



**DIRECCIÓN SAMU**

Int.            Fecha:

**EXENTA N° 620**

**MAT.:** Aprueba "Procedimiento Gestionar Liberación de Móviles de los Dispositivos de Salud" del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria (SAMU).

**SANTIAGO, 03 AGO 2018**

**VISTO:**

Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N° 1, de 2005, del Ministerio de Salud, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 2.763 de 1979, y de las leyes N° 18.469 y N° 18.933; decreto con fuerza de ley N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; ley N° 19.880 que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; decreto supremo N° 140, de 2004, del Ministerio de Salud, que establece el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; Decreto Supremo Exento N° 420, de 2016, del Ministerio de Salud que crea el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria; resolución exenta N° 1041, de 2017, que delega facultades, y resolución exenta N° 0658, de 2018, que encomienda funciones de Dirección, ambas del Servicio de Salud Metropolitano Central; y en la resolución N° 1600, de 2008, modificada por resolución N° 10, de 2017, ambas de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención de trámite de Toma de Razón:

**CONSIDERANDO:**

1.- La permanencia prolongada de los vehículos SAMU en los dispositivos de salud como una de las causas más importantes de disminución de la capacidad de respuesta a las solicitudes de ambulancia, estimando en la actualidad que el total de horas de permanencia de los móviles en estos dispositivos equivale a disminuir la flota en 1 a 2 móviles diariamente.

2.- Artículo 3°, de la ley N° 19.880, obliga que las decisiones escritas que adopta la administración hay que expresarlas por medio de acto administrativo.

3.- Oficio ordinario N° 2348, de agosto de 2016, de la Subsecretaría de Redes Asistenciales, referido a que debe darse prioridad de atención a los pacientes trasladados por SAMU, señalando como tope máximo para la liberación de camillas 90 minutos y agregando que el personal del SAMU no se debe considerar como staff del hospital.

4.- Evaluados los antecedentes precedentemente señalados y la necesidad de aprobar un procedimiento que gestione la liberación de móviles de los dispositivos de salud del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria (SAMU), materia de esta resolución;

**RESUELVO:**

1.- **APRUÉBASE** "Procedimiento Gestionar Liberación de Móviles de los Dispositivos de Salud" del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria (SAMU), documento que se acompaña a la presente resolución y que forma parte integrante de la misma, individualizado con el código PCD-CAT-LM-001, versión 01, el cual consta de 6 (seis) páginas.

*[Handwritten signature]*



2.- **TÉNGASE PRESENTE** que el "Procedimiento Gestionar Liberación de Móviles de los Dispositivos de Salud" del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria (SAMU), que en este acto se aprueba, tendrá una vigencia de 5 (cinco) años.

3.- **PUBLÍQUESE** la presente resolución en el sitio electrónico Gobierno Transparente, de este Centro, conforme lo dispuesto en el artículo 7º, letra g), de la Ley Nº 20.285, publicación que deberá hacer el Departamento de Comunicaciones SAMU, dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha de la presente resolución.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, y ARCHÍVESE** en su oportunidad.



*[Handwritten signature]*  
**SR. ROBERTO ARANEDA ORTEGA**  
**DIRECTOR**  
**SAMU METROPOLITANO**

*[Handwritten initials]*  
RHZ / RCS / EGS



Distribución:

- Dirección SAMU.
- Subdirección Administrativa SAMU.
- Subdirección de Operaciones SAMU.
- Unidad de Asesoría Jurídica SAMU.
- Oficina de Partes SAMU.



*[Handwritten signature]*  
**MOISÉS VERA VERA**

Transcrito fielmente  
Ministro de fe



**PROCEDIMIENTO  
GESTIONAR LIBERACION DE  
MOVILES DE LOS  
DISPOSITIVOS DE SALUD**

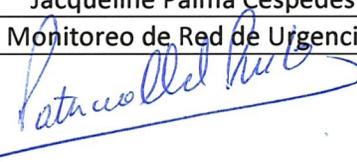
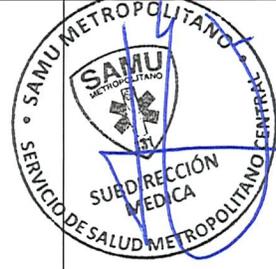
**CODIGO:**  
PCD-CAT-LM-001  
VERSION 01

**FECHA:**  
JUNIO 2018

**VIGENCIA:**  
5 AÑOS

**N° DE PAGINAS:**  
6 PAGINAS

**PROCEDIMIENTO  
GESTIONAR LIBERACION DE MOVILES  
SAMU DE LOS DISPOSITVOS DE SALUD**

<b>ELABORADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Patricia de Pino Vejar Jacqueline Palma Céspedes Monitoreo de Red de Urgencia	Dra. Carla Díaz Peñaloza Jefe Centro Regulador	Dr. Edison Montes Morales Subdirector SAMU
 		 

