convocatoria.
2		Solicita a las instituciones de atención prehospitalaria la muestra a auditar.	Solicita por correo electrónico a las instituciones prestadoras de atenciones prehospitalarias, el envío de registros, números correlativos o datos de casos a auditar. Pasa a la actividad 3.	Marco normativo: 2, 5 y 6. Registro: correo electrónico de solicitud.
3	Institución de atención prehospitalaria.	Entrega la muestra a auditar.	Entregan al comité de auditoría, las muestras para realizar la auditoría según la información solicitada. Pasa a la actividad 4.	Marco normativo: 2, 5 y 6. Registro: listado de muestras.
4	Coordinador de comité de auditoría médica.	Solicita a la unidad de Informática la extracción de audio de la muestra seleccionada.	Solicita por correo electrónico la extracción de audios y anotaciones digitales de los sistemas de información del SEM, de los casos seleccionados a auditar. Pasa a la actividad 5.	Marco normativo: 2, 5 y 6. Registro: correo electrónico de solicitud.
5	Técnico de Soporte Informático.	Realiza extracción de audios de la muestra y se envía al coordinador de comité.	Extrae audios y anotaciones digitales de los sistemas de información del SEM de los casos seleccionados y envía a coordinador de comité por correo electrónico. Pasa a la actividad 6.	Marco normativo: 2, 5 y 6. Registro: SISEM

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 27 de 54


PROCEDIMIENTO: M01-01-P03-AUDITORÍA MÉDICA DE LA ATENCIÓN EN EMERGENCIA MÉDICA PREHOSPITALARIA				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
6	Secretario(a) de comité de auditoría médica.	Inicia sesión del comité de auditoría.	Una vez iniciada la sesión, se realiza la verificación quorum el cual debe contar con la mitad más uno de los miembros que lo conforman. Realizar lectura de acta anterior y seguimiento de acuerdos, posterior se registran en el acta la asistencia de los miembros del comité. Pasa a la actividad 7.	Marco normativo: 2, 5 y 6. Registro: acta de reunión.
7	Comité de auditoría médica.	Revisa los casos a auditar.	Inicia la revisión de los casos a auditar, realizando lo siguiente: Escucha los audios, revisa anotaciones digitales y la hoja de atención prehospitalaria. ¿Casos auditados conforme a normativa establecida? SI: Pasa a la actividad 8. NO: Pasa a la actividad 9.	Marco normativo: 2, 5 y 6. Registro: acta de reunión.
8	Secretario(a) de comité de auditoría médica.	Completa el formato de hoja de auditoría médica.	Completa el formato de hoja de evaluación de asistencia Prehospitalaria con la información general del caso auditado. Pasa a fin.	Marco normativo: 2,5 y 6. Registro: hoja de auditoría médica Anexo 6. Hoja de evaluación de asistencia Prehospitalaria.
9	Comité de auditoría médica.	Identifica conformidades y establece plan de mejora.	Identifica cuales han sido las conformidades no cumplidas Identifica responsables. Establece plan de mejora y cronograma de cumplimiento. Pasa a fin.	Marco normativo: 2, 5 y 6. Registro: acta de reunión, plan de mejora y cronograma.
Fin del procedimiento				

e. Diagrama de flujo



Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional. 2023.

Imagen 7: Diagrama P03-Auditoría médica de la atención en emergencia médica prehospitalaria.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 29 de 54

4. M01-01-P04-Proporcionar información estadística y documentos médicos

a. Objetivo

Administrar documentos médicos utilizados para brindar atenciones de emergencias médicas prehospitalarias que cumplan con los criterios de calidad, contribuyendo a la toma de decisiones para mejorar el servicio de atención a la población.

b. Alcance


Desde la extracción de información de los sistemas informáticos del SEM (reportes SISEM) la consolidación, estadísticas, análisis y revisión de las hojas de atención prehospitalaria hasta la generación de informes.

c. Marco regulatorio

El marco normativo está reflejado en el cuadro descriptivo del procedimiento en la columna marco normativo y registro a utilizar.

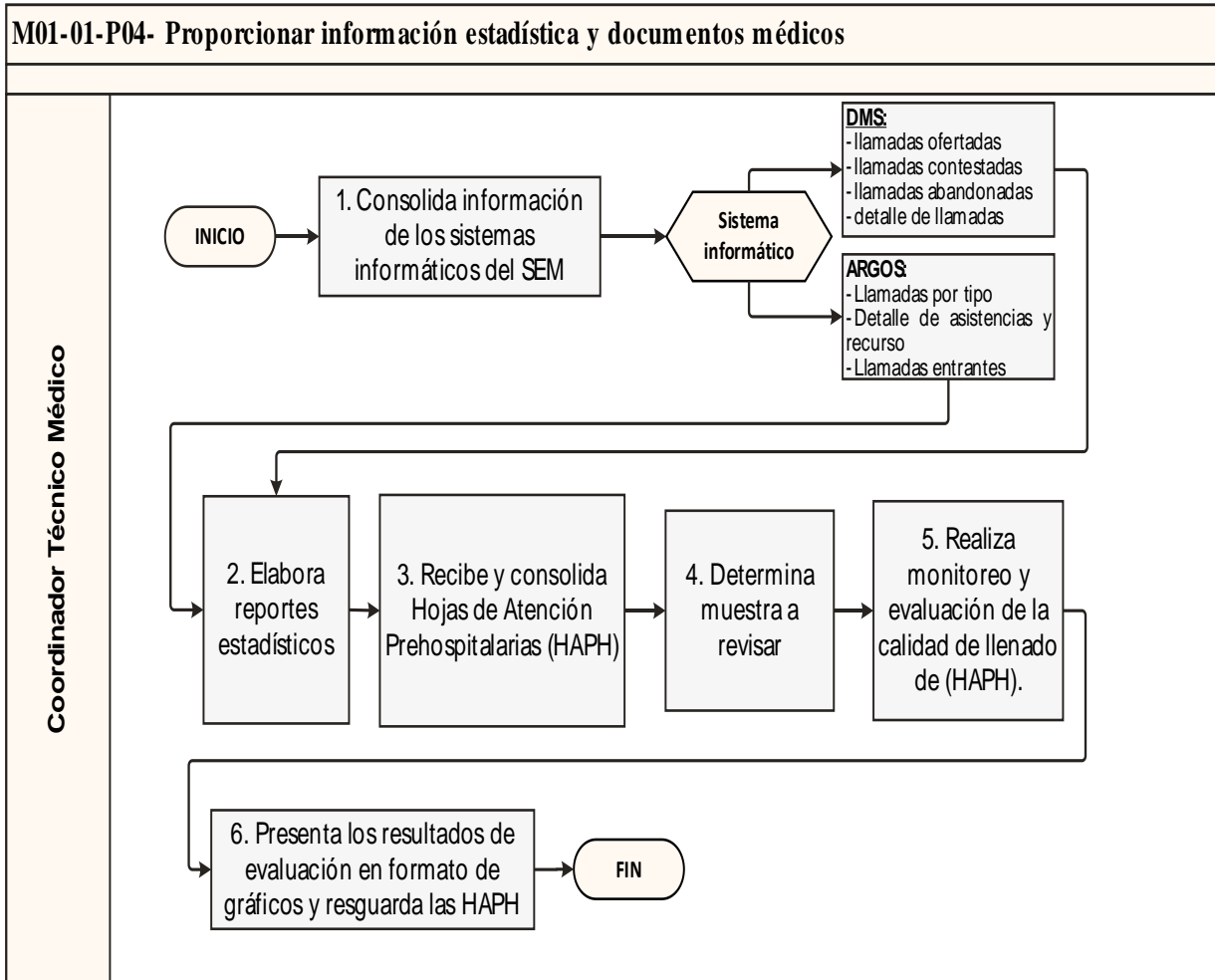
d. Descripción de las actividades del procedimiento

PROCEDIMIENTO: M01-01-P04- PROPORCIONAR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y DOCUMENTOS MÉDICOS				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Colaborador Técnico Médico	Consolida información de los sistemas informáticos del SEM.	<p>Descarga y consolida diariamente información a través de los reportes del SISEM ARGOS (hora de 7:00 am a 7:00 am):</p> <p>ARGOS:</p> <p>-Llamadas por tipo</p> <p>-Detalle de asistencias y recursos; se extrae para dato de frecuencia de demandas por tipo, frecuencia de demandas realizadas por BOSEM y por unidad, consolidado de asistencias de ambulancias por destino de entrega de paciente, frecuencia de atenciones brindadas por institución.</p> <p>-Llamadas entrantes, análisis de llamadas contestadas y no contestadas. Pasa a la actividad 2.</p>	<p>Marco normativo: 1, 2 y 5.</p> <p>Registro: SISEM ARGOS</p>
2		Elabora reportes estadísticos.	<p>Elabora reportes estadísticos de la información extraída de los sistemas ARGOS los cuales pueden presentar información con periodicidad diaria, semanal, mensual, trimestral, anual o por solicitudes no programadas por personal interno o externo de la institución.</p>	<p>Marco normativo: 1, 2 y 5.</p> <p>Registro: SISEM ARGOS</p>

