



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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
		M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
		MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 2 de 82



MINISTERIO  
DE SALUD

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



San Salvador, El Salvador 2024

 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 3 de 82

## 2024. 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 4 de 82



## Acuerdo No. 84

San Salvador, 12 de diciembre de 2024

### 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 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”**



APROBACIONES			
FUNCIÓN	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaborado por	Dr. Edwards Stanley Olivares	Jefe de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas	
Elaborado por	Dr. Diego Benjamín Calles	Jefe de Unidad Operativa de Emergencias Médicas	
Revisado por	Ing. Kevin Miguel Guevara Cárcamo	Jefe Sección Calidad, Ministerio de Salud	
Aprobado por	Dr. Carlos Ernesto Orellana Domínguez	Director del Sistema de Emergencias Médicas, <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 ..... 11

1. MAPA NIVEL CERO: MAPA DE MACROPROCESOS DEL MINISTERIO DE SALUD, VIGENTE ..... 11

2. MAPA NIVEL 1: MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS ..... 11

3. MAPA DE MACROPROCESOS DE LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS ..... 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

1. CARACTERIZACIÓN PROCESO MISIONAL: M01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS ..... 16

D. CONSIDERACIONES ESPECIALES ..... 18

E. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ..... 19

PROCESO MISIONAL: M01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS ..... 19

SUBPROCESO: M01-01-GESTIONAR SOLICITUDES DE EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS ..... 19

1. M01-01-P01-GESTIÓN DE LLAMADA Y DEMANDA ..... 19

2. M01-01-P02-RECEPCIÓN Y ENTREGA DE TURNO DE CENTRO COORDINADOR ..... 25

 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 6 de 82

3. M01-01-P03-AUDITORÍA MÉDICA DE LA ATENCIÓN EN EMERGENCIA MÉDICA PREHOSPITALARIA .....	28
4. M01-01-P04-PROPORCIONAR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y DOCUMENTOS MÉDICOS .....	30
5. M01-01-P05- COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS PREHOSPITALARIAS CON INSTITUCIONES COLABORADORAS. ....	33
SUBPROCESO: M01-02-ATENDER EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS POR VÍA TERRESTRE, AÉREA Y ACUÁTICA.....	36
1. M01-02-P01-COORDINACIÓN, ACTIVACIÓN DE EMERGENCIA Y TRASLADO DE USUARIO .....	36
2. M01-02-P02- ADMINISTRACIÓN DE HOJA DE ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA Y ENTREGA DE USUARIO .....	40
3. M01-02-P03-PREPARACIÓN Y DESCONTAMINACIÓN DE AMBULANCIA.....	44
4. M01-02-P04-GESTIÓN DE TRASLADO AÉREO DE USUARIOS.....	46
5. M01-02-P05- SUPERVISIÓN DE BASES OPERATIVAS DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICA .....	52
6. M01-02-P06- TRASLADO DE USUARIO INESTABLE.....	54
7. M01-02-P07- TRASLADO ACUÁTICO DE USUARIO .....	57
8. M01-02-P08- ENTREGA Y RECIBO DE TURNO DE BASE OPERATIVA.....	61
9. M01-02-P09- ASISTENCIA Y TRASLADO DE USUARIO POR DEMANDA ESPONTANEA.....	63
10. M01-02-P10-TRASLADO ESPECIALIZADO .....	67
VI. VIGENCIA .....	71
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	71
VIII. HISTORIAL DE CAMBIOS .....	71
IX. ANEXOS.....	77
ANEXO 1: EQUIPO QUE ELABORÓ EL MANUAL.....	77
ANEXO 2: DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	79
ANEXO 3: FORMULARIOS UTILIZADOS EN LOS PROCEDIMIENTOS .....	81

 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 7 de 82

## I. INTRODUCCIÓN

El presente manual de procesos y procedimientos documenta las principales actividades que se brindan en la atención de emergencia prehospitolaria 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 prehospitolaria 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 prehospitolarias, 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 prehospitolarias, 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 prehospitolarias.
3. Proveer una herramienta para el aseguramiento y mejora continua del servicio de atención de emergencias médicas prehospitolaria.

 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 8 de 82

### 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 usuarios 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 9 de 82

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

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

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 prehospitarias”**.

 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 10 de 82

## 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: M01- "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	Entrega y recibo 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
			M01-01-P05	Coordinación de emergencias prehospitalarias con instituciones colaboradoras.
		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 usuarios.
			M01-02-P05-	Supervisión de bases operativas del Sistema de Emergencias Médicas.
			M01-02-P06	Traslado de usuario inestable.
			M01-02-P07	Traslado acuático de usuarios
			M01-02-P08	Entrega y recibo de turno de Base operativa.
			M01-02-P09	Atención y traslado de usuario por demanda espontánea.
M01-02-P10	Traslado especializado			
<b>TOTAL</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>14</b>	

 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 11 de 82

## 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/manualdeprocesosyprocedimientosparaproponeratencionesdesaludintegralesenemergencias-Acuerdo-2939\\_v1.pdf](http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manualdeprocesosyprocedimientosparaproponeratencionesdesaludintegralesenemergencias-Acuerdo-2939_v1.pdf)

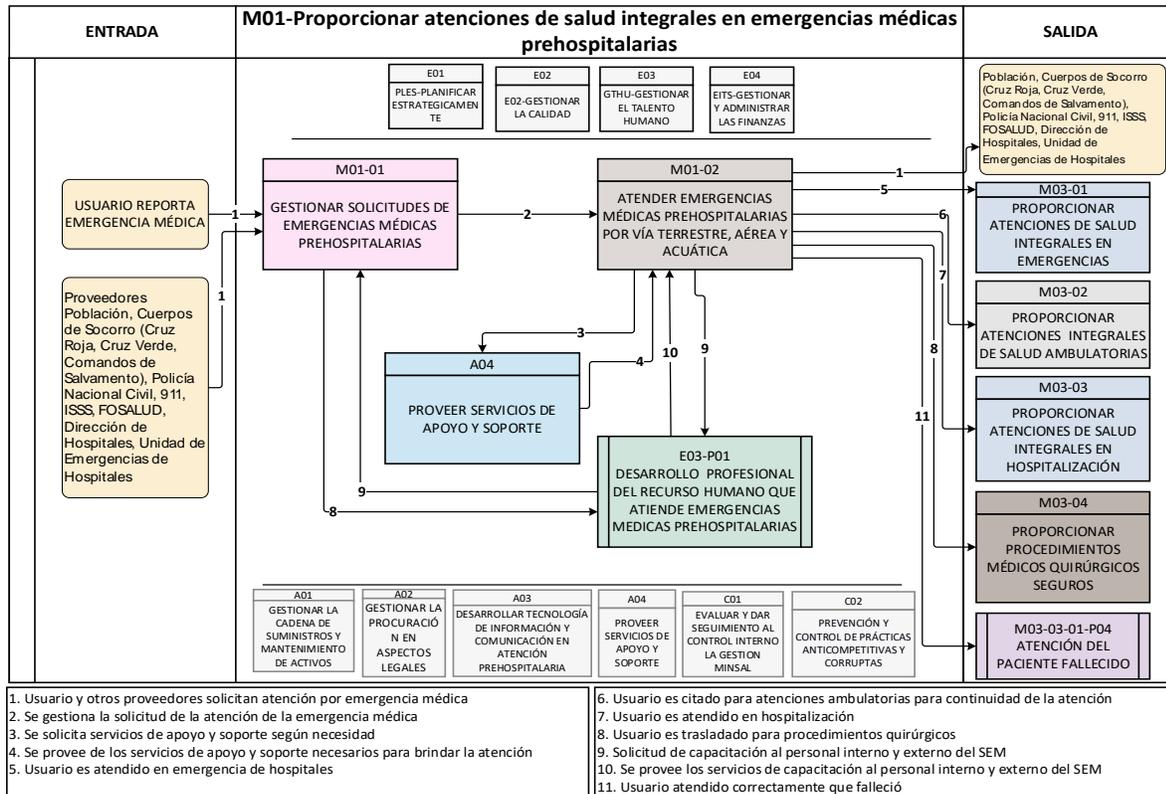
### 3. Mapa de macroprocesos de la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas



Fuente: Unidad de planificación y sistema de gestión para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional.

**Imagen 1:** Mapa de macroproceso de la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas.

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



Fuente: Unidad de planificación y sistema de gestión para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional.

**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 usuario 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 usuario.

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 usuario, 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 13 de 82

- 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).

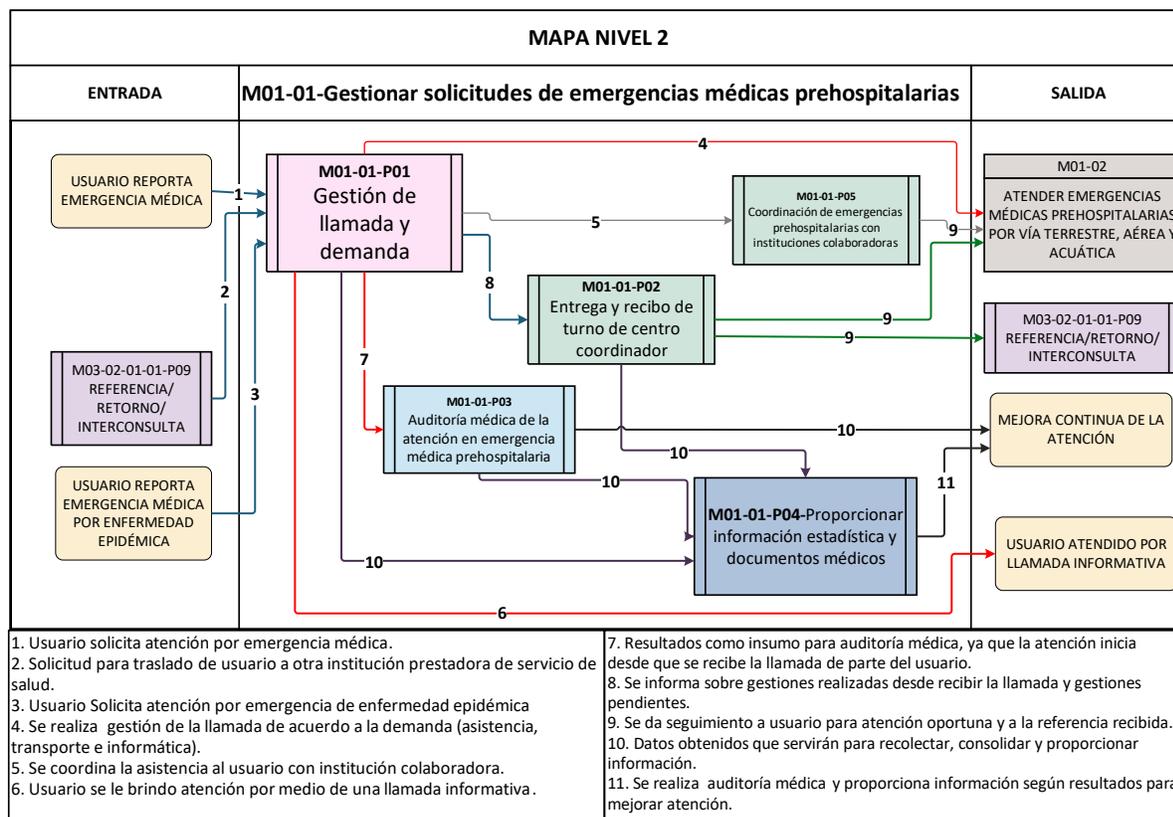
El proceso de una atención de emergencia tiene la entrada siguiente: Usuario reporta emergencia médica y diferentes personas e instancias que gestionan la atención de emergencia prehospitalaria; las salidas del proceso (resultados que se obtienen), han sido visualizadas tomando en consideración que el usuario 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 usuario 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](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: Unidad de planificación y sistema de gestión para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional.

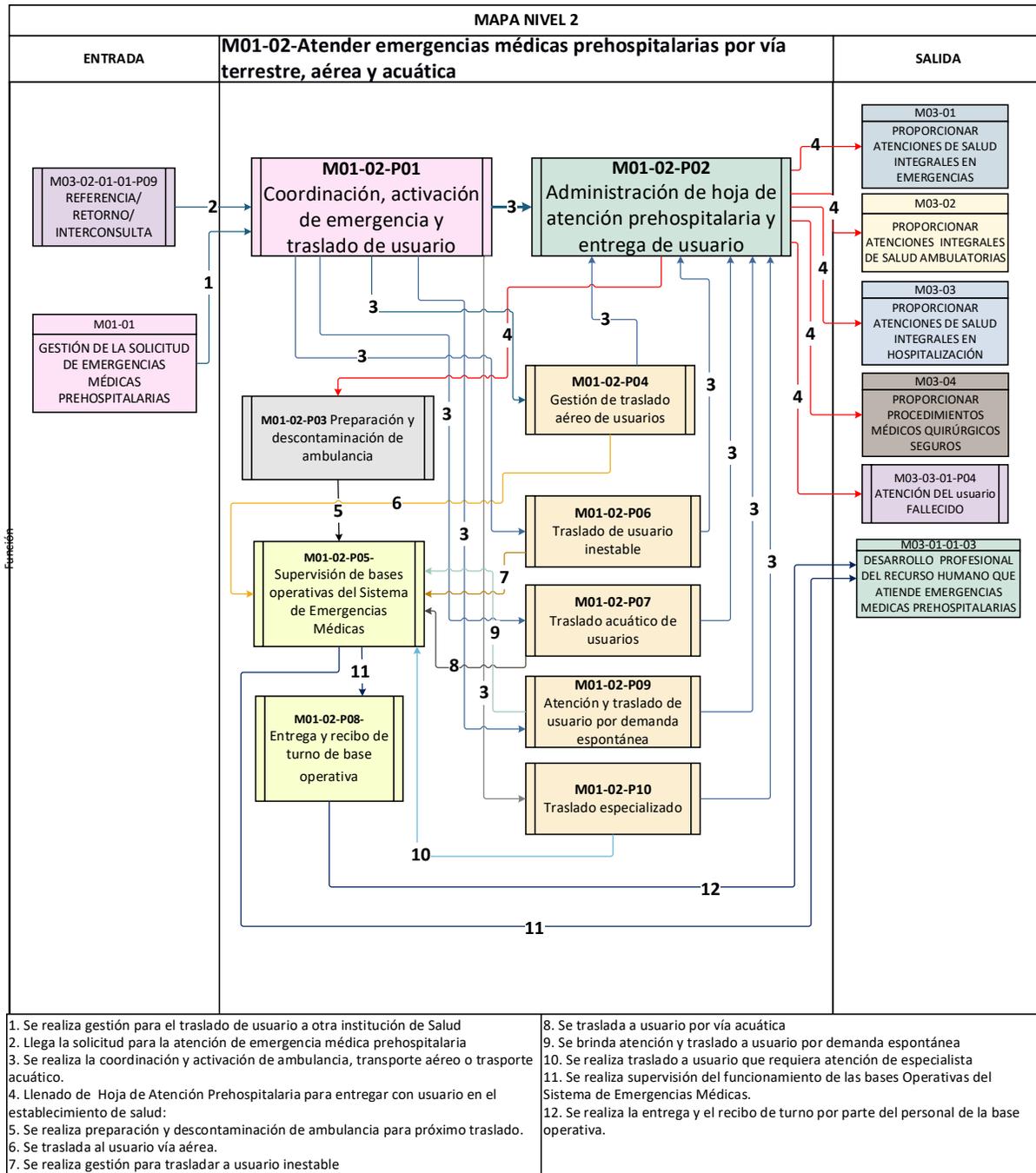
**Imagen 3:** Mapa nivel 2, M01-01- Gestionar solicitudes de emergencias médicas prehospitalarias.

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 usuario 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: Unidad de planificación y sistema de gestión para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso misional  
**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

 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 16 de 82

que se obtienen), han sido visualizadas tomado en consideración que el usuario 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 usuario fallecido y E03-P01-Desarrollo profesional del recurso humano que atiende emergencias médicas prehospitarias.

La representación gráfica muestra los diez procedimientos de la atención médica prehospitaria 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 prehospitarias**”.

### 1. Caracterización proceso misional: M01-Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitarias

<b>Tipo de proceso: Misional</b>			
<b>Código y nombre del subproceso:</b>	M01-Proporcionar atenciones de salud integrales en emergencias médicas prehospitarias.	<b>Propietario del proceso:</b>	Dirección de Sistema de Emergencias Médicas.
<b>Objetivos:</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar de manera eficaz y eficiente la solicitud de atención de emergencias prehospitarias requeridas por la población.</li> <li>- Proporcionar atención integral en emergencias médicas prehospitarias con calidad técnica, para dar respuesta adecuada en tiempo y recursos, según el nivel de clasificación.</li> <li>- Contribuir a la reducción de la tasa de morbimortalidad en la atención de emergencias médicas prehospitarias, al brindar el servicio con conocimiento en forma rápida, oportuna y con pericia.</li> </ul>			
<b>Alcance:</b> Inicia desde que el usuario solicita la atención de emergencia médica prehospitaria 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 usuario a una unidad de emergencias de las instituciones prestadoras de servicio de salud.			
<b>Recursos</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Sistema informático.</li> <li>● Equipo de cómputo.</li> <li>● Infraestructura de Red.</li> <li>● Equipos y sistemas de comunicación inclusivo (Teléfono móvil o fijo, Intercomunicadores, señalización).</li> <li>● Recurso Humano en las diferentes áreas de atención.</li> <li>● Equipo médico.</li> <li>● Equipo de emergencia para seguridad ocupacional (Evacuación y Primeros Auxilios).</li> <li>● Servicios de apoyo.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>● Insumos médicos.</li> <li>● Medicamentos.</li> <li>● Ambulancias.</li> <li>● Camillas.</li> <li>● Papelería y útiles (Papel, bolígrafos, lápices).</li> <li>● Infraestructura con mobiliario y equipo de oficina (Escritorio, silla, archivos, copiadora, etc.).</li> <li>● DEA Desfibrilador Externo Automático.</li> <li>● Carro de atención de paro.</li> <li>● Presupuesto anual aprobado.</li> </ul>	

 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 17 de 82

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	<b>Meta:</b> 80-100% de llamadas recibidas y contestadas. <b>Alerta:</b> menos del 79%.	Jefe de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas.	Sistema Informático
Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta del SEM ante asistencias primarias.	(Total de atenciones prehospitalaria cumpliendo el tiempo de respuesta / Asistencias primarias realizada por el SEM) *100.	Evaluar el tiempo de repuesta del SEM ante atenciones primarias (movilización de recursos).	Trimestral	<b>Tiempo estándar de respuesta ante una atención primaria:</b> 15 minutos. <b>Meta:</b> 100%. <b>Alerta:</b> menor de 80%.	Jefe de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas	Sistema Informático
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	<b>Meta:</b> 100% de registros de demandas del SEM correctamente llenos y completos. <b>Alerta:</b> menor de 80%.	Jefe de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas.	Sistema Informático
Porcentaje de llamadas aprobadas.	(Número de llamadas aprobadas/Total de llamadas auditadas) *100	Evaluar la calidad de la gestión de la llamada.	Semanal	<b>Meta:</b> 100% de llamadas aprobadas. <b>Alerta:</b> menor de 80%.	Jefe de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas.	Sistema Informático
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 prehospitalari a del SEM.	Trimestral	<b>Meta:</b> 100% de demandas asistenciales y de transporte requeridas y atendidas. <b>Alerta:</b> menor de 80%. <b>Alerta:</b> menor de 80%.	Jefe de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas.	Sistema Informático
Porcentaje de usuarios trasladados con vida a un establecimiento de salud.	(Número de usuarios trasladados con vida a un establecimiento de salud/ Total de usuarios trasladados a un establecimiento de salud) *100	Lograr el mayor número de usuarios trasladados con vida a un establecimiento de Salud.	Trimestral	<b>Meta:</b> mayor del 80%. <b>Alerta:</b> menor de 80%.	Jefe de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas.	Sistema Informático
<b>Responsable del control:</b> Gerente Médico			<b>Responsable de análisis:</b> Jefe de Unidad de Gestión 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 18 de 82

**Registros requeridos:**

- Expediente clínico electrónico.
- Hoja de atención prehospitalaria.
- Sistemas de información del SEM.
- Sistemas de información del MINSAL.
- Escalas de valoración de riesgo.
- Instrumentos técnicos jurídicos normativos: certificado de defunción.