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIONAR LIBERACION DE MOVILES DE LOS DISPOSITIVOS DE SALUD</b>	<b>CODIGO:</b> PCD-CAT-LM-001 VERSION 01
		<b>FECHA:</b> JUNIO 2018
		<b>VIGENCIA:</b> 5 AÑOS
		<b>N° DE PAGINAS:</b> 6 PAGINAS

## I INTRODUCCIÓN

La permanencia prolongada de los móviles en los dispositivos de salud es una de las causas más importantes de disminución de la capacidad de respuesta a las solicitudes de ambulancia.

Actualmente se estima que el total de horas de permanencia de los móviles en estos dispositivos, equivale a disminuir la flota en 1 a 2 móviles diariamente, esto a pesar del ordinario n° 2.348 de agosto 2016 de MINSAL y del dictamen de contraloría n° 14.240 de junio del 2018<sup>1</sup>.

Es por esto que CAT (Centro Alerta Temprana) SAMU realiza gestiones para favorecer la liberación de los móviles cuyo procedimiento se detalla en el presente documento.

## II OBJETIVO GENERAL

Reducir de los tiempos de retención<sup>2</sup> de los móviles SAMU básicos y avanzados

## III ALCANCE

Este procedimiento debe ser conocido y ejecutado por todos los funcionarios de Intervención<sup>3</sup>, Centro Regulador, Jefes SMUR y jefaturas de ambas áreas, además de todos aquellos cargos que ejercen control de gestión, auditoría o mejora continua sobre el proceso.

## IV PARTICIPANTES Y RESPONSABLES

- Regulador del CR (Supervisor del 131, Gestor de Despacho Básico y Médico Regulador).
- Profesional del Monitoreo de Red.
- Jefe SMUR de turno.
- Equipo de intervención.

## V EVENTO ACTIVADOR

Móvil SAMU básico, avanzado o medicalizado con más de 30 minutos de permanencia en algún dispositivo de Salud de la Región. El tiempo de permanencia se contabiliza desde la llegada del móvil al dispositivo de salud según informe radial o GPS.

## VI DUEÑO DEL PROCESO

- Subdirector Médico

<sup>1</sup> Ver ítem X, Cumplimiento normativo y documentos asociados.

<sup>2</sup> Entiéndase como retención, la permanencia del móvil en un dispositivo de salud por más de 30 minutos desde su arribo.

<sup>3</sup> Durante todo el proceso el equipo de intervención estará alerta a las indicaciones y solicitudes del Centro Regulador ya que su presencia en el dispositivo de salud es indispensable para verificar el resultado de las gestiones y cuantificar el tiempo real. El equipo de intervención acudirá cada 1 hora a verificar el estado de la camilla.



## PROCEDIMIENTO GESTIONAR LIBERACION DE MOVILES DE LOS DISPOSITIVOS DE SALUD

CODIGO:  
PCD-CAT-LM-001  
VERSION 01

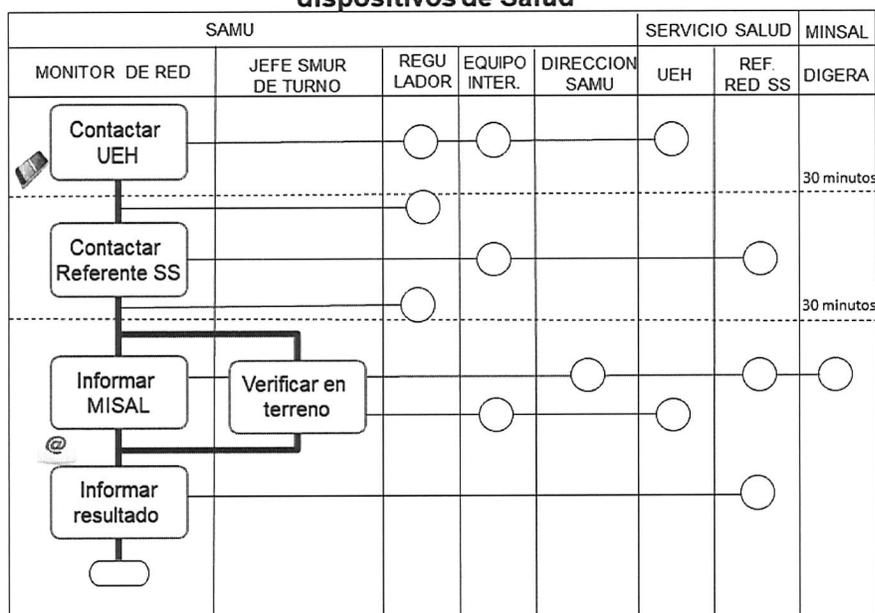
FECHA:  
JUNIO 2018

VIGENCIA:  
5 AÑOS

N° DE PAGINAS:  
6 PAGINAS

### VII MODELO VISUAL

#### Proceso Gestionar liberación de móviles de los dispositivos de Salud



CR: Centro Regulador INTER. Intervención UEH Unidad de emergencia hospitalaria REF: Referente SS: Servicio de Salud DIGERA: División Gestión de la Red Asistencial.