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 30 de 54


PROCEDIMIENTO: M01-01-P04- PROPORCIONAR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y DOCUMENTOS MÉDICOS				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
			Envía por correo los reportes estadísticos a jefatura inmediata, UFI SEM, FOSALUD y Minsal, de acuerdo a la periodicidad solicitada para su respectiva revisión y toma de decisiones. Pasa a la actividad 3.	
3	Colaborador Técnico Médico.	Recibe y consolida Hojas de Atención Prehospitalarias (HAPH).	Recibe y consolida HAPH (copia color celeste) semanalmente los días lunes, de parte de las instituciones que brindan atenciones prehospitalarias (SEM, FOSALUD, Minsal, Cruz verde, Cruz Roja y Comandos de Salvamento). Firma de recibido la constancia de entrega de hojas APH (formato anexo). Ordena por semana epidemiológica, ambulancia e institución y realiza conteo de las HAPH. Pasa a la actividad 4.	Marco normativo: 1, 2 y 5. Registro: constancia de entrega de HAPH Anexo. 8. Formato de entrega HAPH.
4		Determina muestra a revisar.	Determina muestra del 3 % del total de HAPH recibidas en el trimestre (método de elección es al azar tomando el criterio del colaborador técnico médico), para revisar si cumplen con el correcto llenado, acorde a lista de verificación, "monitoreo y evaluación de HAPH". Pasa a la actividad 5.	Marco normativo: 1, 2 y 5. Registro: HAPH Anexo. 9. lista de verificación, "monitoreo y evaluación de HAPH".
5		Realiza monitoreo y evaluación de la calidad de llenado de (HAPH).	Verifica que las HAPH cumplan los criterios mínimos para garantizar el llenado correcto, según listado de verificación. Algunos de los aspectos a verificar son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Demanda - Fecha - Código de ambulancia - Tiempos - Motivo - Dirección - Lugar - Nombre - Sexo - Edad - Domicilio - Causa - Evaluación inicial - Evaluación física - Monitoreo - Valoración de trauma - Historia ampliada - Tratamiento - Centro de entrega - Entrega paciente - Recibe paciente - Diagnostico presunto Pasa a la actividad 6.	Marco normativo: 1, 2 y 5. Registro: HAPH.
6		Presenta los resultados de evaluación en formato de gráficos y resguarda las HAPH.	Genera informe con los resultados de la revisión del llenado de las HAPH para ser presentado en los comités correspondientes y verificar el cumplimiento del indicador en plan operativo anual, "porcentaje del llenado correcto de la HAPH". Realiza resguardo de las HAPH en lugar estipulados, de las constancias de entrega de HAPH y lista de verificación. Pasa a fin.	Marco normativo: 1, 2 y 5. Registro: informe de resultados.
Fin del procedimiento				

e. Diagrama de flujo



Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional, 2023.

Imagen 8: Diagrama P04-Proporcionar información estadística y documentos médicos.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 32 de 54

SUBPROCESO: M01-02-Atender emergencias médicas prehospitalarias por vía terrestre, aérea y acuática

Marco regulatorio para todos los procedimientos de este subproceso.

La normativa necesaria para el cumplimiento de todos los procedimientos descritos en este subproceso, está detallada en el marco regulatorio descrito a continuación. Estos se detallan según numeración en la casilla de “Registro y normativa a utilizar” del cuadro descriptivo.

Marco Normativo
<ol style="list-style-type: none"> 1. Lineamientos técnicos para el llenado de la constancia de asistencia médica en accidente de tránsito-Vigente http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_certificado_accidentes_de_transitov2.pdf 2. Reglamento de la dirección del sistema de emergencias médicas. reglamentodeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-2289_v1.pdf (salud.gob.sv) 3. Norma técnica de ambulancias, SEM-Vigente http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/norma_tecnica_para_ambulancia_23042014.pdf 4. Norma técnica para la protección del personal y los establecimientos de salud en situaciones de riesgo social http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/normatecnicaproteccionpersonalsaludestablecimientosriegossocial1.pdf. 5. Acuerdo / Reglamento SEM http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/reglamento/reglamentodeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-2289_v1.pdf 6. Curso de asistente de atención prehospitalaria nivel Básico (documento Interno) 7. Norma técnica para el manejo de los desechos bioinfecciosos https://cidoc.marn.gob.sv/documentos/norma-tecnica-para-el-manejo-de-los-desechos-bioinfecciosos/


1. M01-02-P01-Coordinación, activación de emergencia y traslado de usuario

a. Objetivo

Contribuir en la disminución de la morbilidad y secuelas médico quirúrgicas en atenciones prehospitalarias, por medio de la calidad en la coordinación, activación de emergencia y atención del usuario durante su traslado.

b. Alcance

Comprende desde la activación y salida del recurso en la BOSEM, manteniendo durante todo el procedimiento una comunicación continua con el CCSEM, finalizando hasta el retorno del recurso, descontaminación de ambulancia y llenado de formulario de registro de incidentes.


 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 33 de 54

c. Marco regulatorio

El marco normativo está reflejado en el cuadro descriptivo del procedimiento en la columna marco normativo y registro a utilizar.

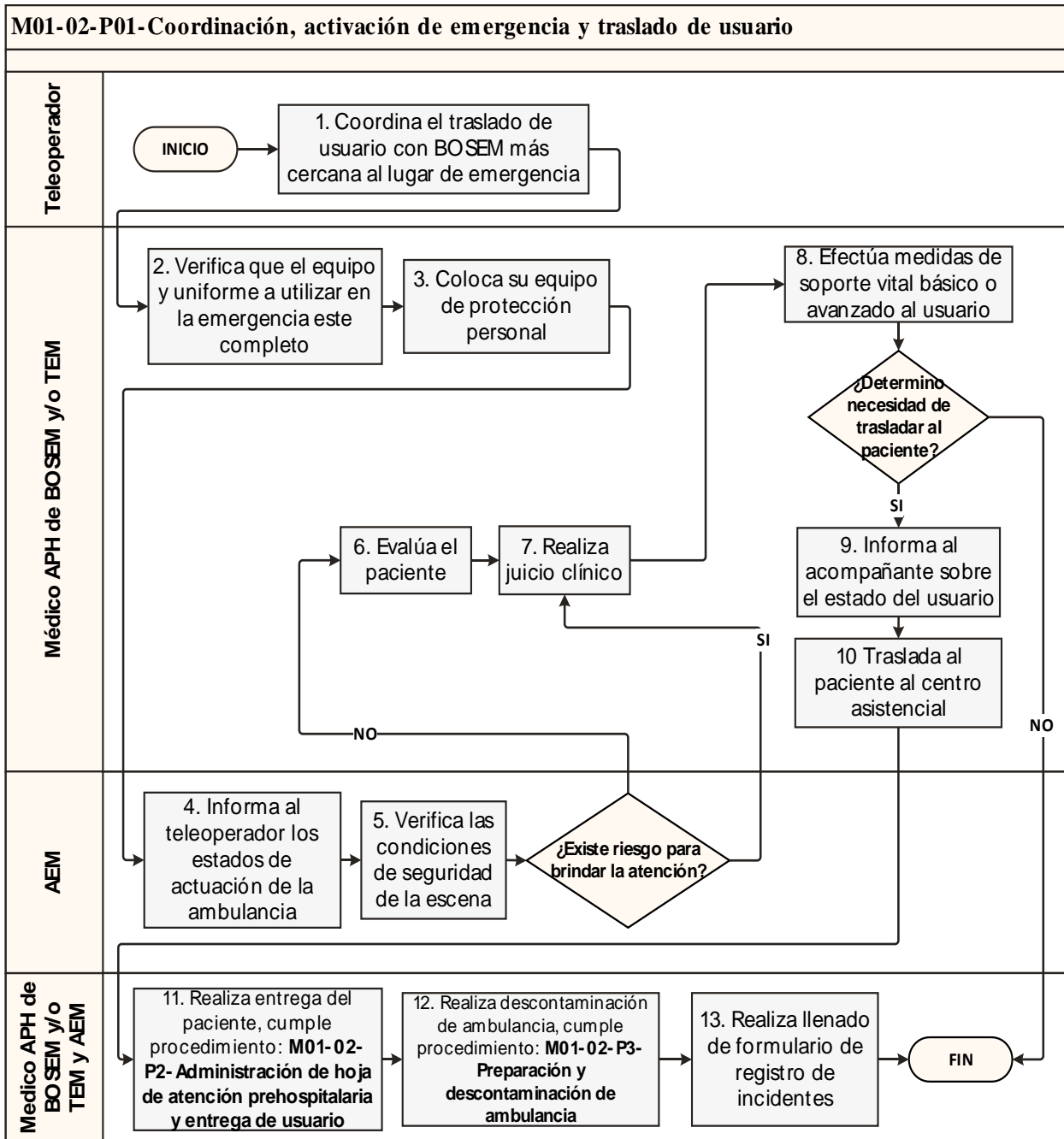
d. Descripción de las actividades del procedimiento