## 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 Planificación y Sistema de Gestión; 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 usuario mientras recibe las diferentes atenciones.

 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 19 de 82

## 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:

#### SUBPROCESO: M01-01-GESTIONAR SOLICITUDES DE EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS

##### 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.

<b>Marco normativo</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lineamientos técnicos para el llenado de la constancia de asistencia médica en accidente de tránsito-Vigente. <a href="http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_certificado_accidentes_de_transito2.pdf">http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_certificado_accidentes_de_transito2.pdf</a></li> <li>2. Reglamento de la dirección del sistema de emergencias médicas. <a href="http://reglamentodeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-2289_v1.pdf">reglamentodeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-2289_v1.pdf</a> (salud.gob.sv)</li> <li>3. Norma técnica de ambulancias, SEM-Vigente. <a href="http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/norma_tecnica_para_ambulancia_23042014.pdf">http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/norma_tecnica_para_ambulancia_23042014.pdf</a></li> <li>4. Norma técnica para la protección del personal y los establecimientos de salud en situaciones de riesgo social. <a href="http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/normatecnicaproteccionpersonalsaludestablecimientosriesgosocial1.pdf">http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/normatecnicaproteccionpersonalsaludestablecimientosriesgosocial1.pdf</a>.</li> <li>5. Curso de asistente de atención prehospitalaria nivel Básico (documento Interno del SEM).</li> <li>6. Manual de Organización y Funciones de la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas. <a href="https://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manualdeorganizacionyfuncionesdeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-Ejecutivo-57-09102024_v1.pdf">https://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manualdeorganizacionyfuncionesdeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-Ejecutivo-57-09102024_v1.pdf</a> (vigente)</li> </ol>

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

##### a. Objetivo

Establecer la gestión oportuna sobre la asistencia prehospitalaria y cerrar las llamadas correctamente de

 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 20 de 82

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 pre hospitalaria 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.

#### d. Descripción del procedimiento

PROCEDIMIENTO: M01-01-P01-GESTIÓN DE LLAMADA Y DEMANDA				
Nº	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 opción 1 para solicitar atención de una persona que necesita los servicios del Sistema de Emergencias Médicas <b>Pasa a la actividad 2.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático
2	Teleoperador	Recibe llamada solicitando los servicios del SEM.	Recibe la llamada según documento interno establecido. <b>Pasa a la actividad 3.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático
3		Identifica el tipo de llamada.	Identifica qué tipo de llamada está recibiendo: - Asistencia primaria (Traslado) - Traslado secundario. - Informativa. <b>Pasa a la actividad 4.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático
4		Tipifica el tipo de llamada en el sistema.	<b>¿Cómo tipifica el motivo de la llamada?</b> - <b>Informativa:</b> brinda información solicitada y cierra la llamada como "llamada informativa", en el sistema. <b>Pasa a fin.</b> - <b>Traslado secundario:</b> crea la demanda en el sistema. <b>Pasa a la actividad 5.</b> - <b>Asistencial prehospitalaria:</b> crea la demanda en el sistema.  <b>Nota:</b> En caso de identificar llamada como traslado especializado deriva a procedimiento "M01-02-P10-Traslado especializado"  <b>Pasa a la actividad 5.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático

 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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 21 de 82

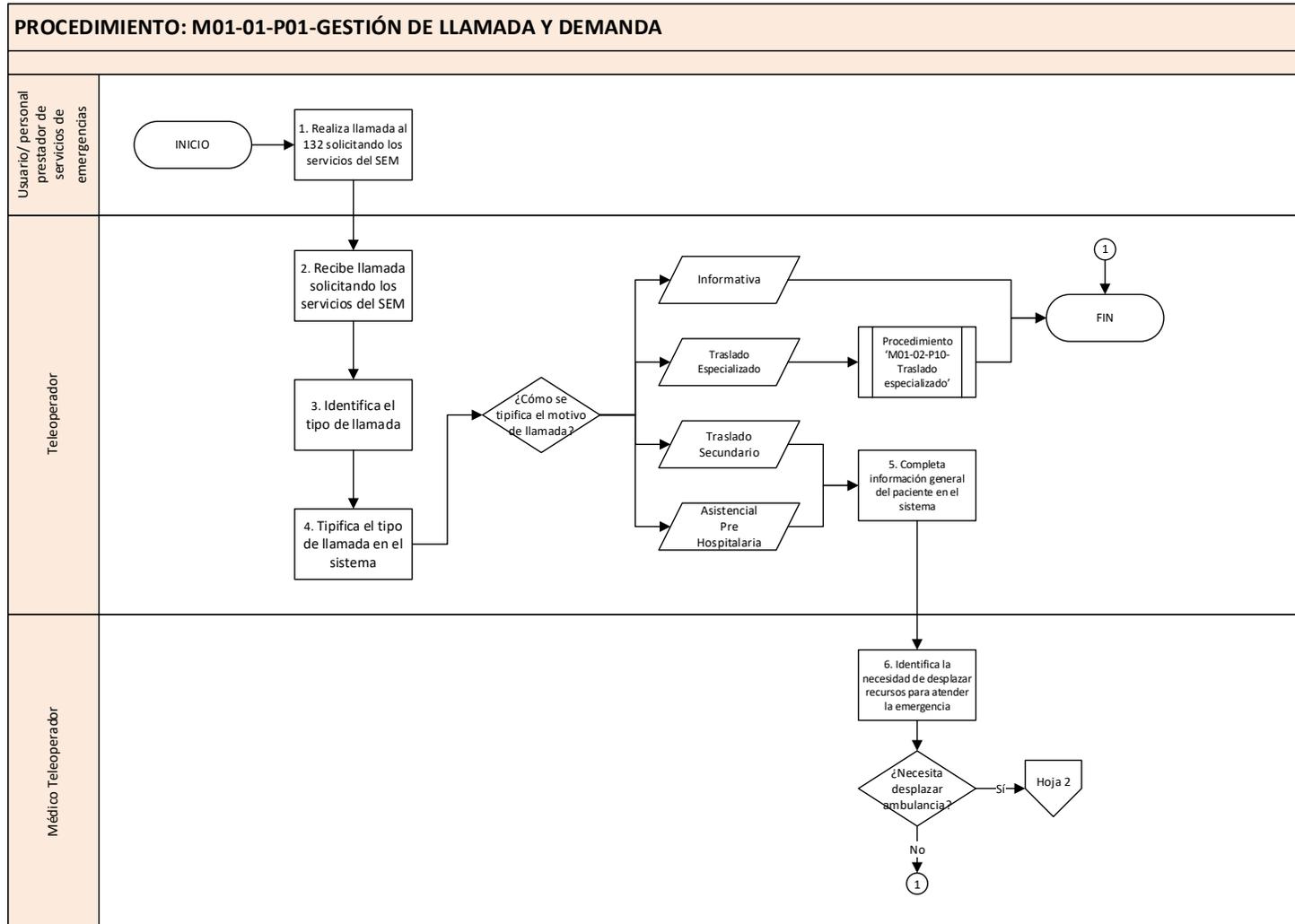
PROCEDIMIENTO: M01-01-P01-GESTIÓN DE LLAMADA Y DEMANDA				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
5		Completa información general del usuario en el sistema.	<p>Completa información general del usuario en el sistema: Nombre, edad, dirección, municipio, departamento, algún punto de referencia, generando número de gestión (ticket) e informa al usuario su número de gestión.</p> <p><b>Pasa a la actividad 6.</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2 y 6.</p> <p><b>Registro:</b> sistema informático</p>
6	Médico Teleoperador	Identifica la necesidad de desplazar recursos para atender la emergencia.	<p>Completa información clínica del usuario y determina posible diagnóstico clínico</p> <p><b>¿Necesita desplazar ambulancia?</b></p> <p><b>Si:</b> Determinar la prioridad según el tipo de demanda (ticket) y especificar el tipo de ambulancia según la prioridad asignada.</p> <p><b>“M01-02-P01-Coordinación, activación de emergencia y traslado de usuario”. Pasa a la actividad 7.</b></p> <p><b>No:</b> Brinda indicaciones emitidas por el Médico APH.</p> <p><b>Pasa a fin.</b></p> <p><b>Nota:</b> Si se solicita médico necesidad de traslado especializado realiza procedimiento <b>“Traslado especializado”</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2 y 6.</p> <p><b>Registro:</b> sistema informático</p>
7	Gestor Teleoperador	Proporciona información a personal que atenderá al usuario.	<p>Asigna la ambulancia según lo indicado por el Médico Teleoperador</p> <p>Datos generales del usuario. Lugar donde se brindará la asistencia. <b>Pasa actividad 8.</b></p> <p><b>¿Hay disponibilidad de ambulancia?</b></p> <p><b>Si:</b> Envía alerta de asistencia a la unidad asignada y le proporciona al equipo que se está desplazando a atender la emergencia la información de la Condición del usuario, datos generales del usuario y lugar de donde se brindará la asistencia.</p> <p><b>No:</b> Procede a reportar a médico teleoperador y se genera la gestión de apoyo con otras instituciones prestadoras de atención prehospitalaria para el envío de unidad. <b>Pasa a fin</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2 y 6.</p> <p><b>Registro:</b> sistema informático</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 ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 22 de 82

PROCEDIMIENTO: M01-01-P01-GESTIÓN DE LLAMADA Y DEMANDA				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
8		Actualiza en el sistema los estados de actuación de la ambulancia hasta entrega del usuario.	<p>Actualiza en el sistema los 7 estados de actuación de la ambulancia hasta la entrega del usuario, cuando es atendido por ambulancias del SEM:</p> <p>Salida de la ambulancia de la base: <b>ECO "E"</b>.</p> <p>En asistencia al usuario: <b>ECO ALFA "EA"</b>.</p> <p>Ambulancia en camino: <b>ECO CHARLIE "EC"</b>.</p> <p>Entrega del usuario (ingresado al Hospital): <b>ECO "EE"</b>.</p> <p>Ambulancia en el lugar: <b>ECO LIMA "EL"</b>.</p> <p>Disponible en base: <b>DELTA "D"</b>.</p> <p>Para medir los siguientes tiempos en el sistema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de respuesta</li> <li>- Tiempo hasta asistencia</li> <li>- Tiempo de asistencia</li> <li>- Tiempo de intervención</li> <li>- Tiempo de llegada al hospital</li> <li>- Tiempo de transferencia</li> <li>- Tiempo de recuperación</li> </ul> <p>Notifica al centro de asistencial asignado para recibir al usuario, que este está siendo transportado para su oportuna recepción. <b>Pasa a la actividad 9.</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2 y 6.</p> <p><b>Registro:</b> sistema informático</p>
9	Médico APH BOSEM, TEM y AEM.	Proporciona datos de la asistencia al teleoperador.	<p>Al terminar de atender al (a los) usuario(s), proporciona toda la información al Teleoperador o Gestor Teleoperador, relacionada con la(s) asistencia(s) atendida(s):</p> <p>Datos de identificación del usuario, diagnóstico, signos vitales, forma de resolución de la asistencia, nombre del centro asistencial en caso de traslado del usuario y número correlativo de la hoja de APH. <b>Pasa actividad 10.</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2 y 6.</p> <p><b>Registro:</b> sistema informático</p>
10	Gestor Teleoperador Médico teleoperador	Ingresa datos de la asistencia en el sistema e informático a médico teleoperador del CCSEM.	<p>Ingresa datos de la asistencia en el sistema y proporciona el número de la demanda al Médico APH BOSEM y/o TEM.</p> <p>Informa a médico teleoperador del CCSEM que se cuenta con los datos de la asistencia finalizada por ambulancia SEM.</p> <p>Actualiza en el sistema el estatus de la unidad que brindó la(s) asistencia(s) a disponible. <b>Pasa a fin</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2 y 6.</p> <p><b>Registro:</b> sistema informático</p>
<b>Fin del procedimiento</b>				

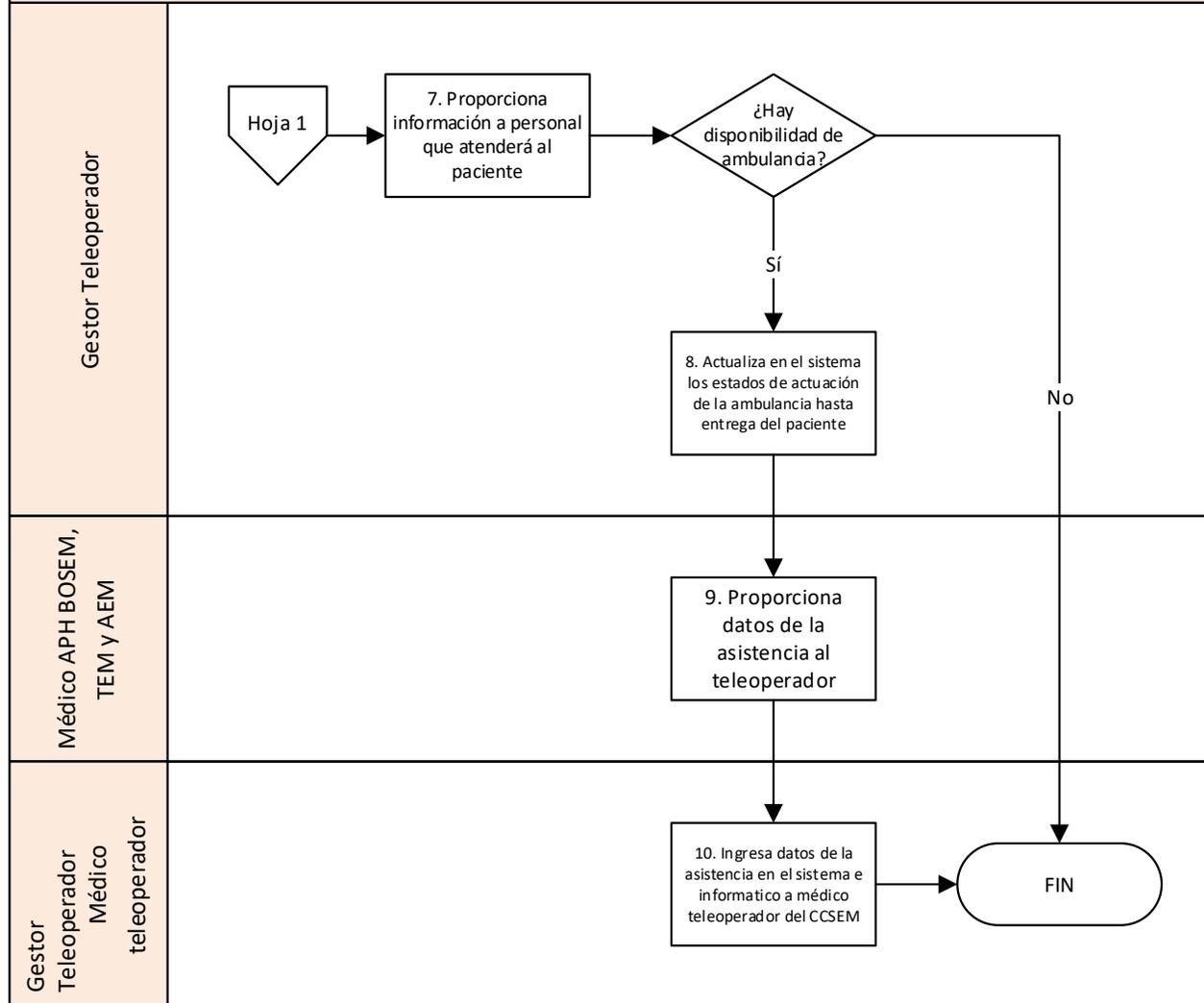


e. Diagrama de flujo





### PROCEDIMIENTO: M01-01-P01-GESTIÓN DE LLAMADA Y DEMANDA



 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 25 de 82

## 2. M01-01-P02-Recepción 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

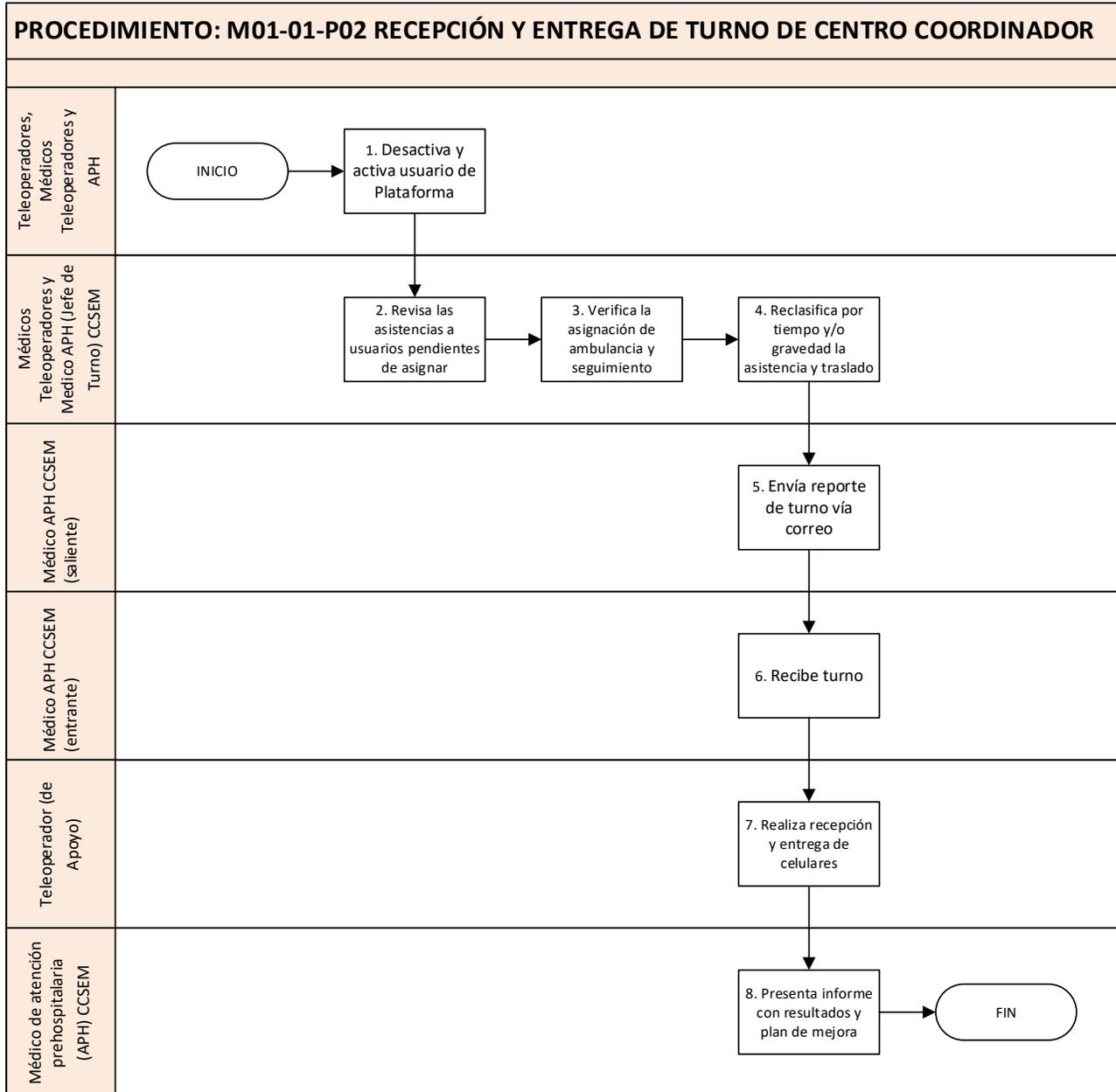
PROCEDIMIENTO: M01-01-P02 RECEPCIÓN Y ENTREGA DE TURNO DE CENTRO COORDINADOR.				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Teleoperadores, Médicos Teleoperadores y APH	Desactiva y activa usuario de Plataforma	Personal saliente desactiva su usuario y Personal que recibe activa su usuario de la plataforma. <b>Pasa actividad 2.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> Sistema Informático.
2	Médicos Teleoperadores Y Médico APH (Jefe de Turno) CCSEM.	Revisa las asistencias a usuarios pendientes de asignar.	Revisa las asistencias y traslados pendientes de asignar, verificando en el sistema. <b>Pasa a la actividad 3.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> Sistema Informático.
3		Verifica la asignación de ambulancia y seguimiento	Verifica la asignación de ambulancia y seguimiento del gestor. <b>Pasa actividad 4.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> Sistema Informático.
4		Reclasifica por tiempo y/o gravedad la asistencia y traslado	Verifica y reclasifica la prioridad de la asistencia y traslado en base a tiempo y/o gravedad según sea necesario. <b>Pasa actividad 5.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> Sistema Informático.
5	Médico APH CCSEM (saliente)	Envía reporte de turno vía correo	Envía reporte de turno vía correo con la siguiente información: - Numero de asistencia y traslados realizados -Número de Fallecidos durante el turno -Reporte de anomalías durante el turno -Reporte de modulación y redes -Reporte generado por TOP de apoyo sobre	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> Sistema Informático.