### VIII DESCRIPCIÓN DEL FLUJO

#### 1. Contactar UEH (Monitor de Red)

- Buscar en la planilla "Contingencia" compartida por gdrive, los móviles que cumplan más de 30 minutos en un dispositivo de salud, según la hora de llegada registrada por el regulador en la planilla y Ficha de Solicitud Traslado Primario<sup>3</sup> o Ficha de Solicitud Traslado secundario<sup>4</sup>, o consultar a los reguladores. Eventualmente el Monitor de Red podría ser alertado por el regulador.
- Contactar vía telefónica al personal del dispositivo (Enfermero o Médico Jefe de Turno) y solicitar cooperación con la liberación de los móviles, de ser necesario, ofrecer realizar traslado de otros pacientes fuera del establecimiento (hacia SAR, SAPU o unidad hospitalaria) con una recepción confirmada. La solicitud de transporte secundario se realizará según protocolo SAMU.
- Verificar con el regulador si el móvil fue liberado luego de 30 minutos de realizada la solicitud (60 minutos desde la llegada del móvil al dispositivo de salud). De haber obtenido una respuesta positiva registrar la gestión en la planilla *Registro Liberación de Móviles*, de lo contrario continuar con la

<sup>3</sup> Protocolo Registro ficha solicitud traslado primario PRO-CR-REG-FTP-001

<sup>4</sup> Protocolo Registro Ficha traslado secundario PRO-CR-REG-FTS-001

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIONAR LIBERACION DE MOVILES DE LOS DISPOSITIVOS DE SALUD</b>	<b>CODIGO:</b> PCD-CAT-LM-001 VERSION 01
		<b>FECHA:</b> JUNIO 2018
		<b>VIGENCIA:</b> 5 AÑOS
		<b>N° DE PAGINAS:</b> 6 PAGINAS

actividad 2.

- Contactar vía telefónica nuevamente con el personal del dispositivo, Enfermero o Médico Jefe de Turno para consultar por un tiempo estimado de liberación; si este tiempo se desconoce o es superior a 30 minutos más, continuar con la siguiente tarea.

## 2. Contactar el referente del SS (Monitor de Red)

- Contactar con el referente de la Red de Urgencia del Servicio de Salud al cual pertenece el dispositivo vía telefónica y/o por mensajería de texto para solicitar cooperación en la liberación del móvil. (60 minutos desde la llegada del móvil al dispositivo de salud)
- Verificar con el regulador si el móvil fue liberado luego de 30 minutos de realizada la solicitud (90 minutos desde la llegada del móvil al dispositivo de salud. Si hubo una respuesta positiva registrar la gestión en la planilla *Registro Liberación de Móviles*, de lo contrario, continuar con las siguientes actividades.
- Informar al Jefe SMUR de turno la retención de los móviles.

### 3.1 Verificar en terreno (Jefe SMUR de turno)

Esta tarea se realizará de manera paralela a la siguiente (4.2).

- Recibir la información de la retención del móvil y acudir en vehículo de apoyo hacia el dispositivo.
- Contactar al Enfermero de Urgencia, Jefe de Turno o Gestor de Camas de la UEH para plantear el problema y solicitar su cooperación con la liberación del móvil.
- Ofrecer, si es necesario, la posibilidad de realizar algún traslado secundario a otro dispositivo con recepción confirmada (hacia SAR, SAPU, otra unidad hospitalaria o excepcionalmente a domicilio sólo en pacientes acompañados y previa autorización del regulador). La solicitud de transporte secundario se realizará según protocolo.

### 3.2 Informar MINSAL (Monitor de Red)

Esta tarea se realizará de manera paralela a la anterior (4.1).

- Confeccionar tabla "*Retenciones Móviles SAMU*" en PowerPoint, indicando:
  - Centro que genera retención
  - Tipo de móvil (básico o avanzado)
  - Cantidad de horas de permanencia en la urgencia
  - Hora de inicio de retención
  - Motivo de la retención según la información entregada por el personal del dispositivo.
  - Categorización
- Enviar tabla a través de un mensaje de texto por la herramienta consensuada por los referentes para tal efecto y vía correo electrónico a: Referentes de la DIGERA<sup>5</sup> (MINSAL), Referentes de la Red de Urgencia de cada Servicio de Salud y Directivos SAMU Metropolitano.