PROCEDIMIENTO: M01-02-P01-COORDINACIÓN, ACTIVACIÓN DE EMERGENCIA Y TRASLADO DE USUARIO				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Teleoperador.	Coordina el traslado de usuario con BOSEM más cercana al lugar de emergencia.	Coordina por llamada telefónica o radio con el personal de la BOSEM cercana al lugar de la emergencia, notifica el tipo de emergencia y las características del lugar de la asistencia. Pasa a la actividad 2.	Marco normativo: 2, 5 y 6.
2	Médico APH de BOSEM y/o TEM	Verifica que el equipo y uniforme a utilizar en la emergencia este completo.	Verifica que el equipo y uniforme estén completos y carnet de identificación sea visible, para garantizar que son parte de la institución. Pasa a la actividad 3.	Marco normativo: 2, 5 y 6.
3		Coloca su equipo de protección personal.	Se coloca el equipo de protección personal, el cual incluye lentes de protección, gorro, guantes de protección desechables y calzado cerrado. Si la emergencia es en medio de pandemia por un microorganismo infeccioso utilizar gabacha descartable o equipo de protección nivel 2 o 3. Pasa a la actividad 4.	Marco normativo: 2, 5 y 6.
4	AEM	Informa al teleoperador los estados de actuación de la ambulancia.	Informa al teleoperador de CCSEM los estados de actuación de la ambulancia hasta la entrega del paciente, para que sea actualizado en el sistema: - Salida de la ambulancia de la base: ECO "E" . - Ambulancia en el lugar: ECO LIMA "EL" . - En asistencia al paciente: ECO ALFA "EA" . - Ambulancia en camino: ECO CHARLIE "EC" . - Entrega del paciente (ingresado al Hospital): ECO "EE" . - Disponible y se desplaza hacia la base: ECO DISPONIBLE "ED" - Disponible en base: DELTA "D" . Pasa actividad 5.	Marco normativo: 2,3, 5 y 6.
5	AEM	Verifica las condiciones de seguridad de la escena.	Una vez en la escena verifica las condiciones mínimas de seguridad en un espacio físico perimetral para desarrollar el proceso de atención de manera segura para ambos personal y usuario. ¿Existe riesgo para brindar la atención? - Si existe RIESGO , informar al CCSEM de la situación y solicita apoyo a la institución correspondiente para eliminar los riesgos identificados y poder brindar la atención al paciente. Pasa a la actividad 7. - No existe RIESGO : brinda atención al usuario. Pasa a la actividad 6. La evaluación general de la escena de emergencia no debe tomar más de 10 segundos.	Marco normativo: 2, 3, 4, 5 y 6.
6	Médico APH de BOSEM y/o	Evalúa el paciente.	Evalúa al paciente, tomando en cuenta diferentes aspectos como: signos vitales, examen físico,	Marco normativo: 1 al 6.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 34 de 54


PROCEDIMIENTO: M01-02-P01-COORDINACIÓN, ACTIVACIÓN DE EMERGENCIA Y TRASLADO DE USUARIO				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
	TEM		estado de consciencia, riesgo social. Pasa a la actividad 7.	
7		Realiza juicio clínico.	Realiza juicio clínico para determinar el tipo de problema de salud del paciente: - Si es Técnico de Emergencias Médicas (TEM): aporta datos para que el médico coordinador del CCSEM haga el juicio clínico. - Si es médico de atención pre hospitalaria de la base operativa: determina el resultado de juicio clínico al CCSEM. Pasa actividad 8.	Marco normativo: 1 al 6.
8		Efectúa medidas de soporte vital básico o avanzado al usuario.	Estabiliza al paciente, proporciona medidas de soporte vital básico o avanzado con la finalidad de conservar los signos vitales en parámetros normales. ¿Determinó necesidad de trasladar al paciente? Si requiere traslado. Informa al CCSEM, quien coordinará con el centro asistencial para adecuar las condiciones y recibir al paciente. Pasa actividad 9. No requiere traslado, brinda atención e Informa al CCSEM y se retira del lugar de la atención. Pasa a fin	Marco normativo: 1 al 6.
9		Informa al acompañante sobre el estado del usuario.	Informa al acompañante del usuario el estado y lugar del traslado. Pasa a la actividad 10.	Marco normativo: 1 al 6.
10		Traslada a paciente al centro asistencial.	Traslada al paciente a centro asistencial asignado por CCSEM o al centro asistencia más cercano. Registra las diferentes atenciones ofrecidas durante el traslado en las HPAH. Pasa a la actividad 11.	Marco normativo: 1 al 7. Registro: hojas HPAH.
11		Realiza entrega del paciente.	Realiza la entrega del paciente, cumpliendo el procedimiento M01-02-P2-Administración de hoja de atención prehospitalaria y entrega de usuario. Pasa a la actividad 12.	Marco normativo: 1 al 6.
12		Realiza descontaminación de ambulancia.	A la llegada a la Base operativa del sistema de emergencias médicas AEM, cumple con el procedimiento: M01-02-P3-Preparación y descontaminación de ambulancia. Médico APH de BOSEM o TEM, brinda datos de hoja de APH al teleoperador. Pasa actividad 13.	Marco normativo: 1 al 7. Registro: HPH.
13	Médico APH de BOSEM y/o TEM y AEM.	Realiza llenado de formulario de registro de incidentes.	En caso de suceder un evento de violencia se debe completar formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social en la prestación de servicios de salud, o el llenado del formato "Registro de irregularidades durante el turno". Pasa a fin.	Marco normativo: 1 al 6. Registro: formulario de incidentes. Anexo 10. Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social. Anexo 11. Formato de registro de irregularidades durante el turno.
Fin del procedimiento				

e. Diagrama de flujo



Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional. 2023.

Imagen 9: Diagrama P01-Coordinación, activación de emergencia y traslado de usuario

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 36 de 54

2. M01-02-P02- Administración de hoja de atención prehospitalaria y entrega de usuario

a. Objetivo

Entrega de usuario de forma eficaz y eficiente en un centro asistencial, posterior a la atención brindada en una ambulancia del sistema de emergencias médicas, administrando correctamente la hoja de atención prehospitalaria.

b. Alcance


Da inicio desde la atención del paciente en el lugar de la emergencia, cumplimiento de las actividades para entregarlo en un centro asistencial, realizar procesamiento de información de las HAPH, finalizando con su resguardo y archivo.

c. Marco regulatorio


El marco normativo está reflejado en el cuadro descriptivo del procedimiento en la columna marco normativo y registro a utilizar.

d. Descripción de las actividades del procedimiento

PROCEDIMIENTO: M01-02-P02-ADMINISTRACIÓN DE HOJA DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA Y ENTREGA DE USUARIO				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Coordinador Administrativo o BOSEM.	Entrega block de HAPH a los médicos APH o TEM.	Entrega block HAPH a los médicos APH BOSEM o TEM, completando el registro de entrega de blocks de HAPH. Pasa a la actividad 2.	Marco normativo: 6.
2	Médico APH de BOSEM y TEM.	Utiliza las hojas durante el traslado.	Hacer uso de las hojas HPAH durante un traslado y solicitar al CCSEM el número de demanda: a) Hoja blanca , se entrega en el hospital para ser incluida en el expediente clínico. b) Hoja celeste , se entrega a colaborador técnico de estadística, calidad y documentos médicos. c) Hoja amarilla , se resguarda en BOSEM por cada uno de los equipos de atención de emergencias. Pasa a la actividad 3.	Marco normativo: 6. Registro: hojas HPAH.
3	AEM/ Médico de APH BOSEM y TEM.	Identifica el área donde se entregará el usuario.	Llega al centro asistencial asignado e Identifica el área donde se entregará al usuario. ¿Se realiza procedimiento de triage en el establecimiento? SI: se realiza procedimiento. ¿Existe triage por especialidad? - Si: determine el tipo de emergencia en la que se encuentra el paciente, y entréguelo en la especialidad correspondiente. Pasa actividad 4. - No: entrega paciente al médico o enfermera encargada de puerta. Pasa a la actividad 5. NO: entrega el paciente al médico o enfermera encargada de puerta. Pasa a la actividad 5.	Marco normativo: 6. Registro: HPAH- hoja blanca.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 37 de 54