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 26 de 82

PROCEDIMIENTO: M01-01-P02 RECEPCIÓN Y ENTREGA DE TURNO DE CENTRO COORDINADOR.				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
			asistencia de personal y sus conductas en el turno. -Realizar reporte de casos importantes solicitados por autoridades. <b>Pasa actividad 6.</b>	
6	Médico APH CCSEM (entrante)	Recibe turno	Recibe turno y revisa lo siguiente: -Verifica que el personal este en sus lugares de trabajo. -Da seguimiento a los casos pendientes del turno anterior. -Recibir y compartir la dotación de ambulancias enviadas por Unidad operativa - Realiza supervisión del cambio de turno con apoyo del TOP de apoyo. <b>Pasa actividad 7.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6
7	Teleoperador (de Apoyo)	Realiza recepción y entrega de celulares.	Realizar la recepción y entrega de celulares. -Verificar el cambio de puesto entre teleoperadores. -Verificar que el personal teleoperador se encuentre activo en la plataforma. -Notificar a médico aph hallazgos de asistencia y anormalidades al cambio de turno. <b>Pasa actividad 8.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> no aplica
8	Médico 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. <b>Pasa a fin.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> no aplica
<b>Fin del procedimiento</b>				

**e. Diagrama de flujo**

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 27 de 82



 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 28 de 82

### 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

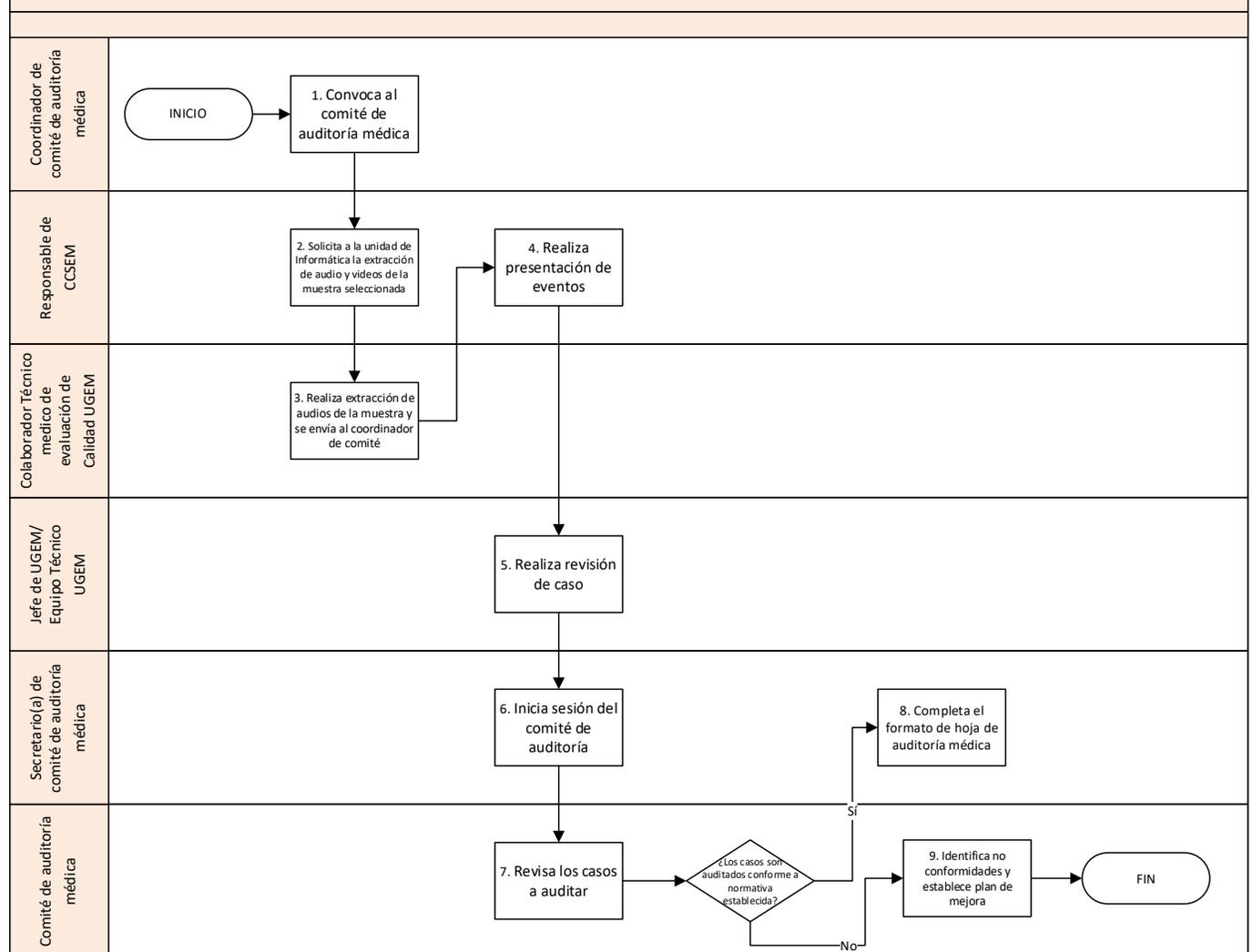
PROCEDIMIENTO: M01-01-P03-AUDITORÍA MÉDICA DE LA ATENCIÓN EN EMERGENCIA MÉDICA PREHOSPITALARIA				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Coordinador de comité de auditoría médica.	Convoca al comité de auditoría médica.	Realiza convocatoria por medio de memorándum, para sesión ordinaria o extra ordinaria del comité de auditoría médica, especificando lugar, fecha y hora. <b>Pasa a la actividad 2.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5 y 6. <b>Registro:</b> memorándum de convocatoria.
2	Responsable de CCSEM	Solicita a la unidad de Informática la extracción de audio y videos de la muestra seleccionada.	Solicita por correo electrónico la extracción de audios, videos y anotaciones digitales de los sistemas de información del SEM, de los casos seleccionados a auditar y copia de hoja APH del caso a auditar. <b>Pasa a la actividad 3.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5 y 6. <b>Registro:</b> correo electrónico de solicitud.
3	Colaborador Técnico médico de evaluación de Calidad UGEM	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 Responsable de CCSEM y al Coordinador de comité por correo electrónico. <b>Pasa a la actividad 4.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5 y 6. <b>Registro:</b> listado de muestras.
4	Responsable de CCSEM	Realiza presentación de eventos	Realiza de forma cronológica una presentación de los eventos suscitados en formato power point <b>Pasa a la actividad 5.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5 y 6. <b>Registro:</b> correo electrónico de solicitud.

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 29 de 82

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
5	Jefe de UGEM/Equipo Técnico UGEM.	Realiza revisión de caso.	Revisa presentación de caso y analizamos las irregularidades u observaciones presentadas y propuestas de mejoras. <b>Pasa a la actividad 6.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5 y 6. <b>Registro:</b> Sistema Informático
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. <b>Pasa a la actividad 7.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5 y 6. <b>Registro:</b> acta de reunión.
7	Comité de auditoría médica.	Revisa los casos a auditar.	Inicia la revisión de los casos a auditar, realizando lo siguiente: -Presentación del caso en formato power point -Escucha los audios, revisión de anotaciones digitales y de la hoja de atención prehospitalaria. <b>¿Casos auditados conforme a normativa establecida?</b> <b>SI: Pasa a la actividad 8.</b> <b>NO: Pasa a la actividad 9.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5 y 6. <b>Registro:</b> acta de reunión. <b>Anexo 1.</b> Hoja de evaluación de asistencia Prehospitalaria.
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. <b>Pasa a fin.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2,5 y 6. <b>Registro:</b> hoja de auditoría médica <b>Anexo 1.</b> 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. <b>Pasa a fin.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5 y 6. <b>Registro:</b> acta de reunión, plan de mejora y cronograma.
<b>Fin del procedimiento</b>				

e. Diagrama de flujo

**PROCEDIMIENTO: M01-01-P03-AUDITORÍA MÉDICA DE LA ATENCIÓN EN EMERGENCIA MÉDICA PREHOSPITALARIA**



#### 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.

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 31 de 82

#### 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.

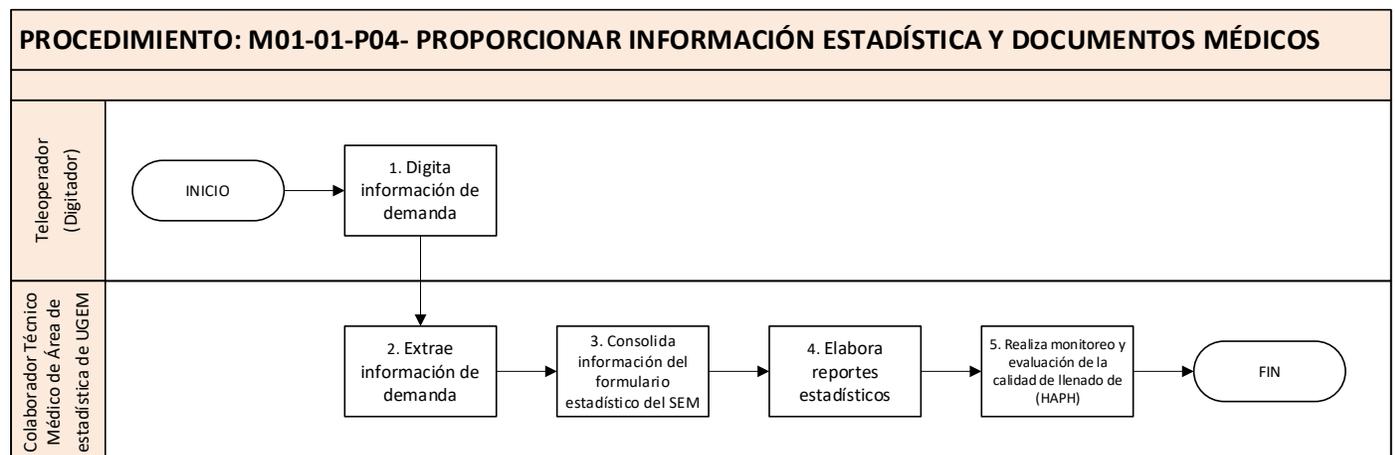
#### d. Descripción de las actividades del procedimiento

PROCEDIMIENTO: M01-01-P04- PROPORCIONAR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y DOCUMENTOS MÉDICOS				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Teleoperador (Digitador)	Digita información de demanda	Digita información de las demandas realizadas durante el turno en sistema de información. <b>Pasa a la actividad 2</b>	<b>Marco normativo:</b> 1, 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático.
2	Colaborador Técnico Médico de Área de estadística de UGEM	Extrae información de demanda	Extrae información de sistema informático relacionada a las diferentes demandas. <b>Pasa a la actividad 3</b>	<b>Marco normativo:</b> 1, 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático.
3		Consolida información del formulario estadístico del SEM.	Consolida diariamente información a través del formulario estadístico, datos que se obtienen del sistema de llamada. - Revisión diaria de datos ingresados en formulario estadístico -Llamadas por tipo -Detalle de traslados y recursos; se extrae para dato de frecuencia de ticket por tipo, frecuencia de traslados realizados por BOSEM y por unidad, consolidado de traslados de ambulancias por destino de entrega de usuario, frecuencia de atenciones brindadas por vía y condición de usuario. -Llamadas entrantes, análisis de llamadas contestadas y no contestadas por tipo de opción y llamadas salientes contestadas (De informe enviado por área informática). <b>Pasa a la actividad 4</b>	<b>Marco normativo:</b> 1, 2 y 6. <b>Registro:</b>
4	Colaborador Técnico Médico de Área de estadística de UGEM	Elabora reportes estadísticos.	Elabora reportes estadísticos de la información extraída del formulario estadístico, 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.	<b>Marco normativo:</b> 1, 2 y 6. <b>Registro:</b> HAPH

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 32 de 82

PROCEDIMIENTO: M01-01-P04- PROPORCIONAR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA Y DOCUMENTOS MÉDICOS				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
			Tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte epidemiológico</li> <li>• Reporte asistencias por modulaciones de radio y redes sociales.</li> <li>• Reporte de datos para POA</li> <li>• Reporte de traslados por vía y condición de usuario.</li> <li>• Reporte de traslados secundarios por origen de solicitud de hospitales y unidades de salud.</li> <li>• Entre otros.</li> </ul> <b>Pasa a la actividad 5</b>	
5		Realiza monitoreo y evaluación de la calidad de llenado de (HAPH).	Envía por correo los reportes estadísticos a jefatura inmediata u otras instancias de la institución, de acuerdo a la periodicidad solicitada para su respectiva revisión y toma de decisiones. <b>Pasa a fin</b>	<b>Marco normativo:</b> 1, 2 y 6. <b>Registro:</b> HAPH. <b>Anexo 2:</b> Lista de verificación "monitoreo y evaluación de HAPH"
<b>Fin del procedimiento</b>				

#### e. Diagrama de flujo



 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 33 de 82

## 5. M01-01-P05- Coordinación de emergencias prehospitalarias con instituciones colaboradoras.

### 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 en conjunto con otras instituciones colaboradoras.

### b. Alcance

Comprende desde la verificación de la disponibilidad de unidades y recursos para la atención, la autorización para la gestión de apoyo con otras instituciones colaboradoras, la asistencia y el cierre del ticket al finalizar la atención.

### 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-P05-COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS PREHOSPITALARIAS CON INSTITUCIONES COLABORADORAS.				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Gestor Teleoperador	Verifica la disponibilidad de unidades	Verifica por los diferentes instrumentos informáticos, la disponibilidad de unidades. Corrobora cual es el estatus de la unidad más próxima a estar disponible por geolocalización. ¿Se tienen unidades disponibles?  Si: Se deriva a procedimiento de coordinación activación de emergencia y traslado de usuario. Pasa a fin. No: Pasa a actividad 2.	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6 <b>Registro:</b> Sistema informático
2		Informa a médico teleoperador que se autorice apoyo externo	Informa a médico teleoperador que autorice gestión de apoyo externo debido a que no se cuenta con unidades disponibles para satisfacer la demanda. Pasa a actividad 3.	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6 <b>Registro:</b> Sistema informático
3	Médico Teleoperador	Autoriza la gestión de apoyo externo.	Autoriza que se realice la gestión de apoyo externo, dando recomendación del tipo de unidad que debería asistir a dicha asistencia.	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6 <b>Registro:</b> Sistema informático

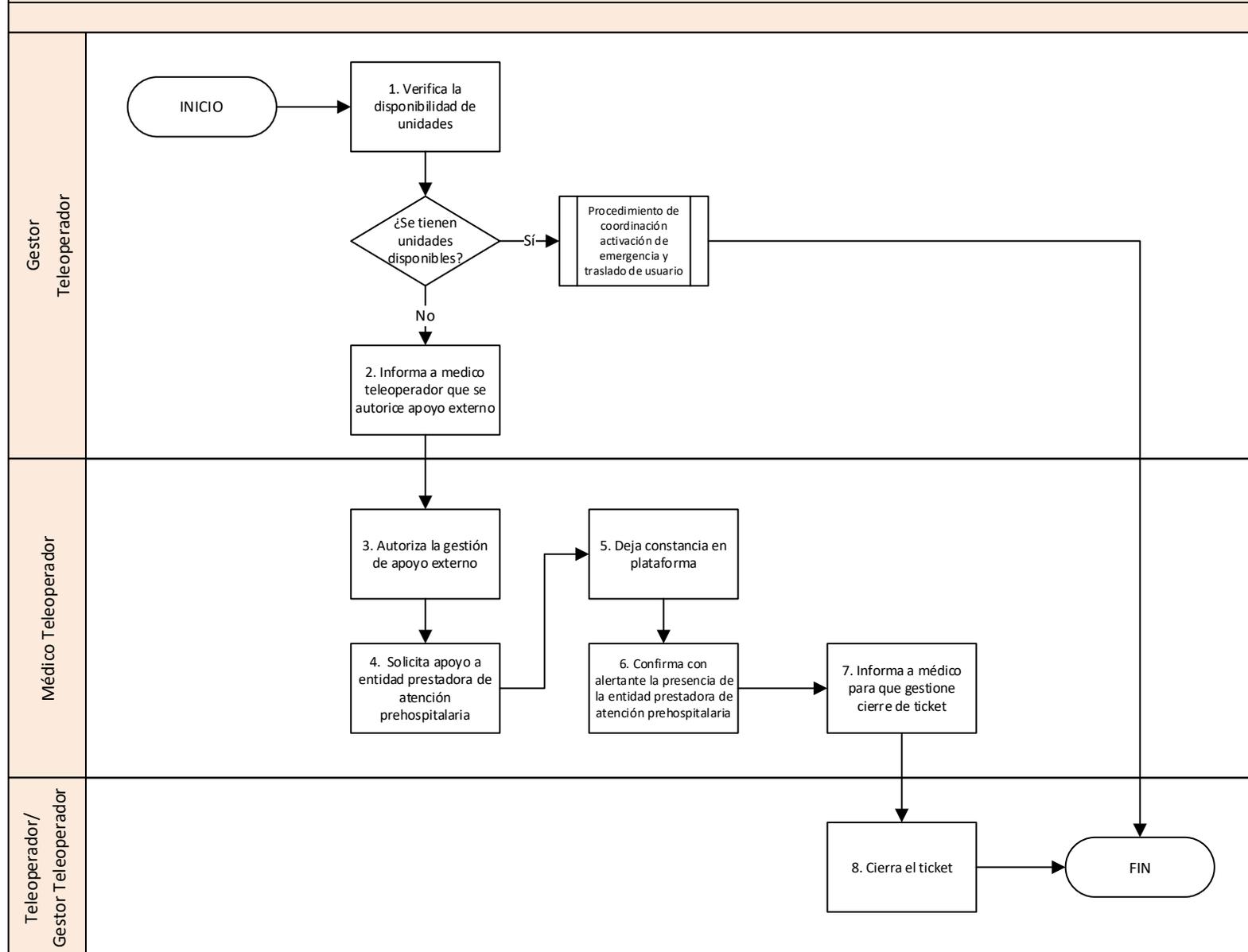
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 34 de 82

