

 <p><b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>REGULAR LAS URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES EN EL DISTRITO DE SANTA MARTA</b>	<b>Código:</b> MM-GSA-P-054
	<b>GESTION DE SALUD</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	Página 1 de 6

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>	
<b>Versión</b>	<b>Descripción de la modificación</b>
1. 21/06/2019	Adopción del procedimiento Regular las Urgencias, Emergencias y Desastres en el Distrito de Santa Marta mediante Resolución 3725 del 21 de junio de 2019, por medio de la cual se modifica el Mapa de Procesos de la Alcaldía

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>NOMBRE:</b> MASSIEL MARTÍNEZ <b>CARGO:</b> DIRECTORA EN SERVICIOS DE SALUD Y ASEGURAMIENTO <b>FECHA:</b> 05/11/2019 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> JAIRO ROMO <b>CARGO:</b> SECRETARIO DE SALUD <b>FECHA:</b> 18/11/2019 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	<b>NOMBRE:</b> KAROL FUENTES SANGREGORIO <b>CARGO:</b> JEFE DE OFICINA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN <b>FECHA:</b> 18/11/2019 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO
	<b>NOMBRE:</b> LUIS DANIEL ACOSTA <b>CARGO:</b> APOYO SIG – CONTRATISTA OPS <b>FECHA:</b> 05/11/2019 <b>FIRMA:</b> ORIGINAL FIRMADO	

<b>RESPONSABLES LÍDERES</b>	Director de Gestión de Servicios en Salud y Aseguramiento
-----------------------------	---

<b>OBJETIVO</b>	Coordinar e integrar a las entidades, recursos humanos, técnicos administrativos, que sean indispensables para la atención oportuna y eficiente a las personas víctimas de situaciones de urgencias, emergencias y desastres que se presenten en el Distrito de Santa Marta.
-----------------	--

<b>ALCANCE</b>	El presente procedimiento aplica desde el reporte inmediato de la urgencia, emergencia o desastre al Centro regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres CRUE hasta el reporte por parte del CRUE al Ministerio de Salud y de Protección Social y entidades de apoyo.
----------------	--

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>REGULAR LAS URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES EN EL DISTRITO DE SANTA MARTA</b>	<b>Código:</b> MM-GSA-P-054
	<b>GESTION DE SALUD</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	Página 2 de 6

<b>BASE LEGAL</b>	Resolución 1020 del 2002.
	Decreto 4747 del 7 de Diciembre de 2007.
	Resolución Número 3047 del 14 de Agosto de 2008.
	Resolución 1220 de 2010.
	Ley 1438 de 2011.
	Ley 1523 de 2012.
	Resolución 5696 de 2015.
	Ley Estatutaria 1751 de 2015.
	Resolución 0926 de 2017
	Decreto Distrital 147 de 2018
Resolución 1098 de 2018	

<b>DEFINICIONES</b>
<b>Salud Mental:</b> Según la Organización Mundial de la Salud la define como un estado de bienestar en el cual el individuo es consciente de sus propias capacidades, puede afrontar las tensiones normales de la vida, puede trabajar de forma productiva y fructífera y es capaz de hacer una contribución a su comunidad.
<b>La Guía de Atención en Salud Mental en Emergencias y Desastres del Ministerio de la Protección Social:</b> Es un documento guía es el resultado de un largo proceso de investigación, análisis y consulta con expertos en los temas de salud mental en situaciones de emergencia.
<b>Primeros Auxilios Psicológicos:</b> Son las acciones realizadas por un personal voluntario destinadas a restituir a la brevedad la respuesta emocional y cognitiva con el objetivo de brindar apoyo, seguridad y alivio al individuo en situaciones críticas que generen gran malestar psicológico, Reducir el riesgo físico y psíquico y Servir de enlace con ayuda especializada, de ser necesario.
<b>La Ideación Suicida:</b> Se define como “aparición de pensamientos cuyo contenido está relacionado con terminar con la propia existencia” Ocasionando un Bajo Auto Concepto, Deseos de muerte, Fantasías de suicidio y Planificación de un acto letal.
<b>Agitación Psicomotora:</b> Es un estado de fuerte tensión con intensas manifestaciones motoras (inquietud) y emociones (ansiedad, irritabilidad) que perturban gravemente el comportamiento del individuo.
<b>Inmovilización mecánica:</b> procedimiento que limita los movimientos de una persona para evitar daños a sí mismo, a otras personas, o a objetos. No debe insistirse en razonar con el paciente si hay inminencia de agresividad.
<b>Intervención en Crisis:</b> es un proceso que busca influir activamente en el funcionamiento psíquico de una persona durante un periodo de desequilibrio para aliviar el impacto inmediato de los eventos estresantes, y ayudar a reactivar las actividades afectadas por la crisis.
<b>Atención de Urgencia:</b> Es el conjunto de acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos materiales necesarios para satisfacer la demanda generada por la urgencia.
<b>Crisis:</b> Es la interpretación de un evento o situación como una dificultad intolerable, que sobrepasa los recursos y los mecanismos de afrontamiento de una persona.