PROCEDIMIENTO: M01-02-P02-ADMINISTRACIÓN DE HOJA DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA Y ENTREGA DE USUARIO				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
4	Médico APH de BOSEM y TEM.	Realiza la transferencia de la paciente acorde técnica ISOBAR.	Realiza la transferencia del paciente de acuerdo a la técnica ISOBAR (siglas en ingles). Pasa actividad 5.	Marco normativo: 6.
5	TEM	Identifica los materiales que serán solicitados para intercambio con el centro asistencial.	Identifica los materiales que serán solicitados para su intercambio por parte del centro asistencial en el formato de Hoja de Atención Pre hospitalaria, posteriormente al recibirlos. Pasa a la actividad 6.	Marco normativo: 6. Registro: hoja de Atención Pre hospitalaria. Anexo 7: Hoja de atención Prehospitalaria.
6	Médico APH de BOSEM y/o TEM	Entrega las hojas APH debidamente llenas al centro asistencial.	Entrega hojas APH completamente llenas en el centro asistencial, solicita firma y sello de la persona que recibe al paciente, posteriormente entrega hoja original (color blanco) y guarda hoja APH color amarillo y celeste. Pasa a la actividad 7.	Marco normativo: 2,5 y 6 Registro: hojas APH Anexo 7: Hoja de atención Prehospitalaria
7	AEM	Reporta al CCSEM que el usuario fue entregado al centro asistencial.	Reporta al CCSEM "usuario entregado" cuando ya el usuario este ingresado en el centro asistencial y retorna a la BOSEM. Pasa a la actividad 8.	Marco normativo: 2, 5 y 6.
8	Teleoperador	Actualiza estado de la ambulancia en el sistema.	Recibe y actualiza el estado de la ambulancia en el sistema. Pasa a la actividad 9.	Marco normativo: 2, 5 y 6. Registro: SISEM
9	Médico APH de BOSEM, TEM o AEM.	Descontamina ambulancia, reabastece e informa al CCSEM.	A la llegada a la Base operativa del sistema de emergencias médicas, cumple: - El procedimiento M03-01-A-02-P04 -Preparación y descontaminación de ambulancia. - Reabastece el material utilizado durante el traslado (si es necesario.) - Brinda datos al teleoperador de la atención Pre hospitalaria al CCSEM, incluyendo las horas detalladas en la hoja APH, el diagnóstico presuntivo, nombre del paciente, edad, sexo, signos vitales, tratamiento brindado y centro de entrega, posteriormente cierre el caso. Pasa actividad 10.	Marco normativo: 2, 5 y 6.
10	AEM	Notifica al CCSEM la disponibilidad de ambulancia.	Notifica al CCSEM la disponibilidad de la ambulancia, para que pueda ser utilizada nuevamente. Pasa a la actividad 11.	Marco normativo: 2, 5 y 6.
11	Médico APH de BOSEM y TEM.	Recopila y envía la HAPH semanalmente.	Realiza recopilación de HAPH los días domingos, ordena las hojas según cronología de atención y número correlativo por ambulancia. Según semana epidemiológica envía los días lunes, las hojas celestes, al colaborador técnico médico de estadística, calidad y documentos médicos, en orden cronológico de atención y número correlativo, adjuntando un memorándum de entrega por BOSEM, el cual debe de ser firmado de recibido por el colaborador técnico médico de estadística. Pasa a la actividad 12.	Marco normativo: 2, 5 y 6. Registro: memorándum de entrega por BOSEM.
12	Colaborador Técnico Médico.	Realiza procesamiento de información de las HAPH.	Realiza procesamiento de información de las HAPH de BOSEM, las resguarda y archiva, según cronología, número correlativo, por semana epidemiológica, ambulancia y BOSEM. Pasa a fin.	Marco normativo: 2, 5 y 6.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 38 de 54

PROCEDIMIENTO: M01-02-P02-ADMINISTRACIÓN DE HOJA DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA Y ENTREGA DE USUARIO				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
Fin del procedimiento				

e. Diagrama de flujo

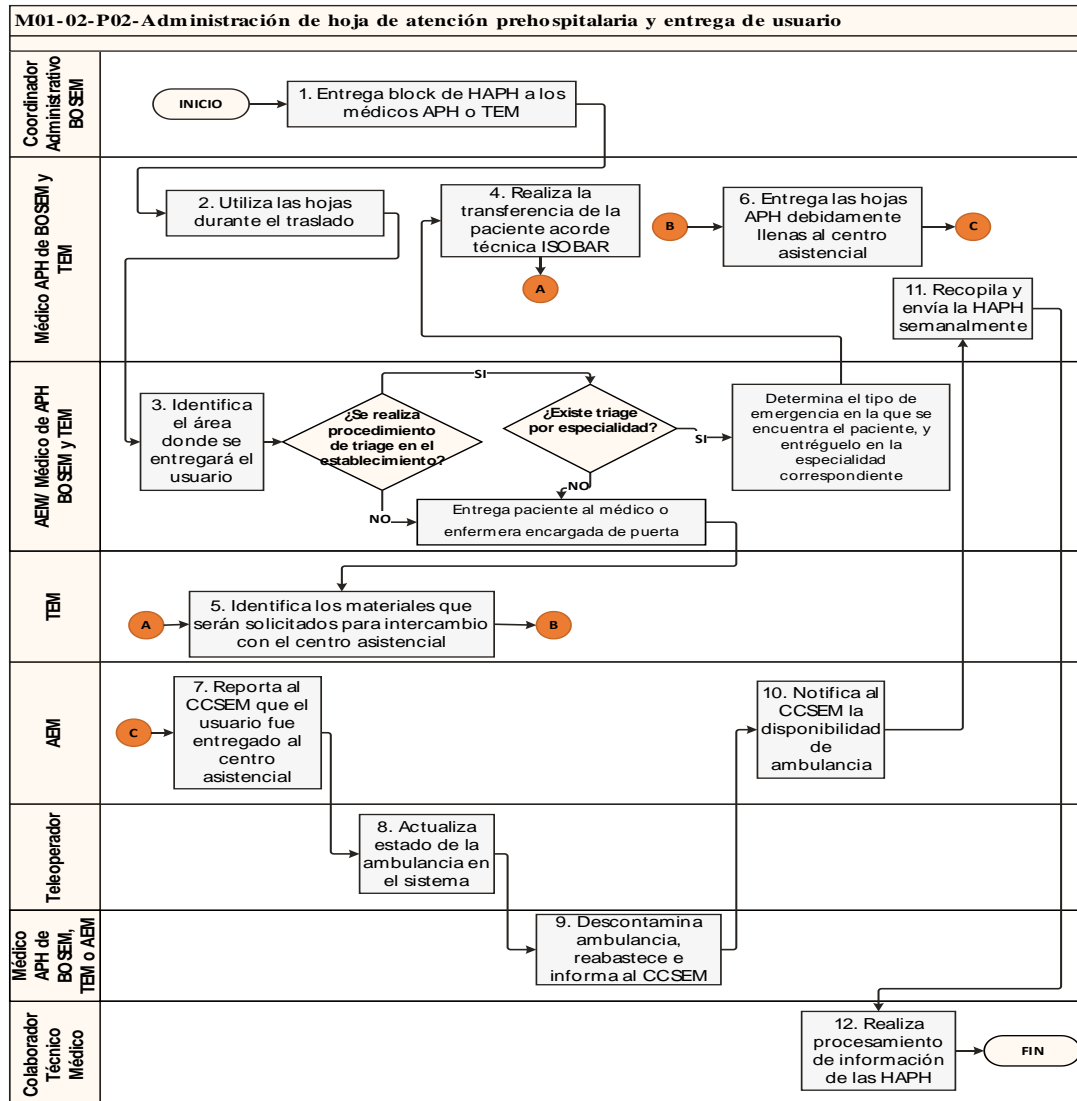



Imagen 10: Diagrama P02-Administración de hoja de atención prehospitalaria y entrega de usuario

Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional, 2023.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 39 de 54

3. M01-02-P03-Preparación y descontaminación de ambulancia

a. Objetivo

Prevenir infecciones al usuario que es conducido en ambulancia por una emergencia médica prehospitalaria, descontaminándola posterior a trasladar una persona con diagnóstico o sospecha de infección de alto riesgo de transmisibilidad o después de atender una emergencia por desechos bioinfecciosos.

b. Alcance


Comprende desde que se reporta al CCSEM la inactividad de la ambulancia por descontaminación, se procede a descontaminar la unidad, hasta que se reactiva su estado de disponibilidad.

c. Marco regulatorio

El marco normativo está reflejado en el cuadro descriptivo del procedimiento en la columna marco normativo y registro a utilizar.