			Pasa a actividad 4.	
4	Teleoperador/Gestor Teleoperador	Solicita apoyo a entidad prestadora de atención prehospitalaria	Solicita apoyo vía telefónica a la entidad prestadora de atención prehospitalaria. Pasa a actividad 5.	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6 <b>Registro:</b> Sistema informático
5		Deja constancia en plataforma.	Deja constancia en plataforma, sobre la necesidad de apoyo externo y de la entidad que realizara asistencia. Pasa a actividad 6.	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6 <b>Registro:</b> Sistema informático
6		Confirma con alertante la presencia de la entidad prestadora de atención prehospitalaria.	Confirma con alertante la presencia de la entidad prestadora de atención prehospitalaria.  <b>Nota:</b> Se continua con el seguimiento del ticket hasta recibir confirmación de presencia de entidad prestadora de atención por parte del alertante. Pasa a actividad 7	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6 <b>Registro:</b> Sistema informático
7		Informa a médico para que gestione cierre de ticket.	Informa a médico que unidad prestadora de atención prehospitalaria ha brindado la atención y que proceda a finalizar el cierre de ticket. Pasa a actividad 8.	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6 <b>Registro:</b> Sistema informático
8	Médico Teleoperador	Cierra el ticket.	Cierra el ticket en base a la confirmación recibida por parte del teleoperador. Pasa a Fin.	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6 <b>Registro:</b> Sistema informático
<b>Final del procedimiento</b>				

**e. Diagrama de flujo**



### PROCEDIMIENTO: M01-01-P05-COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS PREHOSPITALARIAS CON INSTITUCIONES COLABORADORAS



 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 36 de 82

## 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.

<b>Marco Normativo</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lineamientos técnicos para el llenado de la constancia de asistencia médica en accidente de tránsito-Vigente <a href="http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_certificado_accidentes_de_transitov2.pdf">http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientos_certificado_accidentes_de_transitov2.pdf</a></li> <li>2. Reglamento de la dirección del sistema de emergencias médicas. <a href="http://reglamentodeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-2289_v1.pdf">reglamentodeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-2289_v1.pdf</a> (salud.gob.sv)</li> <li>3. Norma técnica de ambulancias, SEM-Vigente <a href="http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/norma_tecnica_para_ambulancia_23042014.pdf">http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/norma_tecnica_para_ambulancia_23042014.pdf</a></li> <li>4. Norma técnica para la protección del personal y los establecimientos de salud en situaciones de riesgo social <a href="http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/normatecnicaproteccionpersonalsaldestablecimientosriegossocial1.pdf">http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/normatecnicaproteccionpersonalsaldestablecimientosriegossocial1.pdf</a>.</li> <li>5. Curso de asistente de atención prehospitalaria nivel Básico (documento Interno)</li> <li>6. Norma técnica para el manejo de los desechos bioinfecciosos <a href="https://cidoc.marn.gob.sv/documentos/norma-tecnica-para-el-manejo-de-los-desechos-bioinfecciosos/">https://cidoc.marn.gob.sv/documentos/norma-tecnica-para-el-manejo-de-los-desechos-bioinfecciosos/</a></li> <li>7. Protocolos de atención prehospitalaria del Sistema de Emergencias Médicas. <a href="https://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/protocolosparalaatencionprehospitalariadelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-Ejecutivo-787-19012024_v1.pdf">https://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/otrosdoc/protocolosparalaatencionprehospitalariadelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-Ejecutivo-787-19012024_v1.pdf</a></li> <li>8. Manual de Organización y Funciones de la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas. <a href="https://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manualdeorganizacionyfuncionesdeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-60_v1.pdf">https://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/manual/manualdeorganizacionyfuncionesdeladirecciondelsistemadeemergenciasmedicas-Acuerdo-60_v1.pdf</a></li> <li>9. Lineamientos técnicos para administración de combustible MINSAL <a href="https://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientostecnicosparalaadministraciondecombustibledelminal-Acuerdo-395_v1.pdf">https://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/lineamientos/lineamientostecnicosparalaadministraciondecombustibledelminal-Acuerdo-395_v1.pdf</a></li> </ol>

### 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.

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 37 de 82

## 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.

## 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/ O TRASLADO DE USUARIO				
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Gestor	Coordina el traslado de usuario con la unidad más cercana al lugar de emergencia.	Gestiona con el personal de la unidad más cercana al lugar de la emergencia, notificando el tipo de emergencia y/o traslado, así como las características del lugar de la asistencia. <b>Pasa a la actividad 2.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
2	Médico APH de BOSEM/TEM/AEM/	Activa personal de la unidad.	Activación y salida inmediata a la asistencia según el tipo de emergencia o traslado.  <b>Nota:</b> En caso de enfermedades bioinfecciosas por alerta epidemiológica utilizar el equipo de protección personal correspondiente. <b>Pasa a la actividad 3.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
3	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 usuario, para que sea actualizado en el sistema: - Salida de la ambulancia de la base: <b>ECO "E"</b> . - Ambulancia en el lugar: <b>ECO LIMA "EL"</b> . - En asistencia al usuario: <b>ECO ALFA "EA"</b> . - Ambulancia en camino: <b>ECO CHARLIE "EC"</b> . - Entrega del usuario (ingresado al Hospital): <b>ECO "EE"</b> . - Disponible y se desplaza hacia la base: <b>ECO DISPONIBLE "ED"</b> - Disponible en base: <b>DELTA "D"</b> . <b>Pasa actividad 4.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
4	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. <b>¿Existe riesgo para brindar la atención?</b> - <b>Si existe RIESGO</b> , informar al CCSEM de la situación y solicita apoyo a la institución correspondiente para eliminar los riesgos identificados y poder brindar la atención al usuario. <b>Pasa a la actividad 7.</b> - <b>No existe RIESGO</b> : brinda atención al usuario. <b>Pasa a la actividad 5.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.

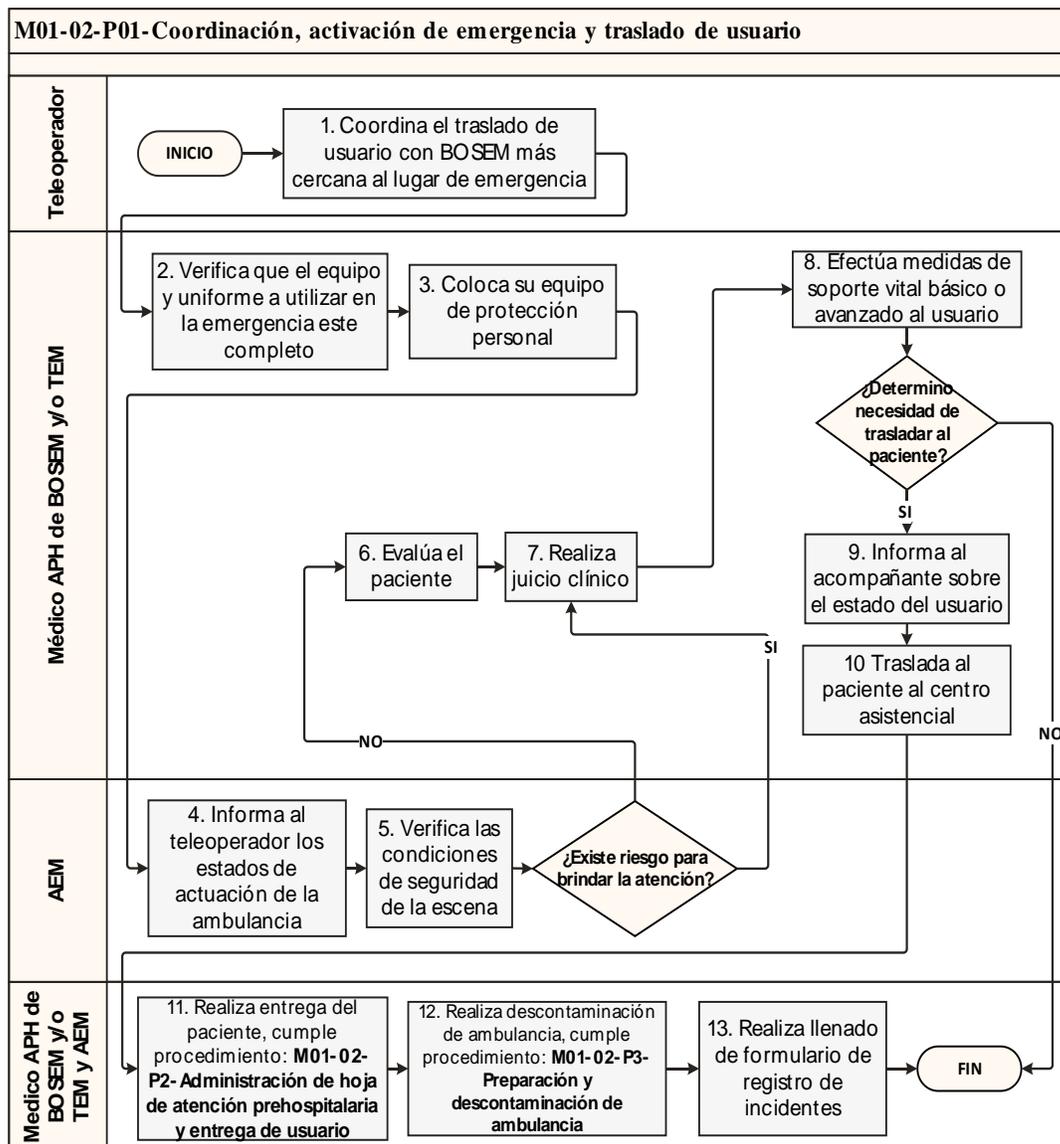
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 38 de 82

PROCEDIMIENTO: M01-02-P01-COORDINACIÓN, ACTIVACIÓN DE EMERGENCIA Y/ O TRASLADO DE USUARIO				
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
5	Médico APH de BOSEM y/o TEM	Evalúa la condición clínica del usuario	Evalúa la condición clínica del usuario, tomando en cuenta diferentes aspectos como: signos vitales, examen físico, diagnóstico y riesgo social. <b>Pasa a la actividad 6.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
6		Realiza juicio clínico.	Realiza juicio clínico para determinar el tipo de problema de salud del usuario: - <b>Si es Técnico de Emergencias Médicas (TEM):</b> aporta datos para que el médico coordinador del CCSEM haga el juicio clínico. - <b>Si es médico de atención pre hospitalaria de la base operativa:</b> determina el resultado de juicio clínico al CCSEM. <b>Pasa actividad 7.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
7	Médico APH de BOSEM y/o TEM	Efectúa medidas de soporte vital básico o avanzado al usuario.	Estabiliza al usuario con enfoque XABCDE, proporciona medidas de soporte vital básico o avanzado con la finalidad de restaurar los signos vitales en parámetros normales. <b>¿Determinó necesidad de trasladar al usuario?</b> <b>Si requiere traslado.</b> Informa al CCSEM, quien coordinará con el centro asistencial para adecuar las condiciones y recibir al usuario. <b>Pasa actividad 8.</b> <b>No requiere traslado,</b> brinda atención e Informa al CCSEM y se retira del lugar de la atención. <b>Pasa a fin</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
8		Informa al acompañante sobre el estado del usuario.	Informa al acompañante del usuario el estado y lugar del traslado. <b>Pasa a la actividad 9.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
9		Traslada a usuario al centro asistencial.	Traslada al usuario a centro asistencial asignado por CCSEM o al centro asistencia más cercano. Registra las diferentes atenciones ofrecidas durante el traslado en las HAPH. <b>Pasa a la actividad 10.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> hojas HPAH.
10		Evalúa y determina fallecimiento de usuario durante traslado aéreo.	<b>¿Fallece usuario durante el traslado?</b> <b>Si:</b> retorna a 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 formato Hoja de Atención Prehospitalaria (HAPH). <b>Pasa a fin</b> <b>No: Pasa a la actividad 11.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> no aplica
11		Realiza entrega del usuario.	Realiza la entrega del usuario, cumpliendo el procedimiento <b>M01-02-P2-Administración de hoja de atención prehospitalaria y entrega de usuario</b> <b>¿El hospital cuenta con camilla asignada al SEM?</b> <b>Si:</b> se ubica usuario en camilla SEM y retorna a base operativa <b>No:</b> presentar usuario y si en 10 minutos no es recibido, reportar a CCSEM y esperar hasta recepción de usuario. <b>Pasa a la actividad 12.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
12	Realiza descontaminación de ambulancia.	A la llegada a la base operativa del sistema de emergencias médicas AEM, cumple con el procedimiento: <b>M01-02-P3-Preparación y descontaminación de ambulancia.</b> Médico APH de BOSEM o TEM, brinda datos de hoja de APH al teleoperador. <b>Pasa actividad 13</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> HAPH.	

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 39 de 82

PROCEDIMIENTO: M01-02-P01-COORDINACIÓN, ACTIVACIÓN DE EMERGENCIA Y/ O TRASLADO DE USUARIO				
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
13		Realiza llenado de formulario de registro de irregularidades.	En caso de suceder un evento o incidente se debe llenar el formato "Registro de irregularidades durante el turno". <b>Pasa a fin.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> formulario de incidentes. <b>Anexo 3.</b> Formato de registro de irregularidades durante el turno.
<b>Fin del procedimiento</b>				

### e. Diagrama de flujo



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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 40 de 82

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

## 2. M01-02-P02- Administración de hoja de atención pre hospitalaria 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 pre hospitalaria.

### b. Alcance

Da inicio desde la atención del usuario 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. <b>Pasa a la actividad 2.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
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) <b>Hoja blanca</b> , se entrega en el hospital para ser incluida en el expediente clínico. b) <b>Hoja celeste</b> , se entrega a colaborador técnico de estadística, calidad y documentos médicos. c) <b>Hoja amarilla</b> , se resguarda en BOSEM por cada uno de los equipos de atención de emergencias. <b>Pasa a la actividad 3.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> 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. <b>¿Se realiza procedimiento de triage en el establecimiento?</b> <b>SI: se realiza procedimiento. ¿Existe triage por especialidad?</b> - <b>Si:</b> determine el tipo de emergencia en la que se encuentra el usuario, y entréguelo en la	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 41 de 82

**PROCEDIMIENTO: M01-02-P02-ADMINISTRACIÓN DE HOJA DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA Y ENTREGA DE USUARIO**

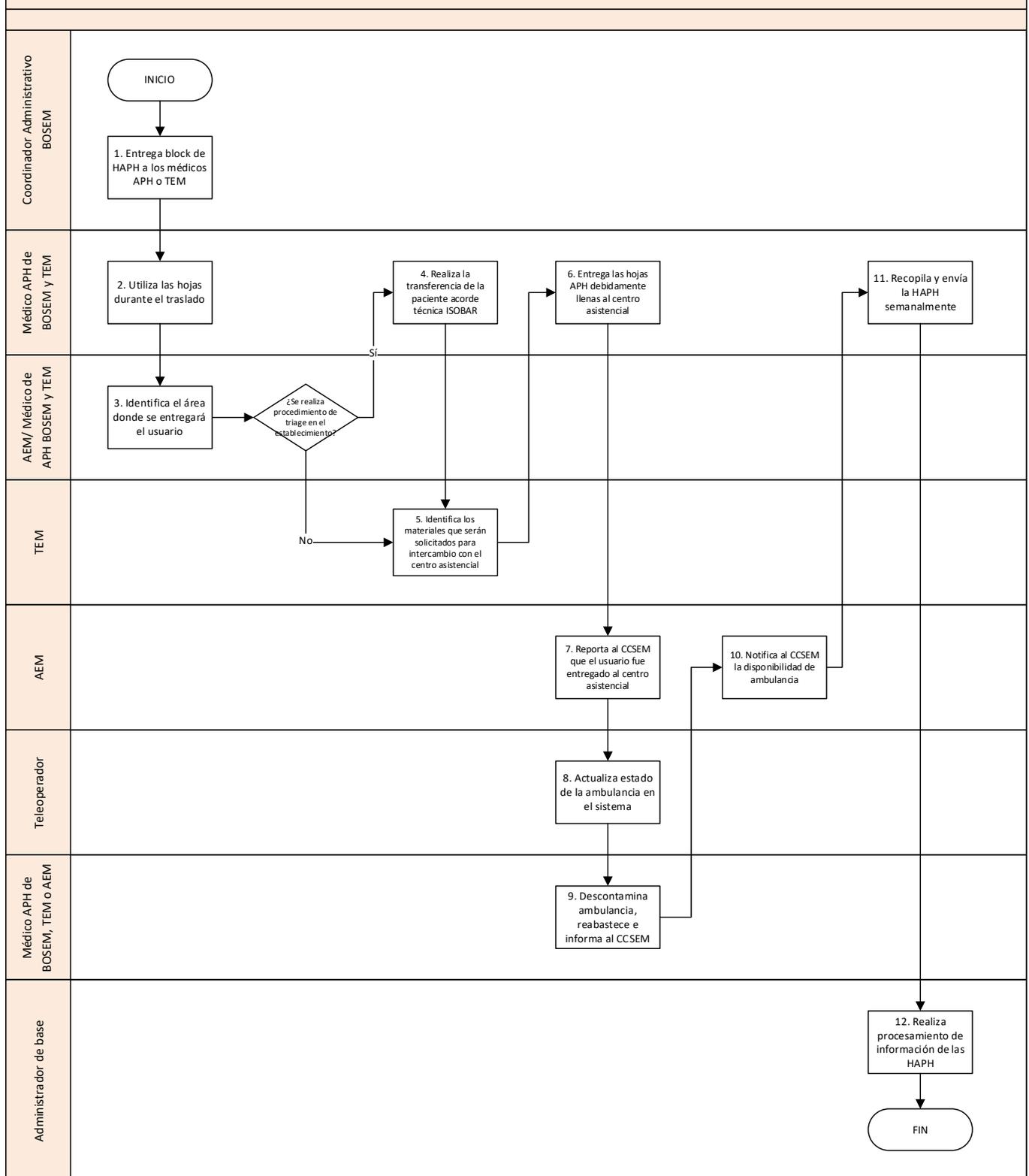
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
			especialidad correspondiente. <b>Pasa actividad 4.</b> - <b>No:</b> entrega usuario al médico o enfermera encargada de puerta. <b>Pasa a la actividad 5.</b> <b>NO:</b> entrega el usuario al médico o enfermera encargada de puerta. <b>Pasa a la actividad 5.</b>	
4	Médico APH de BOSEM y TEM.	Realiza la transferencia del usuario acorde técnica ISOBAR.	Realiza la transferencia del usuario de acuerdo a la técnica ISOBAR (siglas en ingles). <b>Pasa actividad 5.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
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. <b>Pasa a la actividad 6.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> hoja de Atención Pre hospitalaria. <b>Anexo 4:</b> 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 usuario, posteriormente entrega hoja original (color blanco) y guarda hoja APH color amarillo y celeste. <b>Pasa a la actividad 7.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> hojas APH <b>Anexo 4:</b> 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. <b>Pasa a la actividad 8.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
8	Teleoperador	Actualiza estado de la ambulancia en el sistema.	Recibe y actualiza el estado de la ambulancia en el sistema. <b>Pasa a la actividad 9.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> Sistema informático
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 <b>M03-01-A-02-P04</b> -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 usuario, edad, sexo, signos vitales, tratamiento brindado y centro de entrega, posteriormente cierre el caso. <b>Pasa actividad 10.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
10	AEM	Notifica al CCSEM la disponibilidad de ambulancia.	Notifica al CCSEM la disponibilidad de la ambulancia, para que pueda ser utilizada nuevamente. <b>Pasa a la actividad 11.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
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	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> memorándum de entrega por BOSEM.