	<b>REGULAR LAS URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES EN EL DISTRITO DE SANTA MARTA</b>	<b>Código:</b> MM-GSA-P-054
	<b>GESTION DE SALUD</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	Página 3 de 6

<p>Fases de la situación de crisis.</p> <p>Se distinguen cuatro fases al vivenciar una crisis:</p> <p><b>1º Fase:</b> La persona experimenta el inicio de la tensión e intenta poner en práctica los métodos de resolución de problemas que ha venido utilizando hasta entonces, para recuperar su equilibrio emocional.</p> <p><b>2º Fase:</b> Hay aumento de la tensión que provoca disfunciones y fallos en el funcionamiento de la persona tras el fracaso de las estrategias habituales de resolución de problemas. La persona pone en práctica estrategias de ensayo y error para intentar encontrar una solución.</p> <p><b>3º Fase:</b> La tensión es aún mayor, exigiendo la búsqueda de recursos adicionales como estrategia de emergencia o nuevas estrategias de resolución de problemas.</p> <p><b>4º Fase:</b> Aparece cuando no se ha resuelto el problema en las fases anteriores y puede dar lugar a la aparición de trastornos emocionales y a la desorganización de la personalidad.</p> <p><b>Emergencia:</b> alteración en las personas, la economía, los sistemas sociales y el medio ambiente, causada por sucesos naturales, generadas por la actividad humana o por la combinación de ambos, cuyas acciones de respuesta pueden ser manejadas con los recursos localmente disponibles</p> <p>Emergencia de acuerdo al nivel de respuesta que la situación demanda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel I: es suficiente el empleo de los recursos normalmente disponibles para emergencias.</li> <li>• Nivel II: es necesario refuerzo con recursos adicionales a los normalmente disponibles para emergencias.</li> <li>• Nivel III: es necesario la movilización total de todos los recursos hospitalarios.</li> </ul> <p>Emergencia de acuerdo a la zona de impacto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El hospital es la zona de impacto: se afecta directamente.</li> <li>• El hospital está en la zona de impacto: por evento externo resulta afectado.</li> <li>• El hospital está en la zona de impacto y no resulta afectado.</li> <li>• El hospital está fuera de la zona de impacto: no se afecta y debe prestar apoyo.</li> </ul> <p><b>Desastre:</b> alteración en las personas, los bienes, los servicios y el medio ambiente causadas por unos sucesos naturales o provocados por la actividad humana que excede la capacidad de respuesta de la comunidad afectada. A nivel hospitalario, implica que se deben realizar acciones extraordinarias e interinstitucionales para atender la demanda de servicios.</p> <p><b>Plan Hospitalario de Emergencias.</b> Es el documento en el que se establecen los objetivos, acciones y la organización del hospital y sus servicios, así como las responsabilidades del personal frente a situaciones de emergencias o desastres a fin de controlar sus efectos adversos o atender los daños a la salud que se puedan presentar.</p> <p><b>Prestadores de servicios de salud:</b> Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud, que se encuentran habilitados y los profesionales independientes de salud y los servicios de transporte especial de pacientes que se encuentren habilitados.</p> <p><b>Quienes deben prestar Atención de Urgencia:</b> De acuerdo con lo establecido en la ley 100 de 1993 y sus normas reglamentarias, la atención de urgencias debe ser prestada en forma obligatoria a todas las personas, independientemente de la capacidad de pago, por todas las entidades públicas y privadas que prestan servicios de salud. Posteriormente la ley 1122 de 2007 lo ratifica: “Se garantiza a todos los colombianos la atención inicial de urgencias en cualquier IPS del país”.</p> <p><b>Red de Prestación de Servicios de Salud:</b> De acuerdo con la definición oficial del Ministerio de Salud y Protección Social, la Red de Prestación de Servicios de salud, es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de</p>
---

 <p>ALCALDÍA DE SANTA MARTA Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>REGULAR LAS URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES EN EL DISTRITO DE SANTA MARTA</b>	<b>Código:</b> MM-GSA-P-054
	<b>GESTION DE SALUD</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	Página 4 de 6

integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del sistema de Referencia y Contrarreferencia, establecidos por la entidad responsable del pago, que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.

**Servicio de Urgencia:** Es la unidad que presta servicios las 24 horas en forma independiente o dentro de una entidad que preste servicios de salud, cuenta con los recursos adecuados tanto humanos como físicos y de dotación que permitan la atención de personas con patología de urgencia, acorde con el nivel de atención y grado de complejidad previamente definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para esa unidad.

**Urgencia:** Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva, tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte.

**sistemas de emergencias médicas** es un modelo general integrado, cuya estructura es responder de manera oportuna a las víctimas de enfermedad, accidentes de tránsito, traumatismos o paros cardiorrespiratorios. SEM

**Atención Pre-Hospitalaria( APH):** atención que se presta a la comunidad cuando se presentan urgencia, emergencia o desastres en el sitio de la ocurrencia del evento.