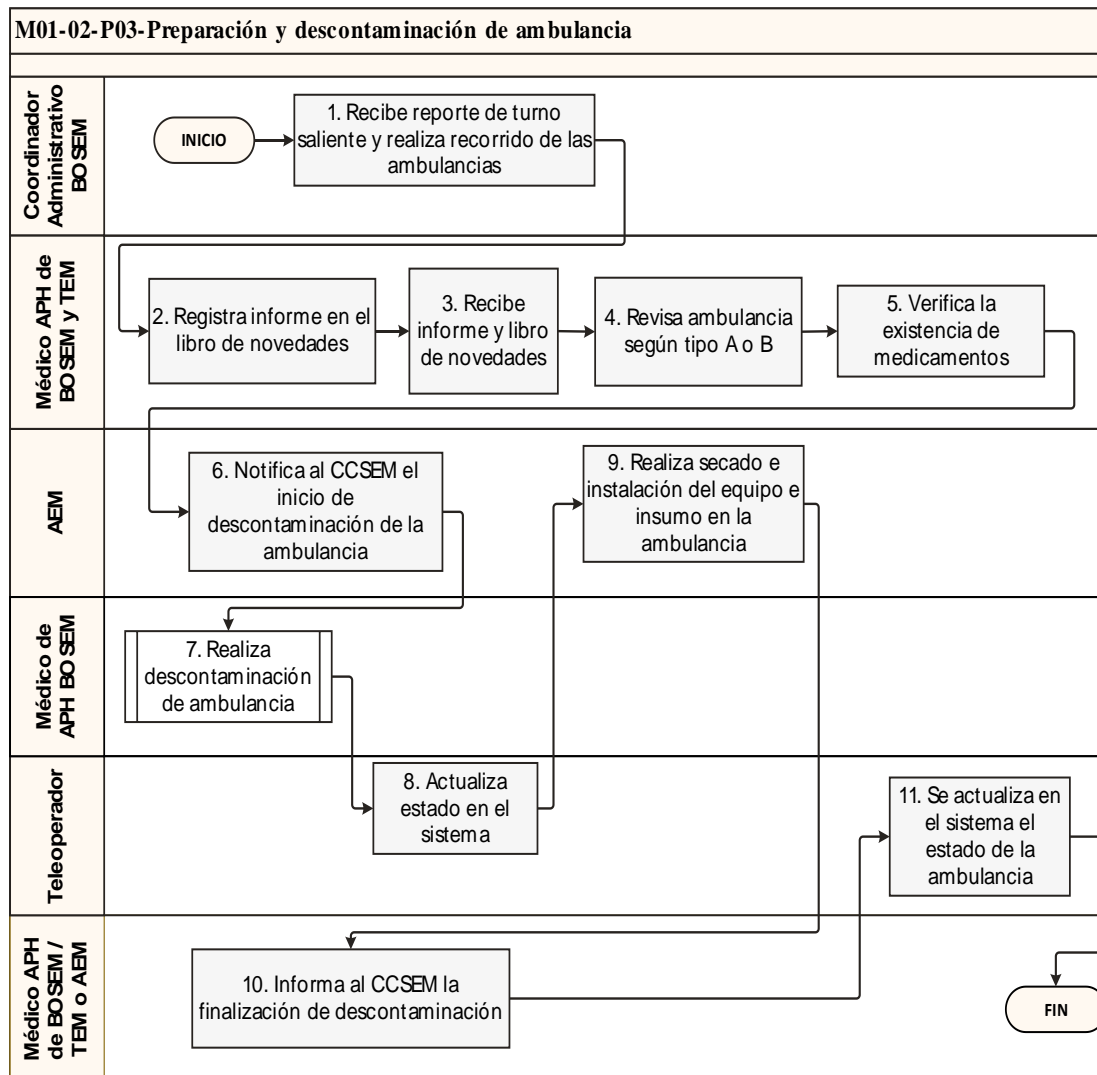
d. Descripción de las actividades del procedimiento

PROCEDIMIENTO: M01-02-P03-PREPARACIÓN Y DESCONTAMINACIÓN DE AMBULANCIA				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Coordinador Administrativo o BOSEM.	Recibe reporte de turno saliente y realiza recorrido de las ambulancias.	Al inicio de cada turno, el coordinador administrativo BOSEM, recibirá reporte extraído de un formulario digital firmado y sellado por el personal saliente. Realiza recorrido con médico APH de turno entrante de las ambulancias en BOSEM. Pasa a la actividad 2.	Marco normativo: 2, 3 y 5. Registro: libro de novedades.
2	Médico APH de BOSEM y TEM.	Registra informe en el libro de novedades.	Registra informe en el libro de novedades, firma y sella de entregado. Pasa a la actividad 3.	Marco normativo: 2,3 y 5. Registro: libro de novedades.
3		Recibe informe y libro de novedades.	Recibe informe y libro de novedades e insumos, firma y sella de recibido. - MED o TEM: realiza registro de control de insumos, medicamentos y equipo médico a través de aplicación en línea - AEM: revisa cabina de conducción verificando, disponibilidad de combustible, revisión preventiva, estado de las sirenas, luces y accesorios de emergencia (llantas, niveles de agua, aceite, solución de frenos, gato hidráulico, triángulo, extintores, funcionamiento del radio etc.). Pasa a la actividad 4.	Marco normativo: 2, 3 y 5. Registro: libro de novedades.
4		Revisa ambulancia según tipo A o B.	Según el tipo de ambulancias revisa en cada una: Tipo A: Verifica la funcionalidad del equipo médico, estado de las camillas, botiquín, set de férulas,	Marco normativo: 2, 3 y 5.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 40 de 54


PROCEDIMIENTO: M01-02-P03-PREPARACIÓN Y DESCONTAMINACIÓN DE AMBULANCIA				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
			<p>equipo de oxígeno, aspirador manual (equipo electro médico), desfibrilador bifásico, monitor de signos vitales, bomba de infusión continua y ventilador mecánico.</p> <p>Tipo B: Verifica la funcionalidad del equipo médico, estado de las camillas, botiquín, set de férulas, equipo de oxígeno, aspirador manual (equipo electro médico), desfibrilador externo automático (DEA). Pasa a la actividad 5.</p>	
5		Verifica la existencia de medicamentos.	Verifica la existencia de medicamentos, insumos y hojas de atención prehospitalaria, que estén disponibles para su utilización. Pasa a la actividad 6.	Marco normativo: 2, 3 y 5.
6	AEM	Notifica al CCSEM el inicio de descontaminación de la ambulancia.	Posterior al traslado, ya en la base se informa al CCSEM que se iniciará proceso de descontaminación de la ambulancia. Estaciona la ambulancia en el lugar asignado específicamente para desinfección. Pasa actividad 7.	Marco normativo: 2, 3 y 5.
7	Médico APH de BOSEM.	Realiza descontaminación de ambulancia.	<p>Notifica al CCSEM para cierre de demanda del traslado, por proceso de descontaminación de la ambulancia, procedimiento: M01-02-P03-Preparación y descontaminación de ambulancia. Realiza la respectiva segregación del material bioinfeccioso colocado en bolsas rojas y material cortopunzante en su respectivo deposito, para luego ser trasladado a la caseta sanitaria de la base operativa.</p> <p>Personal asignado a la ambulancia realiza el proceso de retiro controlado del traje de protección personal nivel 3 o nivel 2 y descarta EPP en el depósito asignado. Pasa a la actividad 8.</p>	Marco normativo: 2, 3 y 5.
8	Teleoperador.	Actualiza estado en el sistema.	Recibe la información y actualiza en sistema el estado "NO DISPONIBLE" a la unidad contaminada. Pasa a la actividad 9.	Marco normativo: 2, 3, 5. Registro: SISEM
9	AEM	Realiza secado e instalación del equipo e insumo en la ambulancia.	Realiza secado, revisión y reinstalación del equipo e insumos en la ambulancia. Pasa a la actividad 10.	Marco normativo: 2, 3 y 5.
10	Médico APH de BOSEM /TEM o AEM.	Informa al CCSEM la finalización de descontaminación.	Informa al CCSEM de la finalización del proceso y que se cumplió el periodo de descontaminación. Pasa a la actividad 11.	Marco normativo: 2, 3 y 5.
11	Teleoperador	Actualiza en el sistema el estado de la ambulancia.	Actualiza en sistema el estado de la ambulancia a "DISPONIBLE" . Pasa a fin.	Marco normativo: 2, 3 y 5. Registro: SISEM.
Fin del procedimiento				

e. Diagrama de flujo



Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional, 2023.

Imagen 11: Diagrama P03-Preparación y descontaminación de ambulancia.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 42 de 54

4. M01-02-P04-Gestión de traslado aéreo de pacientes

a. Objetivo

Contribuir en la disminución de la morbilidad y secuelas médico quirúrgicas en atenciones prehospitalarias por medio de la calidad en la coordinación, activación de emergencia y atención del usuario durante su traslado aéreo.

b. Alcance


Comprende desde la activación y salida del recurso en la base aérea, manteniendo durante todo el procedimiento comunicación continua con el CCSEM, finalizando hasta el retorno del recurso y llenado de formulario de registro de atención de emergencia.

c. Marco regulatorio


Se incluye el marco normativo que se aplica en cada procedimiento de los documentos regulatorios vigentes relacionados a la atención que se brinda en la emergencia médica prehospitalaria.

d. Descripción de las actividades del procedimiento

PROCEDIMIENTO: M01-02-P04-GESTIÓN DE TRASLADO AÉREO DE PACIENTES				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Médico de Centro Asistencial	Realiza evaluación médica al paciente	Realiza evaluación médica del paciente y valora realizar la solicitud de traslado de paciente ¿Es apto para el traslado? - Si es apto: Pasa a la actividad 2. - No es apto: no se realiza la gestión del traslado. fin del procedimiento.	Marco normativo: 2 y 5 Registro: no aplica
2		Realiza llamada al SEM	Realiza llamada al SEM y brinda información de la condición de salud del paciente. Pasa a la actividad 3	Marco normativo: 2 y 5 Registro: Sistema ARGOS
3	Teleoperador CCSEM	Recibe llamada	Realiza la llamada acorde al procedimiento de " M01-01-P01 Gestión de llamada y demanda ". Pasa a la actividad 4	Marco normativo: 2 y 5 Registro: Sistema ARGOS
4	Médico Teleoperador CCSEM	Determina si paciente es apto para el traslado	Determina con base a la información recibida si el paciente esta apto para realizar traslado aéreo: ¿Es apto para el traslado? No es apto: considera enviar transporte crítico terrestre. Pasa fin. Si es apto: Informa al Médico APH y Pasa a la actividad 5	Marco normativo: 2 y 5 Registro: Sistema ARGOS