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 42 de 82

PROCEDIMIENTO: M01-02-P02-ADMINISTRACIÓN DE HOJA DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA Y ENTREGA DE USUARIO				
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
			entrega por BOSEM, el cual debe de ser firmado de recibido por el colaborador técnico médico de estadística. <b>Pasa a la actividad 12.</b>	
12	Administrador de base	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. <b>Pasa a fin.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
<b>Fin del procedimiento</b>				

e. Diagrama de flujo

**PROCEDIMIENTO: M01-02-P02-ADMINISTRACIÓN DE HOJA DE ATENCIÓN PREHOSPITALARIA Y ENTREGA 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 44 de 82

### 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

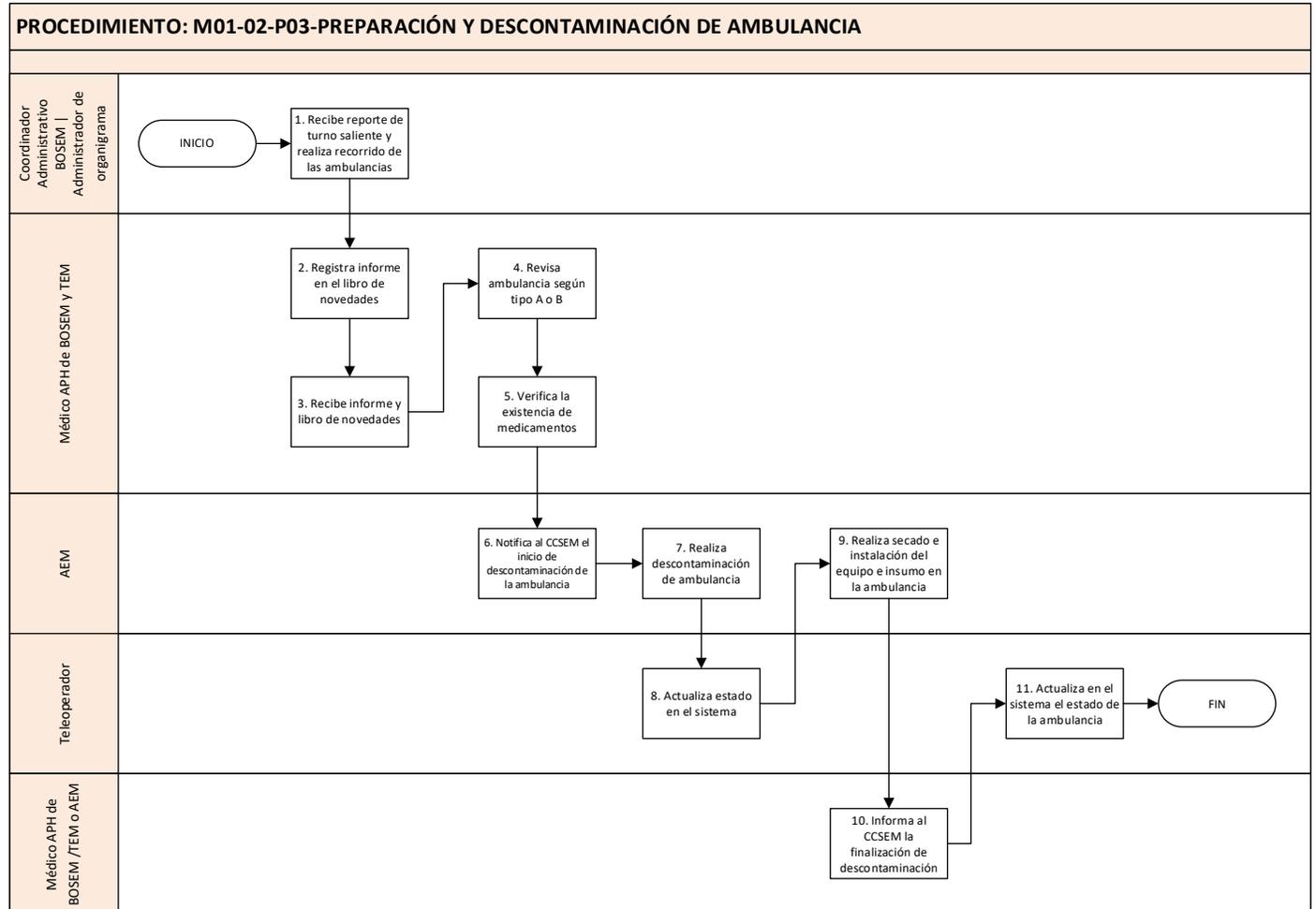
PROCEDIMIENTO: M01-02-P03-PREPARACIÓN Y DESCONTAMINACIÓN DE AMBULANCIA				
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Coordinador Administrativo BOSEM. Administrador de organigrama	Recibe reporte de turno saliente y realiza recorrido de las ambulancias.	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. <b>Pasa a la actividad 2.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 3, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> 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. <b>Pasa a la actividad 3.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 3, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> 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 - 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.). <b>Pasa a la</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 3, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> libro de novedades.

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 45 de 82

			<b>actividad 4.</b>	
4		Revisa ambulancia según tipo A o B.	Según el tipo de ambulancias revisa en cada una: <b>Tipo A:</b> Verifica la funcionalidad del equipo médico, estado de las camillas, botiquín, set de férulas, equipo de oxígeno, aspirador manual (equipo electro médico), desfibrilador bifásico, monitor de signos vitales, bomba de infusión continua y ventilador mecánico. <b>Tipo B:</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). <b>Pasa a la actividad 5.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 3, 5, 7 y 8.
5		Verifica la existencia de medicamentos.	Verifica la existencia de medicamentos, insumos y hojas de atención prehospitalaria, que estén disponibles para su utilización. <b>Pasa a la actividad 6.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 3, 5, 7 y 8.
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. <b>Pasa actividad 7.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 3, 5, 7 y 8.
7	AEM	Realiza descontaminación de ambulancia.	Notifica al CCSEM para cierre de demanda del traslado, por proceso de descontaminación de la ambulancia, procedimiento: <b>M01-02-P03-Preparación y descontaminación de ambulancia.</b> 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. 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. <b>Pasa a la actividad 8.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 3, 5, 7 y 8.
8	Teleoperador.	Actualiza estado en el sistema.	Recibe la información y actualiza en sistema el estado <b>"NO DISPONIBLE"</b> a la unidad contaminada. <b>Pasa a la actividad 9.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 3, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> 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. <b>Pasa a la actividad 10.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 3, 5, 7 y 8.
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. <b>Pasa a la actividad 11.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 3, 5, 7 y 8.
11	Teleoperador	Actualiza en el sistema el estado de la ambulancia.	Actualiza en sistema el estado de la ambulancia a <b>"DISPONIBLE"</b> . <b>Pasa a fin.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 3, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> SISEM.
<b>Fin del procedimiento</b>				

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 46 de 82

### e. Diagrama de flujo



## 4. M01-02-P04-Gestión de traslado aéreo de usuarios

### 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

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 47 de 82

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 USUARIOS				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Médico de Centro Asistencial	Realiza evaluación médica al usuario	Realiza evaluación médica del usuario y valora realizar la solicitud de traslado de usuario	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> no aplica
2		Realiza llamada al SEM	Realiza llamada al SEM y brinda información de la condición de salud del usuario. <b>Pasa a la actividad 3</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
3	Teleoperador CCSEM	Recibe llamada	Realiza la llamada acorde al procedimiento de "M01-01-P01 Gestión de llamada y demanda". <b>Pasa a la actividad 4</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
4	Médico Teleoperador CCSEM	Determina si usuario es apto para el traslado	Determina con base a la información recibida si el usuario esta apto para realizar traslado aéreo: <b>¿Es apto para el traslado?</b> <b>No es apto:</b> considera enviar transporte crítico terrestre. <b>Pasa fin.</b> <b>Si es apto:</b> Informa al Médico APH y <b>Pasa a la actividad 5</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
5	Médico APH	Solicita autorización de traslado del usuario, al coordinador del CCSEM	Informa sobre estado del usuario al coordinador del CCSEM para solicitar autorización del traslado aéreo. <b>Pasa a la actividad 6</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> 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 usuario vía aérea. <b>Pasa a la actividad 7</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> 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 usuario vía aérea. <b>Pasa a la actividad 8</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> 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. <b>Pasa a la actividad 9</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> no aplica

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 48 de 82

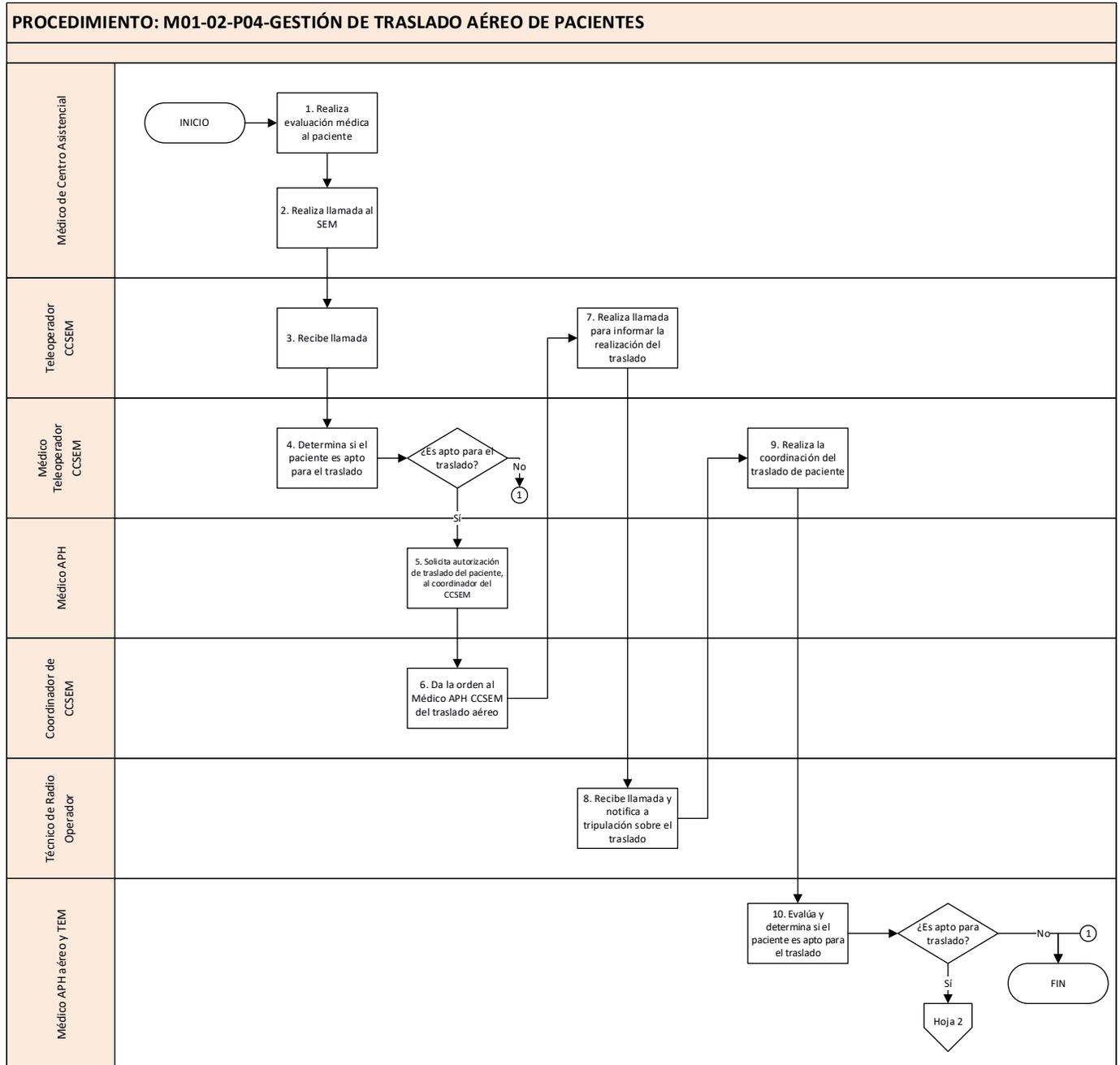
PROCEDIMIENTO: M01-02-P04-GESTIÓN DE TRASLADO AÉREO DE USUARIOS				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
9	Médico Teleoperador CCSEM	Realiza la coordinación del traslado de usuario	Realiza coordinación con el médico APH aéreo, y proporciona la información del usuario, para preparar el equipo necesario en la ejecución del traslado aéreo. <b>Pasa a la actividad 10</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
10	Médico APH aéreo y TEM	Evalúa y determina si el usuario es apto para el traslado	Al aterrizar en el Centro Asistencial, realiza evaluación de usuario para determinar condición de salud: <b>¿Es apto para el traslado?</b> <b>No es apto:</b> informa a CCSEM y considera enviar transporte crítico terrestre. <b>Fin del procedimiento.</b> <b>Si es apto:</b> 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 usuario. <b>Pasa a la actividad 11</b> <b>Nota:</b> En el caso que el usuario sea un neonato, este se hará acompañar de un familiar (responsable), hasta el centro asistencial donde será atendido.	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> Anexo 4: Hoja de Atención Prehospitalaria
11	Piloto de operaciones y PREVAC/ médico APH aéreo	Evalúa durante el traslado si el usuario presenta complicaciones.	Durante el traslado aéreo se va evaluando el estado del usuario por si presentara complicaciones, ya sea por la altura o variaciones en la presión barométrica, u otro factor. <b>¿Presenta complicaciones el usuario durante el traslado aéreo?</b> <b>Si presenta:</b> ¿Qué tipo de decisión toma el médico APH aéreo? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Decide aterrizar</li> <li>- Regresa al centro asistencial desde donde fue trasladado</li> <li>- Dirigirse hacia el centro asistencial que en distancia esté más cerca para que este pueda ser atendido de emergencia, lo estabilicen y poder continuar con el traslado aéreo o se determina que sea trasladado por vía terrestre.</li> </ul> Registra en el libro de operación de vuelo y libro control de vuelo. <b>Pasa actividad 12</b>  <b>No presenta: Pasa a la actividad 15</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> no aplica
12		Comunica el cambio de ruta a los involucrados	Se comunica al CCSEM del cambio de ruta u otra novedad durante el vuelo. <b>Pasa a la actividad 13</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 49 de 82

PROCEDIMIENTO: M01-02-P04-GESTIÓN DE TRASLADO AÉREO DE USUARIOS				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
13	Piloto de operaciones y PREVAC/ médico APH aéreo/ Médico Teleoperador CCSEM	Evalúa y determina fallecimiento de usuario durante traslado aéreo.	<p><b>¿Fallece usuario durante el traslado?</b></p> <p><b>Si:</b> 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. <b>Pasa a fin</b></p> <p><b>No: Pasa a la actividad 14</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> no aplica</p>
14	Piloto de operaciones y PREVAC	Determina si se continua con el traslado a causa de las condiciones meteorológicas	<p><b>¿Se presentan problemas meteorológicos o alguna situación de mal funcionamiento de la aeronave?</b></p> <p><b>Si:</b> no se realiza el despegue de la aeronave, considerar enviar transporte crítico terrestre. <b>Pasa a fin</b></p> <p><b>No:</b> se realiza el despegue y <b>Pasa a la actividad 15</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> no aplica</p>
15	Técnico de Radio Operador/ médico APH aéreo/ Médico Teleoperador CCSEM	Entrega de HAPH.	<p>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.</p> <p><b>Nota:</b> Mantener coordinación estrecha con CCSEM, durante todo el traslado del usuario.</p> <p><b>Pasa a fin</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro: Anexo 4:</b> Hoja de Atención Prehospitalaria</p>
<b>Fin del procedimiento</b>				

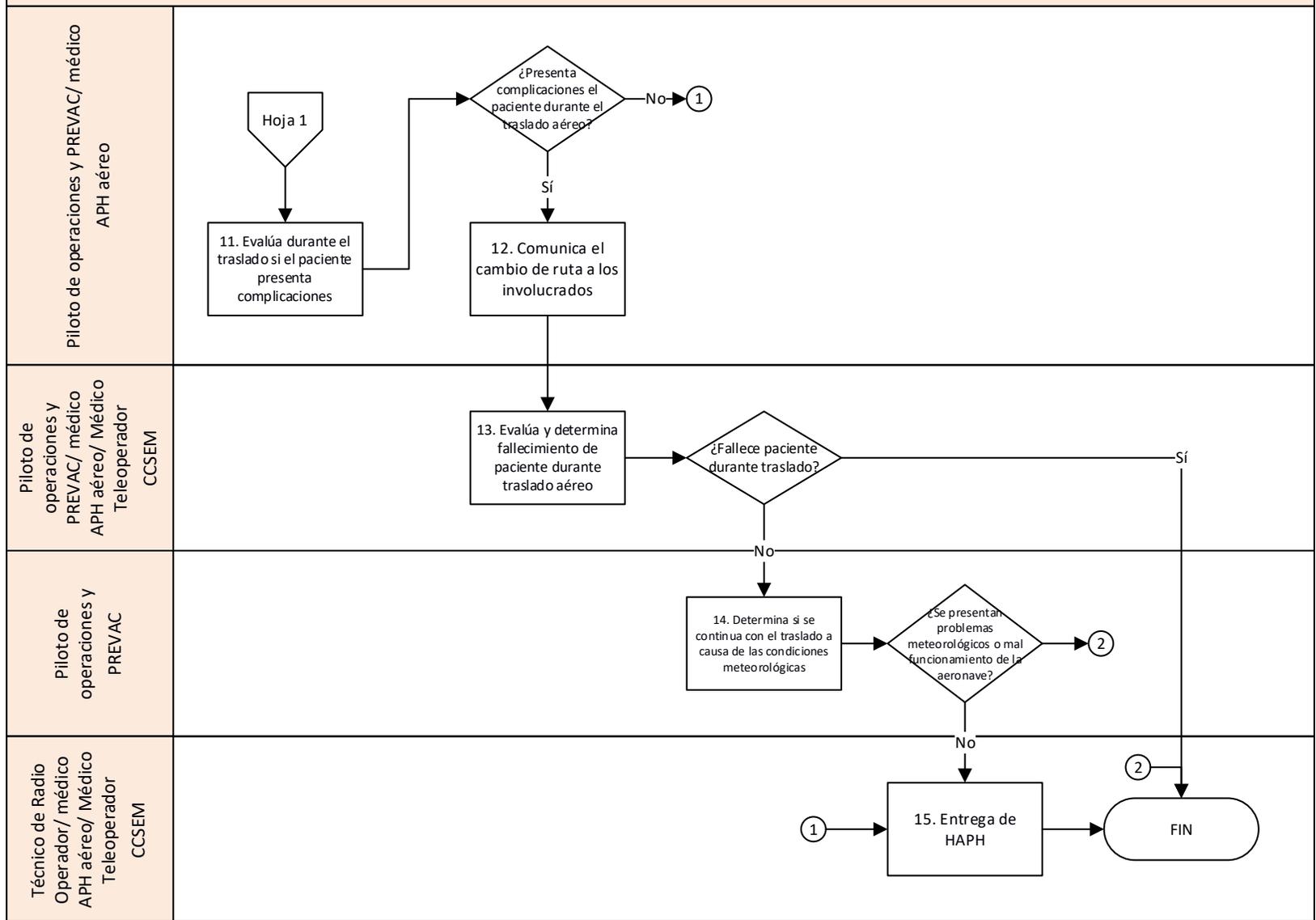
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 50 de 82

### e. Diagrama de flujo





### PROCEDIMIENTO: M01-02-P04-GESTIÓN DE TRASLADO AÉREO DE PACIENTES



 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 52 de 82

## 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 pre hospitalaria, 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.