**Numero único de seguridad y emergencia (NUSE):** línea telefónica que reúne a todos los numero de seguridad y emergencia (policía, movilidad, bombero, gestión de riesgo, secretaria de salud) en uno solo

#### LINEAMIENTOS O POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

Es responsabilidad de la Secretaria de Salud emitir las Alertas por planes de emergencias.

Se debe diligenciar el cuadro de reporte del Centro Regulador De Urgencias Y Emergencias.

Se debe consolidar la información a través del sistema de información.

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
1	Recibir reporte de la emergencia –desastre al Centro regulador de Urgencias y Emergencias – CRUE Santa Marta. A través del centro de control, comando, cómputo y comunicaciones o por otro disponibles por la oficina CRUE Distrital, se informa la emergencia o desastre, los eventos que se pueden reportar son: víctimas de enfermedad, accidentes de tránsito, traumatismos o paros cardiorrespiratorios	Dirección de Gestión de Servicios en Salud y Aseguramiento	profesional médico regulador de Urgencia. (enfermero, psicólogo) técnico auxiliar en regulación medica	sistemas de información.
2	Verificar, evaluar la situación y definir la	Dirección de Gestión de Servicios en Salud y	Especialista de Urgencias y	sistemas de información

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
	disponibilidad de recursos. Solicita información clara y completa en el momento pertinente y a través de los medios apropiados, el número de afectados, fecha y hora en que se presentó la emergencia, zona de impacto y lugar exacto donde ocurrió la emergencia, causas, magnitud del evento, evalúa la disponibilidad de recursos en el área de influencia para coordinar la respuesta, diligencie la información en el sistema del CRUE teniendo en cuenta los datos específicos según la clasificación del evento.	Aseguramiento	Emergencias en Salud / Medico Regulador y/o Radio operador / Psicólogo  profesional médico regulador de Urgencia. (enfermero, psicólogo) técnico auxiliar en regulación medica	
3	¿la solicitud requiere del despacho de un vehículo de emergencias? Si: Continuar con la actividad N° 4 NO: continuar a la actividad N° 7	Dirección de Gestión de Servicios en Salud y Aseguramiento	profesional médico regulador de Urgencia. (enfermero, psicólogo)	sistemas de información
4	Tomar las decisiones con respecto a: despacho del vehículo de emergencia, seguimiento al mismo, la valoración del paciente, indicaciones del Médico Regulador y el destino a la institución prestadora de servicios de salud según corresponda.	Dirección de Gestión de Servicios en Salud y Aseguramiento	profesional médico regulador de Urgencia. (enfermero, psicólogo)	sistemas de información
5	Realizar el seguimiento a la tripulación de los vehículos de emergencia direccionados a los servicios de urgencias, su recepción y disponibilidad del vehículo.	Dirección de Gestión de Servicios en Salud y Aseguramiento	Técnico despachador	Cuadro de Reporte SmartCRUE Formato SITREP - SALUD

 <p><b>ALCALDÍA DE SANTA MARTA</b> Distrito Turístico, Cultural e Histórico</p>	<b>REGULAR LAS URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES EN EL DISTRITO DE SANTA MARTA</b>	<b>Código:</b> MM-GSA-P-054
	<b>GESTION DE SALUD</b>	<b>Versión:</b> 1
	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	Página 6 de 6

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO				
No.	Descripción de la actividad	Área Responsable	Cargo responsable	Registros
6	¿El vehículo de emergencia está disponible para la atención de otra solicitud? Si: Ver actividad N° 4 No: Ver actividad N° 7	Dirección de Gestión de Servicios en Salud y Aseguramiento	profesional médico regulador de Urgencia. (enfermero, psicólogo)	Cuadro de Reporte SmartCRUE Formato SITREP - SALUD
7	Brindar la asesoría o la información en salud al solicitante bajo la orientación dada por el Médico Regulador de Urgencias. En caso de incidentes de salud mental, el tiempo correspondiente es de 30 minutos.	Dirección de Gestión de Servicios en Salud y Aseguramiento	profesional médico regulador de Urgencia. (enfermero, psicólogo)	Resolución para Levantar Alerta
8	Registrar la información relacionada con la atención de la solicitud en la bitácora y dar cierre al caso según corresponda.	Dirección de Gestión de Servicios en Salud y Aseguramiento	profesional médico regulador de Urgencia. (enfermero, psicólogo)	Sistemas de información y formato SITREP

DOCUMENTOS RELACIONADOS:	
Nombre:	Código:
Cuadro de Reporte (Interno)	
SmartCRUE (Interno)	
Formato SITREP - SALUD (Interno)	
Resolución Alerta (Interno)	
Resolución para Levantar Alerta (Interno)	
Informe Técnico (Interno)	
Plan de Mejoramiento (Interno)	