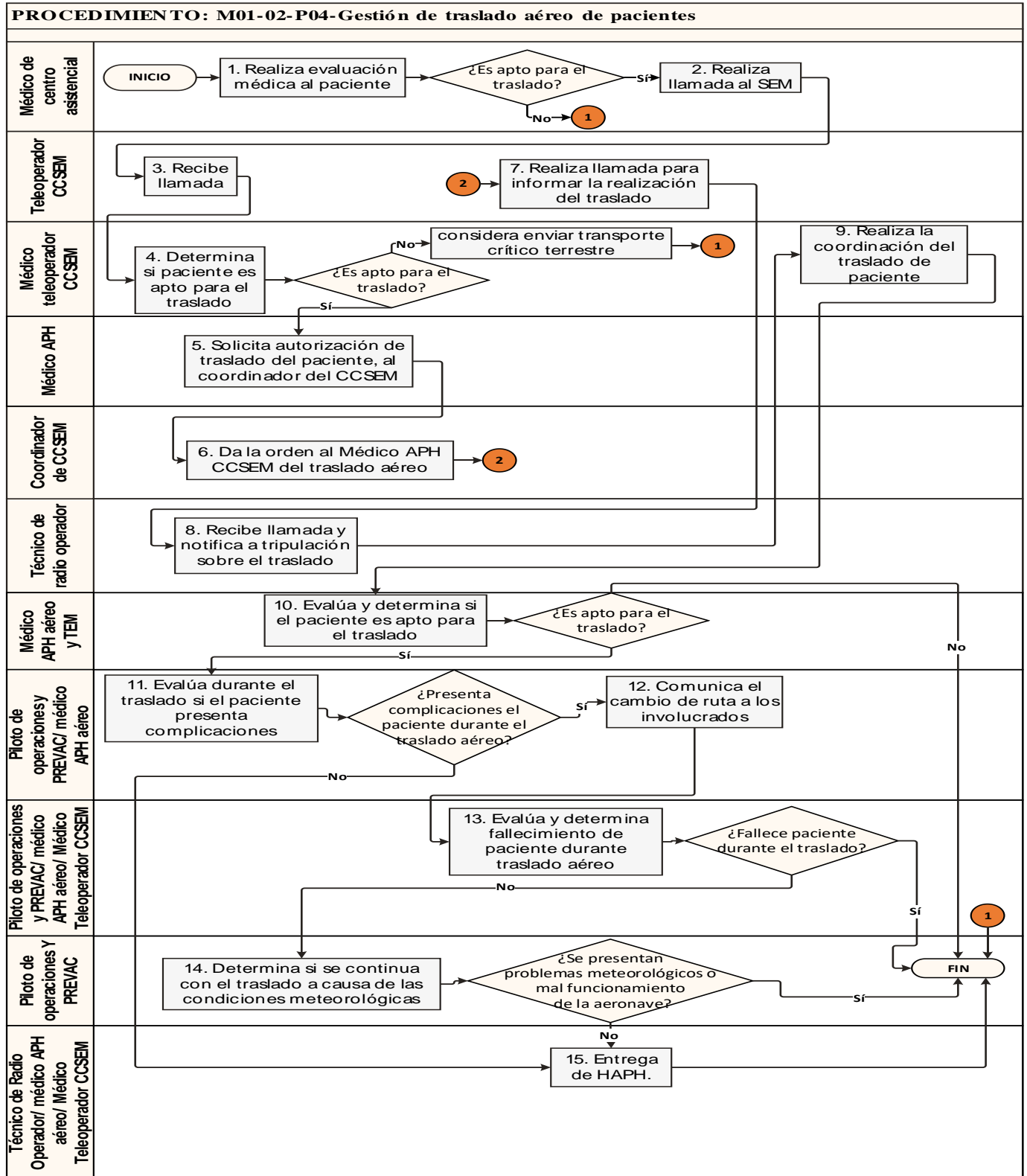
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 43 de 54

PROCEDIMIENTO: M01-02-P04-GESTIÓN DE TRASLADO AÉREO DE PACIENTES				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
5	Médico APH	Solicita autorización de traslado del paciente, al coordinador del CCSEM	Informa sobre estado del paciente al coordinador del CCSEM para solicitar autorización del traslado aéreo. Pasa a la actividad 6	Marco normativo: 2 y 5 Registro: no aplica
6	Coordinador de CCSEM	Da la orden al Médico APH CCSEM del traslado aéreo	Da la orden al Médico APH, para que se realice el traslado de paciente vía aérea. Pasa a la actividad 7	Marco normativo: 2 y 5 Registro: no aplica
7	Teleoperador CCSEM	Realiza llamada para informar la realización del traslado	Realiza llamada (alerta) al técnico de radio para que se realice el traslado de paciente vía aérea. Pasa a la actividad 8	Marco normativo: 2 y 5 Registro: no aplica
8	Técnico de Radio Operador	Recibe llamada y notifica a tripulación sobre el traslado	Recibe llamada del traslado aéreo y alerta a la tripulación para la ejecución de la misión. Pasa a la actividad 9	Marco normativo: 2 y 5 Registro: no aplica
9	Médico Teleoperador CCSEM	Realiza la coordinación del traslado de paciente	Realiza coordinación con el médico APH aéreo, y proporciona la información del paciente, para preparar el equipo necesario en la ejecución del traslado aéreo. Pasa a la actividad 10	Marco normativo: 2 y 5 Registro: Sistema ARGOS
10	Médico APH aéreo y TEM	Evalúa y determina si el paciente es apto para el traslado	Al aterrizar en el Centro Asistencial, realiza evaluación de paciente para determinar condición de salud: ¿Es apto para el traslado? No es apto: informa a CCSEM y considera enviar transporte crítico terrestre. Fin del procedimiento. Si es apto: médico APH aéreo entrega al médico de centro asistencial la hoja de atención prehospitalaria para que se realice el trámite correspondiente y se realiza el traslado del paciente. Pasa a la actividad 11 Nota: En el caso que el paciente sea un neonato, este se hará acompañar de un familiar (responsable), hasta el centro asistencial donde será atendido.	Marco normativo: no aplica Registro: Anexo 7: Hoja de Atención Prehospitalaria

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 44 de 54


PROCEDIMIENTO: M01-02-P04-GESTIÓN DE TRASLADO AÉREO DE PACIENTES				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
11	Piloto de operaciones y PREVAC/ médico APH aéreo	Evalúa durante el traslado si el paciente presenta complicaciones.	<p>Durante el traslado aéreo se va evaluando el estado del paciente por si presentara complicaciones, ya sea por la altura o variaciones en la presión barométrica, u otro factor.</p> <p>¿Presenta complicaciones el paciente durante el traslado aéreo?</p> <p>Si presenta: ¿Qué tipo de decisión toma el médico APH aéreo?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Decide aterrizar - Regresa al centro asistencial desde donde fue trasladado - Dirigirse hacia el centro asistencial que en distancia esté más cerca para que este pueda ser atendido de emergencia, lo establecen y poder continuar con el traslado aéreo o se determina que sea trasladado por vía terrestre. <p>Registra en el libro de operación de vuelo y libro control de vuelo. Pasa actividad 12</p> <p>No presenta: Pasa a la actividad 15</p>	<p>Marco normativo: 2 y 5</p> <p>Registro: no aplica</p>
12		Comunica el cambio de ruta a los involucrados	Se comunica al CCSEM del cambio de ruta u otra novedad durante el vuelo. Pasa a la actividad 13	<p>Marco normativo: 2 y 5</p> <p>Registro: Sistema ARGOS</p>
13	Piloto de operaciones y PREVAC/ médico APH aéreo/ Médico Teleoperador CCSEM	Evalúa y determina y fallecimiento de paciente durante traslado aéreo.	<p>¿Fallece paciente durante el traslado?</p> <p>Si: retorna a helipuerto de hospital origen, e inmediatamente se informará para que se hagan las gestiones pertinentes con medicina legal, para el reconocimiento, se determinen las causas del deceso, registra en el libro de operación de vuelo y libro control de vuelo. Pasa a fin</p> <p>No: Pasa a la actividad 14</p>	<p>Marco normativo: 2 y 5</p> <p>Registro: no aplica</p>
14	Piloto de operaciones y PREVAC	Determina si se continua con el traslado a causa de las condiciones meteorológicas	<p>¿Se presentan problemas meteorológicos o alguna situación de mal funcionamiento de la aeronave?</p> <p>Si: no se realiza el despegue de la aeronave, considerar enviar transporte crítico terrestre. Pasa a fin</p> <p>No: se realiza el despegue y Pasa a la actividad 15</p>	<p>Marco normativo: 2 y 5</p> <p>Registro: no aplica</p>
15	Técnico de Radio Operador/ médico APH aéreo/ Médico Teleoperador CCSEM	Entrega de HAPH.	Al momento del aterrizaje en el helipuerto estipulado, ya se encuentra la ambulancia lista para el traslado vía terrestre hacia el centro asistencial de destino y se entrega la Hoja de atención prehospitalaria. Nota: Mantener coordinación estrecha con CCSEM, durante todo el traslado del paciente. Pasa a fin	<p>Marco normativo: 2 y 5</p> <p>Registro: Anexo 7: Hoja de Atención Prehospitalaria</p>
Fin del procedimiento				

e. Diagrama de flujo



Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional, 2023.