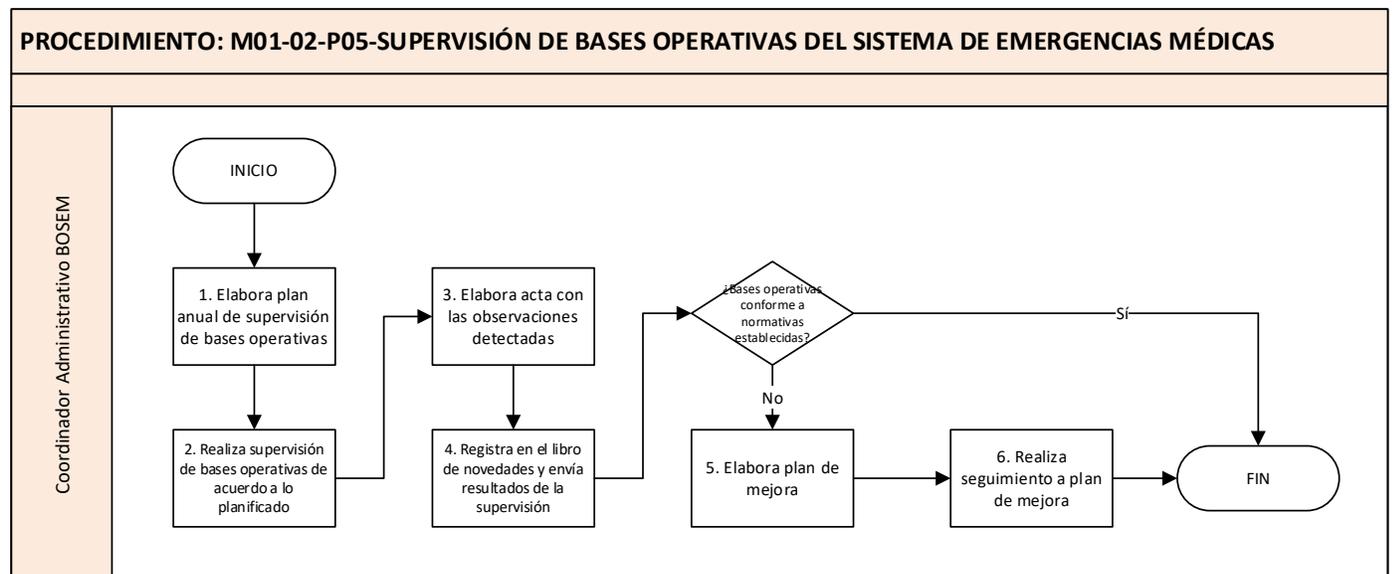
### d. Descripción de las actividades del procedimiento

PROCEDIMIENTO: M01-02-P05-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. <b>Pasa a la actividad 2.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> 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"> <li>- Acta de inventario de físico de medicamentos e insumos médicos.</li> <li>- Lista de Chequeo para evaluación a jefes de turno.</li> <li>- Lista de chequeo para monitoreo de bases operativas y ambulancias.</li> <li>- Lista de chequeo para HAPH de BOSEM.</li> <li>- Llenado de libro de problemas y anomalías.</li> </ul> <b>Pasa a la actividad 3.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> Instrumento de supervisión. <b>Anexo 5.</b> Acta de Inventario físico de medicamentos e insumos médicos. <b>Anexo 6.</b> Lista de Chequeo para evaluación a jefes de Turno. <b>Anexo 7.</b> Lista de Chequeo para monitoreo de Bases Operativas y Ambulancias. <b>Anexo 8.</b> Lista de chequeo para hoja de atención prehospitalaria de Bases Operativa.

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 53 de 82

PROCEDIMIENTO: M01-02-P05-SUPERVISIÓN DE BASES OPERATIVAS DEL SISTEMA DE EMERGENCIAS MÉDICAS				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
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 y el responsable de la supervisión. <b>Pasa a la actividad 4.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> Acta de supervisión.
4		Registra en el libro de novedades y envía resultados de la supervisión.	<b>¿Bases operativas conforme a normativas establecidas?</b> <b>SI:</b> - 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. <b>Pasa a fin.</b> <b>NO: Pasa actividad 5.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> 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. <b>Pasa actividad 6.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
6		Realiza seguimiento a plan de mejora.	Realiza seguimiento a plan de mejora que solventa las observaciones encontradas en la supervisión de bases operativas. <b>Pasa a fin.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.
<b>Fin del procedimiento</b>				

### e. Diagrama de flujo



 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 54 de 82

## 6. M01-02-P06- Traslado de usuario inestable.

### 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, considerando las recomendaciones emitidas por parte del médico de APH sobre la idoneidad de traslado de usuario debido a su condición clínica.

### b. Alcance

Comprende la verificación del estado clínico del usuario, la respectiva recomendación por parte del médico APH sobre la conveniencia de traslado al usuario, el traslado del mismo bajo responsabilidad del médico tratante y la entrega del usuario en destino.

### 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-P06- TRASLADO DE USUARIO INESTABLE				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Médico APH	Verifica la condición del Usuario.	Verifica la condición clínica y hemodinámica del usuario. ¿Se encuentra el usuario inestable? Si, Pasa actividad 2. No, se deriva al procedimiento de coordinación activación de emergencia y traslado de usuario. Pasa a fin.	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> No aplica
2	Médico APH	Realiza recomendación sobre traslado según estado de usuario.	Se realiza la recomendación de no hacer traslado hasta estabilizar la condición de usuario. Pasa a actividad 3.	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> No aplica
3	Médico del Hospital Responsable de usuario	Evalúa recomendación de médico de tripulación	Evalúa recomendación por parte de médico de tripulación de ambulancia sobre traslado de usuario. ¿Se acepta la recomendación por parte del médico de tripulación? Si: Pasa a actividad 4. No: Pasa a actividad 5.	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> No aplica
4	Médico APH/TEM/AEM	Espera hasta estabilización de usuario.	Usuario continuará en hospital y se trasladará hasta su estabilización. Tripulación espera un máximo de 30 min y luego retorna a base.	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> HAPH

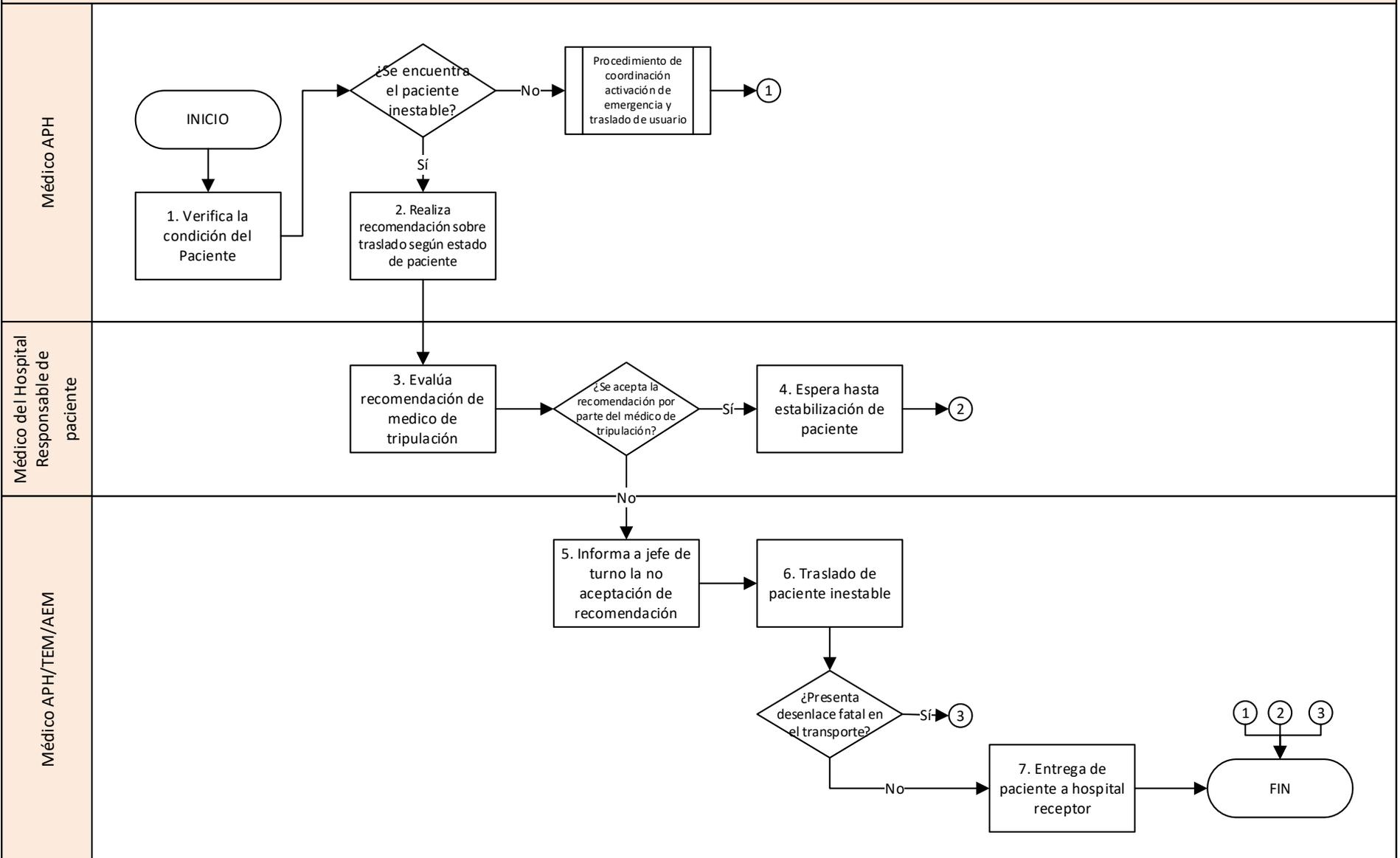
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 55 de 82

PROCEDIMIENTO: M01-02-P06- TRASLADO DE USUARIO INESTABLE				
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
			<p>-Se consigna en hoja APH del no traslado por inestabilidad hemodinámica.</p> <p>-Se informará a jefe de turno de CCSEM de aceptación a recomendación.</p> <p>Si usuario logra estabilizarse derivar a procedimiento de coordinación activación de emergencia y traslado de usuario.</p> <p>Pasa a Fin.</p>	
5	Médico APH/TEM/AEM	Informa a jefe de turno la no aceptación de recomendación	<p>Informa a jefe de turno de CCSEM de la no aceptación de la recomendación, además de la aceptación de responsabilidad por parte del médico del hospital.</p> <p>Pasa a actividad 6.</p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> Sistema informático</p>
6	Médico APH/TEM/AEM	Traslado de usuario inestable.	<p>Traslada a usuario inestable y se hace constar en la hoja APH que el médico de hospital asume la responsabilidad y que la recomendación de no traslado no fue aceptada.</p> <p>¿Presenta desenlace fatal en el transporte?</p> <p>Si: Se retorna hospital de origen y se entrega a usuario fallecido.</p> <p>No: Pasa a actividad 7</p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> HAPH</p>
7	Médico APH/TEM/AEM	Entrega de usuario a hospital origen.	Entrega de usuario con vida al hospital origen para su correspondiente atención. Pasa a fin	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p>
<b>Fin del procedimiento</b>				

**e. Diagrama de flujo**



### PROCEDIMIENTO: M01-02-P06- TRASLADO DE PACIENTE INESTABLE



 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 57 de 82

## 7. M01-02-P07- Traslado acuático de usuario

### a. Objetivo

Contribuir en la disminución de la morbimortalidad 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 acuático.

### b. Alcance

Comprende desde la activación y salida del recurso en la base acuática, 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

Consideraciones especiales:

- En los casos que se presenten problemas meteorológicos o alguna situación de mal funcionamiento de la nave, se cancelará la operación y se gestionará apoyo con la comunidad o instituciones colaboradoras del SEM para el envío del usuario al centro de salud más cercano.
- Si el usuario se encuentra en su domicilio en una isla, médico de la isla deberá realizar la evaluación del usuario previo a solicitud de referencia.

### 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-P07- TRASLADO ACUÁTICO DE USUARIO				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Médico de Centro Asistencial	Realiza evaluación médica al usuario	Realiza evaluación médica del usuario y valora realizar la solicitud de referencia del usuario a un centro hospitalario. <b>¿Amerita referencia?</b> - <b>Si amerita referencia: Pasa a la actividad 2.</b> <b>No amerita referencia:</b> brinda tratamiento ambulatorio y no se realiza la gestión del traslado. <b>fin del procedimiento.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> no aplica
2		Realiza llamada al SEM	Realiza llamada al 132 opción 1 y brinda información de la condición de salud del usuario, para iniciar traslado. <b>Pasa a la actividad 3</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> Sistema informático

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 58 de 82

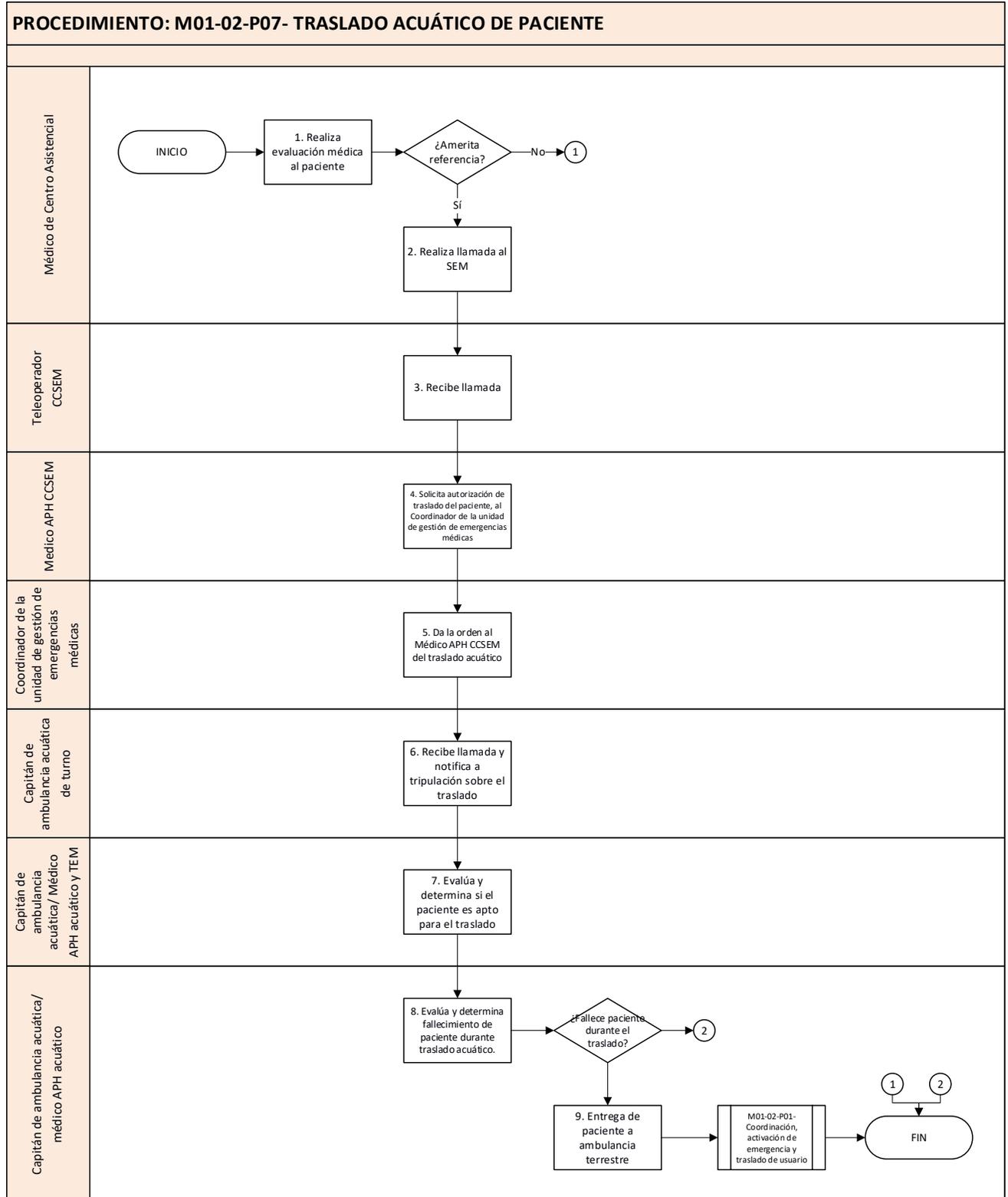
PROCEDIMIENTO: M01-02-P07- TRASLADO ACUÁTICO DE USUARIO				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
3	Teleoperador CCSEM	Recibe llamada	Realiza la llamada acorde al procedimiento de "M01-01-P01 Gestión de llamada y demanda". <b>Pasa a la actividad 4</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> Sistema informático
4	Médico APH CCSEM	Solicita autorización de traslado del usuario, al Coordinador de la unidad de gestión de emergencias médicas	Informa sobre estado del usuario al Coordinador de la unidad de gestión de emergencias médicas para solicitar autorización del traslado acuático. <b>Pasa a la actividad 5</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> no aplica
5	Coordinador de la unidad de gestión de emergencias médicas	Da la orden al Médico APH CCSEM del traslado acuático	Consulta condiciones meteorológicas a capitán de base acuática. ¿Las condiciones meteorológicas son aptas para el traslado?  Si: Da la orden al capitán de base acuática, para que se realice el traslado de usuario. No: No se realiza traslado, hasta que las condiciones sean las adecuadas.	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> no aplica
6	Capitán de ambulancia acuática de turno	Recibe llamada y notifica a tripulación sobre el traslado	Recibe llamada del traslado acuático y alerta a la tripulación para la ejecución de la misión. <b>Pasa a la actividad 7</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> no aplica
7	Capitán de ambulancia acuática/ Médico APH acuático y TEM	Evalúa y determina si el usuario es apto para el traslado	Al atracar en puerto de Centro Asistencial, realiza evaluación de usuario, recibe del médico de centro asistencial la documentación necesaria para la referencia y se realiza el traslado del usuario. <b>Pasa a la actividad 8</b>  <b>Nota:</b> En el caso que el usuario sea un neonato y menores de 18 años, este se hará acompañar de un familiar (responsable), hasta el centro asistencial donde será atendido. Si por algún motivo se suspende el traslado a la llegada del equipo SEM, completar Hoja de Atención Prehospitalaria justificando el motivo firmando usuario y/o familiares y médico tratante.	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> Anexo 4: Hoja de Atención Prehospitalaria
8	Capitán de ambulancia acuática/ médico APH acuático	Fallece el usuario durante traslado acuático.	<b>¿Fallece usuario durante el traslado?</b>  <b>Si:</b> retorna a puerto del establecimiento de salud de 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 navegación y libro control de navegación. <b>Pasa a fin</b>  <b>No: Pasa a la actividad 9</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> no aplica
9	Capitán de ambulancia	Entrega de usuario a ambulancia terrestre	Entrega de usuario a ambulancia terrestre, y realiza procedimiento de <b>M01-02-P01-</b>	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 59 de 82

PROCEDIMIENTO: M01-02-P07- TRASLADO ACUÁTICO DE USUARIO				
N°	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
	acuática / médico APH acuático		<p><b>Coordinación, activación de emergencia y traslado de usuario.</b></p> <p><b>Nota:</b> Mantener coordinación estrecha con CCSEM, durante todo el traslado del usuario.</p> <p><b>Pasa a fin</b></p>	<p><b>Registro: Anexo 4:</b> Hoja de Atención Prehospitalaria</p>
<b>Fin del procedimiento</b>				

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 60 de 82

**e. Diagrama de flujo**



 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 61 de 82

## 8. M01-02-P08- Entrega y recibo de turno de base operativa.

### a. Objetivo

Optimizar la gestión de recepción y entrega del turno, organizando de forma eficiente las condiciones de entrega del material y equipo de la base operativa, así como su verificación y registro de su recepción.

### b. Alcance

Comprende desde la entrega del equipo médico a través de lista de chequeo, la recepción y entrega de medicamentos e insumos, su correspondiente verificación y el levantamiento de un reporte en el libro de novedades.