<sup>5</sup> División Gestión de la Red Asistencial.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIONAR LIBERACION DE MOVILES DE LOS DISPOSITIVOS DE SALUD</b>	<b>CODIGO:</b> PCD-CAT-LM-001 VERSION 01
		<b>FECHA:</b> JUNIO 2018
		<b>VIGENCIA:</b> 5 AÑOS
		<b>N° DE PAGINAS:</b> 6 PAGINAS

- Verificar con el regulador el estado del móvil (si fue liberado) de manera iterativa cada 30 minutos hasta que las gestiones sean efectivas.
- Continuar con la solicitud de liberación del móvil cada 1 hora a través de llamadas o mensajes de texto a los encargados de los dispositivos y a los referentes del SS hasta la liberación del móvil.

#### 4 Informar resultado (Monitor de Red)

Una vez liberado el móvil del dispositivo de salud y sólo en caso de haber Contactado al referente o haber informado a MINSAL.

- Informar vía mensajería de texto directo al referente o a toda la red según haya sido la comunicación anterior, el término de las gestiones una vez que el móvil sea liberado.
- Registrar la gestión en la planilla *Registro Liberación de Móviles*.

#### IX CONTINGENCIAS Y OTRAS CONSIDERACIONES.

En algunas ocasiones pueden presentarse contingencias u otras situaciones fuera de lo habitual, tenga presente las siguientes consideraciones.

##### 1. Retención de más del 90% de los móviles de un área indistinto del tiempo de retención.

Esto contempla más del 90% de los móviles de un área (SMUR) en uno o más dispositivos de la región, sin importar el tiempo de permanencia en el dispositivo.

Confeccionar la tabla "*Retenciones Móviles SAMU*" en PowerPoint, y enviarla a través de mensajería de texto por la herramienta consensuada por los referentes de la Red de Urgencia y por correo electrónico a todos los Referentes de la DIGERA (MINSAL), Referentes de la Red de Urgencia de cada Servicio de Salud y Directivos SAMU Metropolitano, informando de manera explícita que dado las retenciones de los distintos dispositivos de salud se encuentran una o más área de la región desprovistas de respuesta oportuna de atención PH.

De manera paralela contactar a Enfermero o Jefe de Turno de el o los dispositivos que mantienen retenidos los móviles para intentar liberación y con el Jefe SMUR de turno para que se desplace a él o los dispositivos.

##### 2. Paciente hospitalizado en camilla

En caso de que el paciente se encuentre hospitalizado en la camilla del móvil, contactar al Gestor de Cama de la UEH para solicitar cooperación, ofrecer traslado secundario de ese u otro paciente hacia otro dispositivo con recepción confirmada. La solicitud de transporte secundario se debe realizar según protocolo.

##### 3. Retenciones prolongadas en el turno de noche

Un regulador consolidará la información de los móviles básicos y avanzados con más de 90 minutos en un servicio de urgencia e informará al jefe SMUR de turno todos los móviles retenidos (básicos y avanzados) hasta las 22:00 hrs. El jefe SMUR recorrerá los dispositivos gestionando la liberación de manera iterativa cada 3 horas hasta la liberación del móvil.

	<b>PROCEDIMIENTO GESTIONAR LIBERACION DE MOVILES DE LOS DISPOSITIVOS DE SALUD</b>	<b>CODIGO:</b> PCD-CAT-LM-001 VERSION 01
		<b>FECHA:</b> JUNIO 2018
		<b>VIGENCIA:</b> 5 AÑOS
		<b>N° DE PAGINAS:</b> 6 PAGINAS

**X CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y DOCUMENTOS ASOCIADOS**

- Ord N° 2348 Lineamientos sobre Atención en Unidades de Emergencia Hospitalaria, MISNAL, Agosto 2016.
- Dictamen de la Contraloría General de la República n° 14.240 del 7 de junio de 2018, "Pacientes trasladados en ambulancias de SAMU se encuentra a cargo del personal de estas hasta que son admitidos en el servicio de urgencia del respectivo centro asistencias, lo que deben adoptar todas las medidas necesarias para brindarles una pronta atención"

**PARTICIPARON EN LA ELABORACIÓN Y/O REVISIÓN DEL DOCUMENTO**

- Dr. Patricio Cortes P. Jefe Técnico SAMU
- Lilian Ortega M. Coordinadora Centro Regulador.
- María José Espinoza A. Jefa Gestión de Procesos.
- Daniela Baeza C. Asesor Técnico Centro Regulador.
- Daniel Peñailillo C. Encargado de Calidad.