Imagen 12: Diagrama P04-Gestión de traslado aéreo de paciente.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 46 de 54

5. M01-02-P05- Supervisión de bases operativas del Sistema de Emergencias Médica

a. Objetivo

Incrementar la calidad de atención que ofrece el recurso humano durante la asistencia médica prehospitalaria, verificando previamente la existencia de activos fijos e insumos con los que cuentan las ambulancias de las bases operativas.

b. Alcance

Inicia con la elaboración del plan de supervisión, cumplimiento del cronograma establecido, finalizando con el seguimiento a plan de mejora establecidos según necesidad.

c. Marco regulatorio

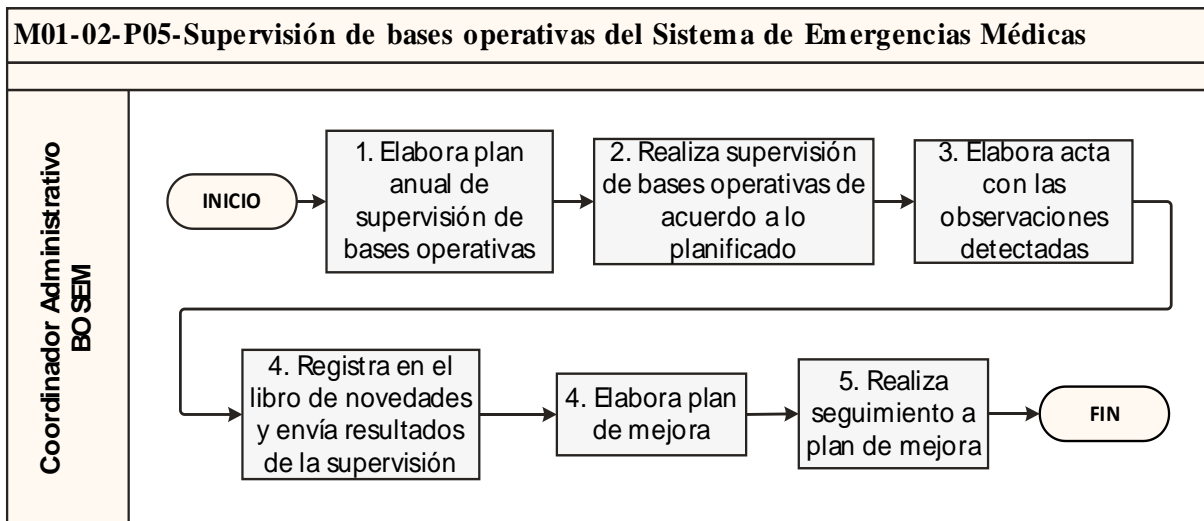
El marco normativo está reflejado en el cuadro descriptivo del procedimiento en la columna marco normativo y registro a utilizar.

d. Descripción de las actividades del procedimiento

Procedimiento: M01-02-P04-Supervisión de bases operativas del Sistema de Emergencias Médicas				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1		Elabora plan anual de supervisión de bases operativas.	Elabora el plan anual de supervisión de bases operativas, tomando en cuenta oportunidades de mejora identificadas durante la evaluación del plan del año finalizado. Pasa a la actividad 2.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: Plan de supervisión.
2	Coordinador Administrativo BOSEM.	Realiza supervisión de bases operativas de acuerdo a lo planificado.	Cumple supervisiones de acuerdo con cronograma anual establecido en las BOSEM, verificando las BOSEM en general, personal, ambulancias, HAPH, medicamentos e insumos, utilizando los siguientes formatos: <ul style="list-style-type: none"> - Acta de inventario de físico de medicamentos e insumos médicos. - Lista de Chequeo para evaluación a jefes de turno. - Lista de chequeo para monitoreo de bases operativas y ambulancias. - Lista de chequeo para HAPH de BOSEM. - Llenado de libro de problemas y anomalías. Pasa a la actividad 3.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: Instrumento de supervisión. Anexo 12. Acta de inventario físico de medicamentos e insumos médicos. Anexo 13. Lista de Chequeo para evaluación a jefes de Turno. Anexo 14. Lista de Chequeo para evaluación a jefes de turno. Anexo 15. Lista de chequeo para hoja de atención prehospitalaria de Bases Operativa.
3		Elabora acta con las observaciones detectadas.	Al finalizar la supervisión, elabora acta con las observaciones encontradas para proceder a dejar plan de mejora por escrito detallando las oportunidades de mejora, firma todo el equipo	Marco normativo: 2 y 5. Registro: Acta de supervisión.


Procedimiento: M01-02-P04-Supervisión de bases operativas del Sistema de Emergencias Médicas				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
			y el responsable de la supervisión. Pasa a la actividad 4.	
4		Registra en el libro de novedades y envía resultados de la supervisión.	¿Bases operativas conforme a normativas establecidas? SI: <ul style="list-style-type: none"> - Deja constancia de supervisión en libro de novedades de BOSEM. - Envía reporte con los resultados de la supervisión de bases operativas, ambulancias, HAPH y personal a jefe de división Médica y Coordinador de unidad de emergencias médicas. Pasa a fin. NO: Pasa actividad 5.	Marco normativo: 2 y 5. Registro: Libro de novedades.
5		Elabora plan de mejora.	Establece plan de mejora para dejar por escrito oportunidades de mejora a superar, firma todo el equipo y el responsable de la supervisión. Pasa actividad 6.	
6		Realiza seguimiento a plan de mejora.	Realiza seguimiento a plan de mejora que solventa las observaciones encontradas en la supervisión de bases operativas. Pasa a fin.	Marco normativo: 2 y 5.
Fin del procedimiento				

e. Diagrama de flujo



Fuente: Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional, 2023.

Imagen 13: Diagrama P05-Supervisión de bases operativas del Sistema de Emergencias Médicas

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 48 de 54

DISPOSICIONES FINALES

a) Sanciones por el incumplimiento

Es responsabilidad del personal que labora en el Sistema de Emergencias Médicas, dar cumplimiento al presente manual, caso contrario se aplicarán las sanciones establecidas en la legislación administrativa respectiva.

b) Revisión y actualización

El presente Manual será revisado y actualizado cuando existan cambios en el desarrollo de un proceso o procedimiento, o cuando se determine necesario por parte del responsable.


c) De lo no previsto

Todo lo que no esté previsto en el presente manual, se resolverá a petición de parte, por medio de escrito dirigido al Directos del SEM, fundamentando la razón de lo no previsto, técnica y jurídicamente.

d) Anexos

Forman parte de este manual de procesos y procedimientos, los anexos siguientes:

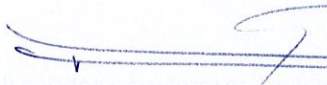
1. Equipo que elaboró el manual.
2. Definiciones y abreviaturas.
3. Formato de guion de llamadas.
4. Formato de entrega de turno.
5. Instrumento de Monitoreo de Demandas Centro Coordinador SEM.
6. Hoja de Evaluación de Asistencia Prehospitalaria.
7. Formato de HAPH.
8. Formato de entrega de HAPH.
9. Lista de verificación “monitoreo y evaluación de HAPH”.
10. Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social.
11. Formato de registro de irregularidades durante el turno
12. Acta de inventario físico de medicamentos e insumos médicos.
13. Formato de Lista de Chequeo para evaluación a jefes de Turno.
14. Formato de Lista de Chequeo para monitoreo de Bases Operativas y Ambulancias.
15. Lista de chequeo para hoja de atención prehospitalaria de Bases Operativa.

 MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 49 de 54

VI. VIGENCIA

El presente Manual entrará en vigencia a partir de la fecha de la firma del mismo, por parte del Director del SEM.

San Salvador a los 20 días del mes de julio del año dos mil veintitrés.


Dr. Carlos Emilio Núñez Sandoval
 Director del Sistema Nacional de Emergencias Médicas Ad honorem


VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Los documentos regulatorios que se pueden utilizar además de los descritos en el marco normativo, se pueden encontrar en el centro de documentación virtual del Ministerio de Salud.