### 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

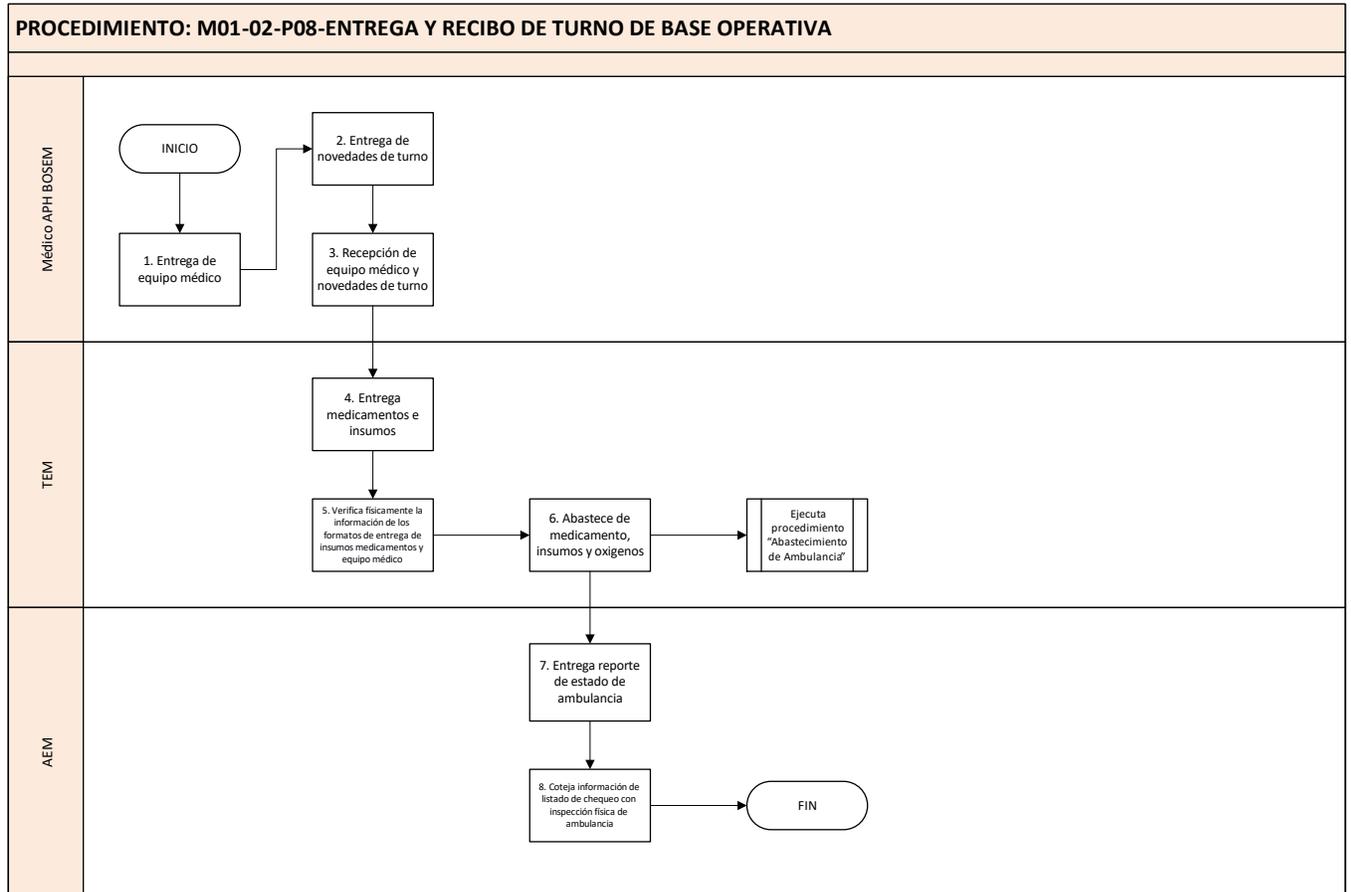
PROCEDIMIENTO: M01-02-P08-ENTREGA Y RECIBO DE TURNO DE BASE OPERATIVA				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Médico APH BOSEM.	Entrega de equipo médico	<p>Médico saliente revisa acorde a lista de chequeo que el equipo médico este completo, en óptimas condiciones y organizado según lo descrito en el “manual de dotaciones de ambulancias”, además, notifica niveles de oxígeno para suministro si fuese necesario.</p> <p><b>Nota:</b> La verificación se realiza de acuerdo al tipo de ambulancia. Para la ambulancia tipo B la entrega del equipo médico es TEM. <b>Pasa a la actividad 2.</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2,3, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> Lista de chequeo de equipo médico</p>
2	Médico APH BOSEM.	Entrega de novedades de turno	<p>Entrega al responsable de la tripulación entrante lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hoja APH de atenciones realizadas.</li> <li>- Casos pendientes</li> <li>- Reporte de equipo prestado o dañado durante la asistencia</li> <li>- Atenciones programadas pendientes</li> <li>- Cambio de ambulancia o de personal</li> <li>- Entre otras anomalías relacionadas a la atención y al recurso humano. <b>Pasa a la actividad 3.</b></li> </ul> <p><b>Nota:</b> Toda novedad u observación del equipo médico, se debe de documentar en el libro de</p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2,3, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> HAPH, reporte de equipo prestado o dañado durante la asistencia</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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 62 de 82

			novedades.	
3	Médico APH BOSEM.	Recepción de equipo médico y novedades de turno	<p>Médico entrante recibe y verifica que el equipo médico este completo acorde a la lista de chequeo que entrego el médico saliente, así como la recepción de novedades.</p> <p><b>Nota:</b> En ausencia del Médico APH BOSEM, es responsable el TEM de recibir el turno. <b>Pasa a la actividad 4.</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2,3, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> Lista de chequeo de equipo médico de ambulancia</p>
4	TEM	Entrega medicamentos e insumos	<p>TEM saliente actualiza y entrega el consumo diario de medicamentos e insumos en los formatos establecidos. <b>Pasa a la actividad 5.</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2,3, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> Formato de entrega de medicamentos e insumos de ambulancia Tabulador diario de medicamentos e insumos médicos</p>
5	TEM	Verifica físicamente la información de los formatos de entrega de insumos medicamentos y equipo médico	<p>TEM entrante recibe y verifica físicamente la información de los formatos de entrega de insumos medicamentos y equipo médico.</p> <p><b>Nota:</b> Se reporta en libro de novedades describiendo las discrepancias encontradas buscando esclarecer con médico saliente las diferencias encontradas de ser posible. En caso no se logre aclarar las discrepancias se deberá realizar un seguimiento por el administrador de base. <b>Pasa a la actividad 6.</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2,3, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> No aplica</p>
6	TEM	Abastece medicamentos, insumos y oxígeno	<p>El TEM entrante efectúa lo estipulado en el procedimiento "Abastecimiento de Ambulancia". <b>Pasa a la actividad 7.</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2,3, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> No aplica</p>
7	AEM	Entrega reporte de estado de ambulancia	<p>AEM saliente realiza lista de chequeo para el reporte del estado de la ambulancia debidamente firmada y el llenado de bitácora de recorrido. <b>Pasa a la actividad 8.</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2,3, 5, 7, 8 y 9.</p> <p><b>Registro:</b> F14 Bitácora para control de uso de Vehículos.</p>
8	AEM	Coteja información de listado de chequeo con inspección física de la ambulancia	<p>AEM entrante coteja la información del listado de chequeo y verifica físicamente, la condición de la ambulancia, así como también genera la gestión de abastecimiento de combustible las ambulancias.</p> <p><b>Nota:</b> Se notifica en lista de chequeo las discrepancias encontradas, reportándolo en el libro de novedades, para su respectivo seguimiento por el administrador de base. <b>Pasa a fin.</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2,3, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> Listado de chequeo</p>
<b>Fin del procedimiento</b>				

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 63 de 82

**e. Diagrama de flujo**



 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 64 de 82

## 9. M01-02-P09- Asistencia y traslado de usuario por demanda espontanea

### a. Objetivo

Contribuir en la disminución de la morbimortalidad 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 identificación del usuario emergente, la activación y atención al usuario, 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.

### c. Marco regulatorio

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

### d. Consideraciones especiales

- Los traslados se efectuarán durante el momento de retorno de las ambulancias a la base operativa, traslados interhospitalarios o traslados rutinarios.
- En caso que la unidad no pueda trasladar al usuario debido a que no cumple con las condiciones adecuadas, el equipo debe informar al Centro Coordinador el cual realizará las gestiones correspondientes para la atención del usuario.

### e. Descripción de las actividades del procedimiento

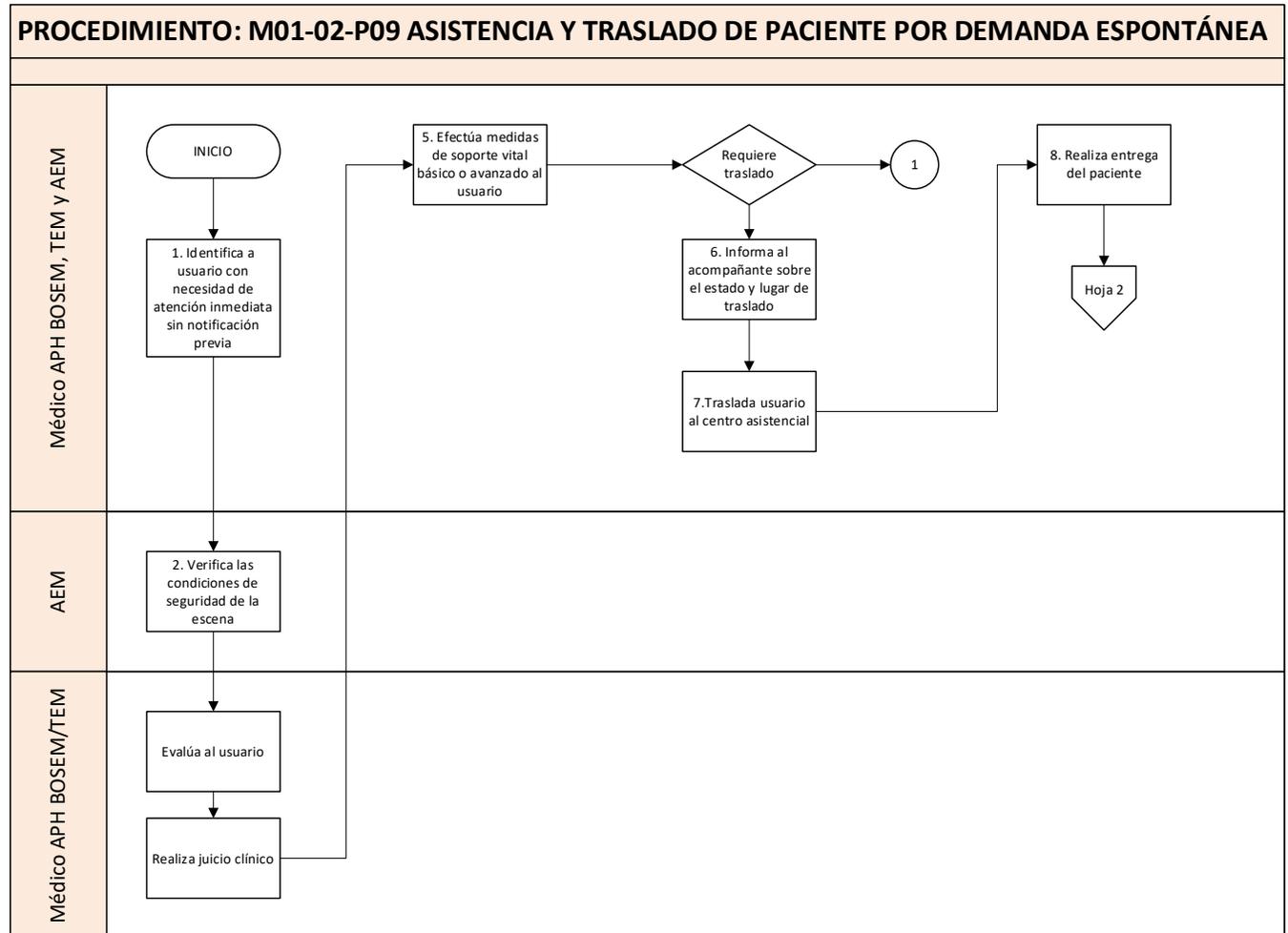
PROCEDIMIENTO: M01-02-P09- ASISTENCIA Y TRASLADO DE USUARIO POR DEMANDA ESPONTANEA				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Registro y normativa a utilizar
1	Médico APH BOSEM, TEM, AEM	Identifica a usuario con necesidad de atención inmediata sin notificación previa	Identifica a usuario que requiere atención prehospitalaria inmediata sin notificación previa y notifica Centro Coordinador del Sistema de Emergencias Médicas (CCSEM) que se realizará asistencia	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> No aplica
2	AEM	Verifica las condiciones de seguridad de 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.	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> No aplica
3	Médico APH BOSEM/ TEM	Evalúa al usuario	Evalúa al usuario, tomando en cuenta diferentes aspectos como: signos vitales, examen físico, estado de consciencia, riesgo social.	<b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8. <b>Registro:</b> No aplica

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 65 de 82

4	Médico APH BOSEM/ TEM	Realiza juicio clínico	<p>Realiza juicio clínico para determinar el tipo de problema de salud del usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Si es Técnico de Emergencias Médicas (TEM): aporta datos para que el médico coordinador del CCSEM haga el juicio clínico.</li> <li>- Si es médico de atención pre hospitalaria de la base operativa: determina el resultado de juicio clínico al CCSEM</li> </ul> <p>Pasa a actividad 5.</p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> No aplica</p>
5	Médico APH de BOSEM y/o TEM y AEM	Efectúa medidas de soporte vital básico o avanzado al usuario	<p>Estabiliza al usuario, proporciona medidas de soporte vital básico o avanzado con la finalidad de conservar los signos vitales en parámetros normales.</p> <p><b>¿Determinó necesidad de trasladar al usuario? Si requiere traslado.</b> Informa al CCSEM, y se realiza traslado al centro asistencial más cercano (según capacidad instalada y necesidades del usuario) <b>Pasa a actividad 6</b></p> <p><b>No requiere traslado,</b> brinda atención e Informa al CCSEM y se retira del lugar de la atención.</p> <p><b>Pasa a fin</b></p>	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> No aplica</p>
6		Informa al acompañante sobre el estado del usuario.	Informa al acompañante del usuario el estado y lugar del traslado. <b>Pasa a la actividad 7</b>	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> No aplica</p>
7		Traslada usuario al centro asistencial.	Traslada al usuario a centro asistencial asignado por CCSEM. Registra las diferentes atenciones ofrecidas durante el traslado en las HPAH. <b>Pasa a la actividad 8.</b>	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> No aplica</p>
8		Realiza entrega del usuario.	Realiza la entrega del usuario, cumpliendo el procedimiento <b>M01-02-P2-Administración de hoja de atención prehospitalaria y entrega de usuario.</b> ¿En los hospitales se cuenta con camilla SEM? Si: Se presenta usuario a médico que recibe, se ubica usuario en camilla SEM y retorna a base operativa No: presentar usuario y si en 10 minutos no es recibido, reportar a CCSEM y esperar hasta recepción de usuario.	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> No aplica</p>
9		Realiza descontaminación de ambulancia.	A la llegada a la Base operativa del sistema de emergencias médicas AEM, cumple con el procedimiento: <b>M01-02-P3-Preparación y descontaminación de ambulancia.</b> Médico APH de BOSEM o TEM, brinda datos de hoja de APH al teleoperador. <b>Pasa actividad 13.</b>	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> No aplica</p>
10		Realiza llenado de formulario de registro de incidentes.	En caso de suceder un evento o incidente se debe llenar el formato "Registro de irregularidades durante el turno". <b>Pasa a fin.</b>	<p><b>Marco normativo:</b> 2, 5, 7 y 8.</p> <p><b>Registro:</b> No aplica</p>
<b>Fin del procedimiento</b>				

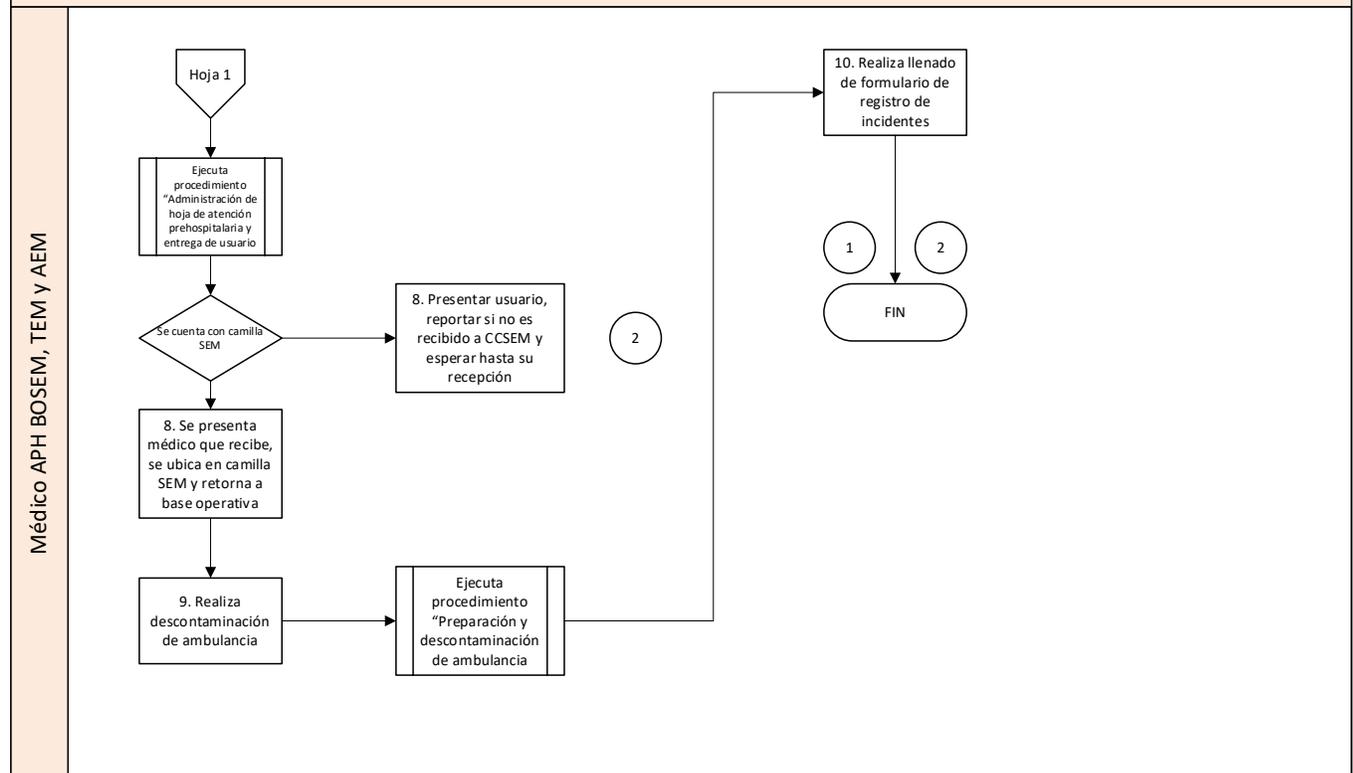
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 66 de 82

**f. Diagrama de flujo**



 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 67 de 82

## PROCEDIMIENTO: M01-02-P09 ASISTENCIA Y TRASLADO DE PACIENTE POR DEMANDA ESPONTÁNEA



## 10. M01-02-P10-Traslado especializado

### 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, considerando las recomendaciones emitidas por parte del médico de APH sobre el traslado de usuario asistido por un especialista.