VIII. HISTORIAL DE CAMBIOS

El cuadro que se muestra a continuación se utiliza para el registro de las modificaciones y actualización de versiones del documento, las cuales deberán solicitarse y remitirse a la unidad de Planificación, Sistema de Gestión y Proyectos, para seguir el procedimiento de actualización de versiones.

Versión Origen	Responsable	Fecha del cambio	Tipo de modificación	Nueva versión
01	Director del Sistema Nacional de Emergencias Médicas	N/A	Versión inicial	N/A
01	Técnico de Planificación (ejemplo)	01 septiembre 2023	Se incorpora en la página 10, literal A. Inventario de procedimientos, un nuevo procedimiento, modificando la numeración de estos, el 4 pasa a ser	02

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 50 de 54

			el 5 y el nuevo se enumera como, M01-02-P04-Gestión de traslado aéreo de pacientes; haciendo un total de nueve procedimientos.	
01	Técnico de Planificación (ejemplo)	01 septiembre 2023	Se incorpora en la página 15, en el Mapa Nivel 2: M01-02-Atender emergencias médicas prehospitalarias por vía terrestre, aérea y acuática; el nuevo procedimiento, M01-02-P04-Gestión de traslado aéreo de pacientes.	02
01	Técnico de Planificación (ejemplo)	01 septiembre 2023	Se incorpora en la página 42, el cuadro descriptivo del nuevo procedimiento M01-02-P04- Gestión de traslado aéreo de pacientes, incluyendo su diagrama de flujo.	02

IX. ANEXOS


Anexo 1: Equipo que elaboró el manual

Asistencia técnica

Dra. Antonieta Peralta Santamaría	Directora de Planificación, <i>Ad honorem</i> , MINSAL
Ing. Kevin Miguel Guevara	Jefe de Sección de Unidad de Calidad, MINSAL
Lcda. Clara Luz Hernández de Olmedo	Colaborador Técnico, Unidad de Calidad, MINSAL

Equipo técnico

Lic. Pedro Miguel Figueroa Ortiz	Jefe de Unidad de Planificación, Sistema de Gestión y Proyectos
Lcda. Rebeca Carolina Herrera de Alvarenga	Colaborador Técnico de Unidad de Planificación, Sistema de Gestión y Proyectos

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 51 de 54

Equipo consultivo

Dra. Patricia Eugenia Valiente Ramos	Subdirectora del Sistema Nacional de Emergencias Médicas
Dra. Evelyn Iveth Servellón Ángel	Colaborador Técnico Médico de Subdirección
Dra. Karina Gisselle Vides Menjívar	Coordinadora del Centro Coordinador
Dr. Eduardo Ernesto Recinos González	Coordinador de Unidad de Emergencias Médicas

Anexo 2: Definiciones y abreviaturas

Definiciones

Ambulancia Tipo A: Ambulancia de Soporte Avanzado de Vida, destinado al transporte de pacientes que requiera cuidados especiales durante su traslado, con personal médico, técnico y asistente, capacitado y con los recursos físicos y materiales necesarios.¹

Ambulancia Tipo B: Ambulancia de Soporte Básico de Vida, destinado al transporte de pacientes cuyas funciones vitales están comprometidas, sea considerado una emergencia y el paciente se encuentre estable.

Código de cierre: Cuadro de dialogo asociado a cada asistencia realizada. *

Código de resolución: Tipo de resolución que se hizo a la necesidad del usuario, estos pueden ser: resolución en situ, traslado a centro asistencial, negación a ser atendido/traslado o si el paciente fallece. *


Demanda: Caso generado en sistema del SEM, por una atención de asistencia presencial u orientación de un médico a través de la llamada. *

Demanda espontánea: es la solicitud de atención en la cual la persona acude espontáneamente al establecimiento de salud sin referencia y debe ser atendido por su problema de salud, sea urgente o no.²

Emergencia: según OMS es aquel caso en que la falta de asistencia conduciría a la muerte en minutos, en el que la aplicación de primeros auxilios por cualquier persona es de importancia vital. Según la AMA (American Medical Association): Es aquella situación que pone en peligro inmediato la vida del paciente o la función de un órgano, también se incluye en esta categoría el paciente con dolor extremo. Para el caso de paciente pediátrico se tomará

1 http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/norma_tecnica_para_ambulancia_23042014.pdf

2 http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_tecnicos_referencia_retorno_interconsulta_riiss_v4.pdf

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 52 de 54

a aquellos con SIGNOS DE EMERGENCIA, que requieren tratamiento inmediato.³

Guion de llamada: Es un escrito que sirve de guía al teleoperador para atender al usuario de una emergencia*

Juicio clínico: Se refiere a todos los procesos cognitivos empleados por las enfermeras, los médicos y otros profesionales de la salud para analizar un caso clínico o la condición de un paciente, llegar a un diagnóstico preciso y ofrecer el plan de tratamiento adecuado. *

Máxima Urgencia: Paciente que presenta una situación que amenace la vida o un riesgo de pérdida de una extremidad u órgano, si no recibe atención médica inmediata; se brinda todas las medidas de reanimación.⁴

Número de demanda: Código automático generado en el sistema del SEM. *

Plan experto: Guía de preguntas definidas en el sistema del SEM con base a la tipificación en la demanda para dar solución y guía al teleoperador. *

Procedimiento clínico: Es el método científico aplicado a la práctica clínica; es el orden recorrido para estudiar y comprender el proceso de salud y de enfermedad de un sujeto en toda su integridad social, biológica y psicológica⁵.

Referencia: se entenderá por todo usuario remitido por la red pública o privada. *

Recursos: Equipo de atención disponible que comprende por el personal y vehículo que brinda la asistencia. *

Tipificar demanda: clasificar el caso a asistir con base a la casualidad que lo origina. *

Tipificar recursos: Clasificación del recurso con base a la complejidad de la asistencia que será atendida. *

Urgencia: según OMS es, patología cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, pero que debe ser atendida en seis horas como máximo, para evitar complicaciones mayores. Paciente con estabilidad ventilatoria, hemodinámica y neurológica, cuyo problema representa un riesgo de inestabilidad o complicación. Para el caso de paciente pediátrico son aquellos con SIGNOS DE PRIORIDAD, lo que indica que se les debe dar prioridad en la


3 Fuente: lineamientos técnicos para realizar el triage en hospitales de la RIIS, pág. 25, San Salvador, El Salvador. C.A., 1a. Edición. San Salvador. El Salvador, C.A. 51 Pág. Normas, Manuales y Lineamientos

*Definición construida por el equipo técnico que elaboro el presente documento

4 <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/h-chalatenango/services/1048>

5 https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo_de_triaje

* Definición construida por el equipo técnico que elaboro el presente documento

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 53 de 54

fila para que puedan ser evaluados y tratados sin demora.⁶

Abreviaturas


- **AEM:** Asistente de Emergencias Médicas.
- **APH:** Atención pre hospitalaria.
- **AR:** Alerta de recurso.
- **BOSEM:** Bases Operativas del Sistema de Emergencias Médicas.
- **CCSEM:** Centro Coordinador del Sistema de Emergencias Médicas.
- **EPP:** Equipo de Protección Personal.
- **HAPH:** Hoja de atención prehospitalaria.
- **ISOBAR:** Identificación del paciente, situación, observación, Background, acordar un plan, read back.
- **Médico APH:** Médico de Atención Prehospitalaria.
- **Minsal:** Ministerio de Salud.
- **SEM:** Sistema de Emergencias Médicas.
- **SISEM:** Sistema Información del Sistema de Emergencias Médicas.
- **TEM:** Técnico de Emergencias Médicas.

Anexo 3: Formularios utilizados en los procedimientos

A continuación, se detallan los anexos de los formularios que se utilizan durante el desarrollo del proceso de “proporcionar atención de salud integral en emergencias médicas prehospitalarias”, de los cuales en el documento solo se presentan el uno y el dos. Los anexos de los números tres al trece, se encuentran resguardados en el repositorio de documentos del SEM a disponibilidad del personal que lo solicite.

No.	NOMBRE DEL REGISTRO
1	Formato de guion de llamadas.
2	Formato de entrega de turno.
3	Instrumento de Monitoreo de Demandas Centro Coordinador SEM.
4	Hoja de Evaluación de Asistencia Prehospitalaria.
5	Formato de HAPH.
6	Formato de entrega de HAPH.

⁶ “Lineamientos técnicos para realizar el triage en Hospitales de la RIISS”, Ministerio de Salud, San Salvador, El Salvador. C.A.

 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 02
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 54 de 54

No.	NOMBRE DEL REGISTRO
7	Lista de verificación “monitoreo y evaluación de HAPH”.
8	Formulario de registro de incidentes relacionados con la violencia social.
9	Formato de registro de irregularidades durante el turno
10	Acta de inventario físico de medicamentos e insumos médicos.
11	Formato de Lista de Chequeo para evaluación a jefes de Turno.
12	Formato de Lista de Chequeo para monitoreo de Bases Operativas y Ambulancias.
13	Lista de chequeo para hoja de atención prehospitalaria de Bases Operativa.