### b. Alcance

Inicia con la identificación de la necesidad de desplazar recurso especializado para atender la emergencia y finaliza con la coordinación para el retorno del especialista.

### c. Marco regulatorio

El marco normativo está reflejado en el cuadro descriptivo del procedimiento en la columna marco

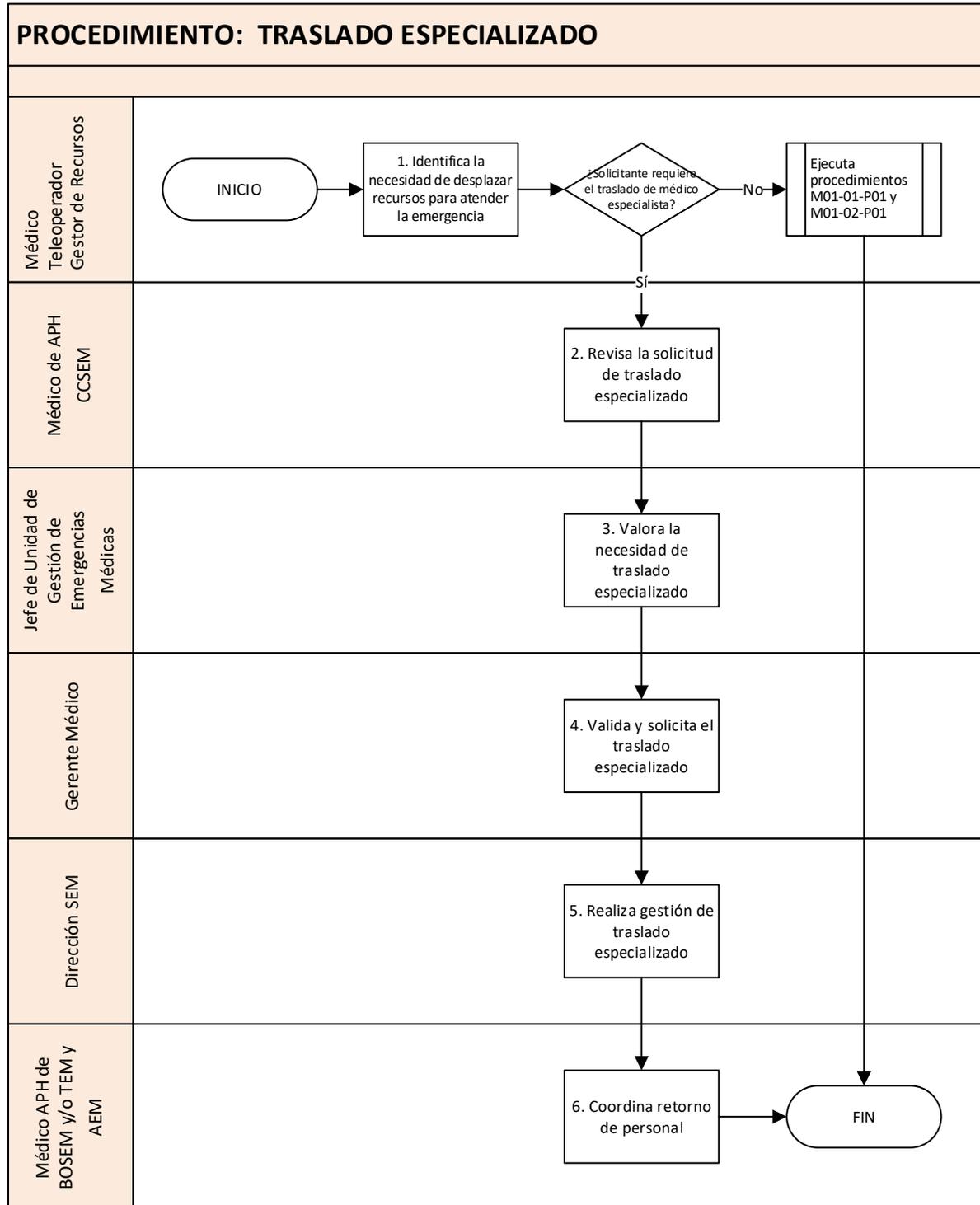
 GOBIERNO DE EL SALVADOR MINISTERIO DE SALUD	M03-ATENCIÓN EN SALUD INTEGRAL E INTEGRADA A LA PERSONA EN EL CURSO DE VIDA CON ENFOQUE DE APS.	Código: M01-VMOS-MPPMAIEMPH-01
	M03-01-PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS.	Versión 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 68 de 82

normativo y registro a utilizar.

PROCEDIMIENTO: M01-02-P10 TRASLADO ESPECIALIZADO				
Nº	Responsable	Actividad	Descripción de la actividad	Marco normativo y registro a utilizar
1	Médico Teleoperador Gestor de Recursos	Identifica la necesidad de desplazar recursos para atender la emergencia.	¿Solicitante requiere el traslado de médico especialista? <b>Si:</b> Determinar la prioridad según el tipo de demanda (ticket), especifica el tipo de ambulancia y personal o necesidad de especialista médico según la prioridad asignada e informa a médico APH. <b>Pasa a actividad 2</b>  <b>No:</b> Sigue procedimientos: <b>M01-01-P01-Gestión de llamada y demanda.</b> <b>M01-02-P01-Coordinación, activación de emergencia y traslado de usuario.</b> <b>Pasa a fin.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático
2	Médico de APH CCSEM	Revisa la solicitud de traslado especializado	Revisa la solicitud de traslado especializado e informa a jefatura de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas. <b>Pasa a actividad 3</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático
3	Jefe de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas	Valora la necesidad de traslado especializado	Valora la necesidad de traslado especializado e informa a la Gerencia Médica para su validación. <b>Pasa a actividad 4</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático
4	Gerente Médico	Valida y solicita el traslado especializado	Valida la necesidad de traslado especializado y solicita autorización a Dirección SEM. <b>Pasa a actividad 5</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático
5	Dirección SEM	Realiza gestión de traslado especializado	¿Autoriza el traslado especializado?  <b>Si:</b> Solicita y coordina con Dirección Nacional de Hospitales el traslado de especialista a instalaciones del SEM. <b>Pasa a actividad 6</b>  <b>No:</b> Sigue procedimiento: <b>M01-02-P01-Coordinación, activación de emergencia y traslado de usuario y pasa a fin.</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático
6	Médico APH de BOSEM y/o TEM y AEM.	Coordina retorno personal de	Realiza procedimiento de <b>M01-02-P01-Coordinación, activación de emergencia y traslado de usuario.</b> Y se coordina retorno de personal especializado con Dirección Nacional de Hospitales de ser necesario. <b>Pasa a fin</b>	<b>Marco normativo:</b> 2 y 6. <b>Registro:</b> sistema informático
<b>Fin del procedimiento</b>				

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 69 de 82

**a. Diagrama de flujo**



 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 70 de 82

## 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:

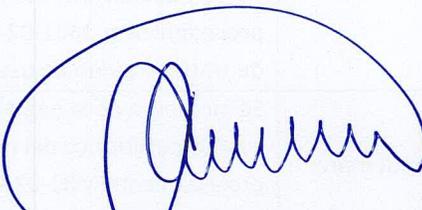
1. Equipo que elaboró el manual.
2. Definiciones y abreviaturas.
3. Hoja de Evaluación de Asistencia Prehospitalaria.
4. Formato de HAPH.
5. Lista de verificación “monitoreo y evaluación de HAPH”.
6. Formato de registro de irregularidades durante el turno
7. Acta de inventario físico de medicamentos e insumos médicos.
8. Lista de Chequeo para evaluación a jefes de Turno.
9. Lista de Chequeo para monitoreo de Bases Operativas y Ambulancias.
10. Lista de chequeo para hoja de atención prehospitalaria de Bases Operativa.

 <b>MINISTERIO DE SALUD</b>	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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 71 de 82

## 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 12 días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro.


  
**Dr. Carlos Ernesto Orellana Domínguez**
  
 Director del Sistema 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	01 septiembre 2023	Se incorpora en la página 10, literal A. Inventario de procedimientos, un nuevo procedimiento, modificando	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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 72 de 82

			la numeración de estos, el 4 pasa a ser el 5 y el nuevo se enumera como, M01-02-P04-Gestión de traslado aéreo de usuarios; haciendo un total de nueve procedimientos.	
01	Técnico de Planificación	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 usuarios.	02
01	Técnico de Planificación	01 septiembre 2023	Se incorpora en la página 42, el cuadro descriptivo del nuevo procedimiento M01-02-P04- Gestión de traslado aéreo de usuarios, incluyendo su diagrama de flujo.	02
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se realiza cambio de versión 02 a versión 03	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incorporan en el inventario de procedimientos de la página 10 en el subproceso "M01-02 Atender emergencias médicas prehospitalarias por vía terrestre, aérea y acuática", los procedimientos M01-02-P06 Traslado de usuario inestable, M01-02-P07 Traslado acuático y el M01-02-P08 Entrega y recibo de turno de base operativa	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incorporan en el inventario de procedimientos de la página 10 en el subproceso "M01-01 "Gestionar solicitudes de emergencias médicas prehospitalarias", el procedimiento M01-01-P05 Coordinación de emergencias médicas prehospitalarias con instituciones colaboradoras.	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incorporan en la página 54 el procedimiento M01-02-P06 Traslado de usuario inestable	03

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 73 de 82

02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incorporan en la página 57 el procedimiento M01-02-P07 Traslado acuático de usuario	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incorporan en la página 33 el procedimiento M01-01-P05 Coordinación de emergencias prehospitalarias con instituciones colaboradoras	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incorporan en la página 61 el procedimiento M01-02-P08 Entrega y recibo de turno de base operativa	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 77 equipo técnico "Licda. Rebeca Carolina Herrera de Alvarenga" por "Lic. Néstor Armando González Coca"	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 5 elaborado por "Dr. Roberto Rafael Solorzano" por "Dr. Edwards Stanley Olivares" y "Dr. Diego Benjamín Calles"	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se elimina en página 77 asistencia técnica "Lcda. Clara Luz Hernández de Olmedo"	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incluye en la página 19 en Marco Normativo "Manual de Organización y Funciones de la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas"	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incluye en la página 36 en Marco Normativo "Manual de Organización y Funciones de la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas"	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incluye en la página 36 en Marco Normativo "Lineamientos técnicos para la administración de combustible del MINSAL"	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incorporan en el inventario de procedimientos de la página 10 en el subproceso "M01-02 Atender emergencias médicas prehospitalarias por vía terrestre, aérea y acuática", los procedimientos M01-02-P09 "Asistencia y traslado de usuario por demanda espontánea" y M01-02-P10 "Traslado especializado"	03

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 74 de 82

02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incorporan en la página 64 el procedimiento M01-02-P09 “Asistencia y traslado de usuario por demanda espontanea”	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se incorporan en la página 67 el procedimiento M01-02-P10 “Traslado especializado”	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se elimina en página 77 asistencia técnica “Ing. Kevin Miguel Guevara” Jefe de Sección de Unidad de Calidad, MINSAL	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 78 equipo consultivo “Dra. Patricia Eugenia Valiente Ramos” por “Dra. Regina de los Ángeles Soto Hernández”	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 78 equipo consultivo “Dra. Evelyn Iveth Servellón Ángel” por “Dr. José Mario Murcia Jovel”	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 78 equipo consultivo “Dr. Eduardo Ernesto Recinos González” por “Dr. Roberto Rafael Solorzano Flamenco”	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 11 “Mapa de macroprocesos SEM 2023” por “Mapa de macroprocesos de la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas “	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 11 “Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso Misional” por “Unidad de planificación y sistema de gestión para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso Misional “	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 11 “Mapa de macroprocesos SEM 2023 “por “Mapa de macroprocesos Dirección del Sistema de Emergencias Médicas”	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de	Se modifica en la página 71 “Dr. Carlos Emilio Núñez Sandoval por Dr.	03

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 75 de 82

		2024	Carlos Ernesto Orellana Domínguez y Director del Sistema Nacional de Emergencias Médicas por Director del Sistema de Emergencias Médicas	
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 12 “Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso Misional” por “Unidad de planificación y sistema de gestión para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso Misional “	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 14 “Comisión del SEM para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso Misional” por “Unidad de planificación y sistema de gestión para la elaboración del Manual de procesos y procedimientos. Proceso Misional “	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se actualiza en la página 13 “Mapa Nivel 2: M01-01-Gestionar solicitudes de emergencias médicas prehospitalarias “agregando el procedimiento “Coordinación de emergencias prehospitalarias con instituciones colaboradoras”.	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se actualiza en la página 14 “Mapa Nivel 2: M01-02-Atender emergencias médicas prehospitalarias por vía terrestre, aérea y acuática agregando los procedimientos “Traslado de usuario inestable”, “Traslado acuático de usuarios”, “Entrega y recibo de turno de base operativa”, Atención y traslado de paciente por demanda espontánea”, Traslado especializado”.	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 18 en “Consideraciones especiales” en el numeral 8 se reemplaza la “Unidad de Calidad” por “Unidad de	03

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 76 de 82

			planificación y sistema de gestión”	
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 17 en el indicador “Porcentaje del tiempo de respuesta del SEM ante una emergencia prehospitalaria” por “Porcentaje de cumplimiento del tiempo de respuesta del SEM ante asistencias primarias” además se modifica la formula “Tiempo promedio de respuesta del SEM ante una emergencia / Tiempo estándar de respuesta del SEM ante una emergencia) *100.” Por “(Total de atenciones prehospitalaria cumpliendo el tiempo de respuesta / Asistencias primarias realizada por el SEM) *100”, el control de proceso Tiempo estándar de respuesta ante una emergencia” por “Tiempo estándar de respuesta ante una atención primaria”, los responsables de medición “Coordinador de Unidad de Centro Coordinador” y “Coordinador de Unidad de Emergencias Médicas” por “Jefe de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se modifica en la página 17 los responsables de medición “Coordinador de Unidad de Centro Coordinador” y “Coordinador de Unidad de Emergencias Médicas” por “Jefe de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas y los responsables de control y análisis “Jefe de División Médica” por “Gerente Médico” y “Epidemiólogo” por “Jefe de Unidad de Gestión de Emergencias Médicas” respectivamente.	03
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se actualiza en la página 18 los registros requeridos eliminando: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de Referencia, Retorno e Interconsulta/SIAP.</li> </ul>	03

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 77 de 82

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formularios para la medición de tiempos de espera si no se cuenta con expediente electrónico.</li> <li>• Formulario de atención de selección con evaluación rápida, si no se cuenta con expediente electrónico.</li> <li>• Formulario de evaluación y clasificación de usuarios pediátricos.</li> <li>• Tabulador diario de triage / si no se cuenta con expediente electrónico.</li> <li>• Hoja de referencia de retorno e interconsulta/si no se cuenta con SIAP.</li> </ul> <p>Y se incluye "Sistema informático del SEM".</p>	
02	Técnico de Planificación	19 de noviembre de 2024	Se actualiza en la página 19 en el marco normativo el enlace del Manual de Organización y Funciones de la Dirección del Sistema de Emergencias Médicas vigente.	03
02	Técnico de Planificación	11 de diciembre de 2024	Se modifica en la página 5 "Dra. Antonieta Peralta Santamaría" "Directora de Planificación, Ministerio de Salud <i>Ad honorem</i> " por "Ing. Kevin Miguel Guevara Cárcamo" "Jefe Sección Calidad, Ministerio de Salud"	03
02	Técnico de Planificación	11 de diciembre de 2024	Se modifica en la página 77 y 78 "Dra. Antonieta Peralta Santamaría" "Directora de Planificación, Ministerio de Salud <i>Ad honorem</i> " por "Dra. Silvia Verónica Meléndez Mulato" "Colaborador Técnico Médico"; "Sra. Evelyn Areli Segovia de Rodríguez", "Asistencia administrativa"; "Ing. Patricia Maribel Chávez" "Asesora Intrahealth"; "Dra. Antonieta Peralta Santamaría" "Asesora Intrahealth".	03

## IX. ANEXOS

### Anexo 1: Equipo que elaboró el manual

#### Asistencia técnica

Dra. Silvia Verónica Meléndez Mulato	Colaborador Técnico Médico, Ministerio de Salud
Sra. Evelyn Areli Segovia de Rodríguez	Asistencia administrativa
Ing. Patricia Maribel Chávez	Asesora Intrahealth

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 78 de 82

Dra. Antonieta Peralta Santamaría	Asesora Intrahealth
-----------------------------------	---------------------

### **Equipo técnico**

Lcdo. Pedro Miguel Figueroa Ortiz	Jefe de Unidad de Planificación y Sistema de Gestión
Lcdo. Néstor Armando González Coca	Colaborador Técnico de Unidad de Planificación y Sistema de Gestión

 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 79 de 82

## Equipo consultivo

Dra. Regina de los Ángeles Soto Hernández	Gerente Médico
Dr. José Mario Murcia Jovel	Colaborador Técnico Médico de Supervisión y Monitoreo
Dra. Karina Gisselle Vides Menjívar	Responsable del Centro Coordinador
Dr. Roberto Rafael Solorzano Flamenco	Colaborador Técnico Médico de Gerencia Médica

## Anexo 2: Definiciones y abreviaturas

### Definiciones

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

**Ambulancia Tipo B:** Ambulancia de Soporte Básico de Vida, destinado al transporte de usuarios cuyas funciones vitales están comprometidas, sea considerado una emergencia y el usuario 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 e situ, traslado a centro asistencial, negación a ser atendido/traslado o si el usuario 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.<sup>2</sup>

**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 usuario o la función de un órgano, también se incluye en esta categoría el usuario con dolor extremo. Para el caso de usuario pediátrico se tomará

1 [http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/norma/norma\\_tecnica\\_para\\_ambulancia\\_23042014.pdf](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](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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 80 de 82

a aquellos con SIGNOS DE EMERGENCIA, que requieren tratamiento inmediato.<sup>3</sup>

**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 usuario, llegar a un diagnóstico preciso y ofrecer el plan de tratamiento adecuado. \*

**Máxima Urgencia:** Usuario 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.<sup>4</sup>

**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. \*

**Prestador de servicios de emergencia:** Persona u organización autorizada para proporcionar servicios médicos entre los que se incluyen personal del SEM, cuerpos de socorro, personal de hospitales y unidades de salud. \*

**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 psicológica<sup>5</sup>.

**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

<sup>3</sup> 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

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

<sup>5</sup> [https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo\\_de\\_salud](https://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo_de_salud)

\* 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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 81 de 82

atendida en seis horas como máximo, para evitar complicaciones mayores. Usuario con estabilidad ventilatoria, hemodinámica y neurológica, cuyo problema representa un riesgo de inestabilidad o complicación. Para el caso de usuario pediátrico son aquellos con SIGNOS DE PRIORIDAD, lo que indica que se les debe dar prioridad en la fila para que puedan ser evaluados y tratados sin demora.<sup>6</sup>

## 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 usuario, 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”, los cuales, se encuentran resguardados en el repositorio de documentos del SEM a disponibilidad del personal que lo solicite.

No.	NOMBRE DEL REGISTRO
1	Hoja de Evaluación de Asistencia Prehospitalaria.
2	Lista de verificación “monitoreo y evaluación de HAPH”.
3	Formato de registro de irregularidades durante el turno
4	Hoja de Atención Prehospitalaria

<sup>6</sup> “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 03
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS MISIONALES PARA PROPORCIONAR ATENCIONES DE SALUD INTEGRALES EN EMERGENCIAS MÉDICAS PREHOSPITALARIAS.	Página 82 de 82

No.	NOMBRE DEL REGISTRO
5	Acta de inventario físico de medicamentos e insumos médicos.
6	Lista de Chequeo para evaluación a jefes de Turno.
7	Lista de Chequeo para monitoreo de Bases Operativas y Ambulancias.
8	Lista de chequeo para hoja de atención prehospitalaria de Bases Operativa.