



**GOBERNACIÓN DE BOLIVAR**  
**SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL**

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL  CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS  Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015



**MANUAL DE COMUNICACIÓN DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS,  
EMERGENCIAS Y DESASTRES DE BOLÍVAR**

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL  CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS  Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

**ELABORADO POR**

**ANA MARIA ALVAREZ CASTILLO**  
Secretaria de Salud de Bolívar

**NACHA NEWBALL JIMENEZ**  
Directora de Aseguramiento y Prestación de Servicios

**LUIS EDUARDO ORTIZ HERRERA**  
Coordinador Centro Regulador de Urgencias y Emergencias de Bolívar

 <b>Bolívar Granador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE BOLIVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

## ALCANCE

El sistema de comunicación se activa desde el momento en que se recibe una solicitud de referencia de uno o varios pacientes, notificación de la urgencia, emergencia o desastre, utilizando como medio los teléfonos y/o el radio de comunicación, celulares, internet o cualquier medio de comunicación aceptado por las normas Colombianas o Internacionales cuando se requiere y termina cuando se entabla comunicación efectiva a través de alguno de los medios ya enunciados, logrando el objetivo.

### PROCESO DE COMUNICACION DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA, URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES

Busca definir las actividades y el proceso a desarrollar que garanticen un sistema de comunicación que en condiciones normales, de Urgencia, Emergencia, Desastres y/o en situaciones difíciles se logre notificar la solicitud de requerimientos de remisión de pacientes de acuerdo con la normatividad vigente.

## LA COMUNICACIÓN

Es el acto mediante el cual se puede transmitir información de una entidad a otra, lo que permite establecer relaciones con los demás e influimos sobre ellos con el fin de cambiar o ratificar su comportamiento.

## ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

Todas las formas de comunicación requieren: un emisor, un mensaje y un receptor destinado, pero el receptor no necesita estar presente ni consciente del intento comunicativo por parte del emisor para que el acto de comunicación se realice. También es un intercambio de ideas y conceptos, por medio del lenguaje en el que damos a conocer historias, experiencias mediante un proceso del emisor y receptor; basado a lo anterior unos de sus elementos principales son: El código compuesto por un sistema de signos y reglas para combinarlos, que por un lado es arbitrario y por otra parte debe de estar organizado de antemano. El Canal entendido como el proceso de comunicación que emplea ese código, precisa de un canal para la transmisión de las señales. El Canal sería el medio físico a través del cual se transmite la comunicación.

- ❖ Fuente: Donde se origina el Mensaje.
- ❖ Emisor o Comunicador: Quien emite el Mensaje.
- ❖ Mensaje: Contenido de lo que se dice.
- ❖ Código: Es un sistema de signos y reglas para combinarlos.
- ❖ Canal: Medio portador del Mensaje.

 <b>Bolívar Gobernación de Bolívar</b> SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL          CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS          Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

- ❖ Receptor: Quien recibe el Mensaje.

## REQUISITOS DEL MENSAJE

El mensaje es en el sentido general, el objeto de la comunicación. Está definido como la información que el emisor envía al receptor a través de un canal de comunicación o medio de comunicación determinado y debe cumplir los siguientes requisitos:

- ❖ Credibilidad: el Mensaje debe ser verás y real.
- ❖ Utilidad: el Mensaje debe ser útil a quien va dirigido.
- ❖ Claridad: emplear un Mensaje adecuado.

## EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN

Todos los elementos interrelacionados entre sí, dan origen al Proceso de la Comunicación, entendiéndolo como, la concatenación de una serie de elementos mutuamente dependientes en pos de la efectividad de la comunicación

## BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

Durante el proceso de comunicación pueden presentarse ciertos obstáculos que la dificultan y que es necesario detectar para evitarlos y lograr una comunicación eficiente; a dichos obstáculos se les denomina como barreras de comunicación y se clasifican en:

**A) BARRERAS SEMANTICAS:** la semántica, es la parte de la lingüística que se encarga de estudiar el significado de las palabras; muchas de ellas tienen oficialmente varios significados. El emisor puede emplear las palabras con determinados significados, pero el receptor, por diversos factores, puede interpretarlas de manera distinta o no entenderlas, lo cual influye en una deformación o deficiencia del mensaje.

**B) BARRERAS FISICAS:** son las circunstancias que se presentan no en las personas, sino en el medio ambiente y que impiden una buena comunicación: ruidos, iluminación, distancia, falla o deficiencia de los medios que se utilizan para transmitir un mensaje: teléfono, micrófono, grabadora, televisión, etc.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL</b> <b>CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS</b> <b>Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

**C) BARRERAS FISIOLÓGICAS:** son las deficiencias que se encuentran en las personas, ya sea del emisor (voz débil, pronunciación defectuosa) o del receptor (sordera, problemas visuales, etc.) que son factores frecuentes que entorpecen o deforman la comunicación.

**D) BARRERAS PSICOLÓGICAS:** Representan la situación psicológica particular del emisor o receptor de la información, ocasionada a veces por agrado o rechazo hacia el receptor o emisor, según sea el caso, o incluso al mensaje que se comunica; la deficiencia o deformación puede deberse también a estados emocionales (temor, odio, tristeza, alegría) o a prejuicios para aprobar o desaprobar lo que se le dice, no lea lo que está escrito, no entienda o no crea lo que oye o lee.

**E) BARRERAS ADMINISTRATIVAS:** En el aspecto administrativo, las barreras pueden ser por la falta de planeación, supuestos no aclarados, distorsiones semánticas, expresión deficiente, pérdida en la transmisión y mala retención, escuchar mal y evaluación prematura, comunicación impersonal, desconfianza, amenaza y temor; periodo insuficiente para ajustarse al cambio; o sobrecarga de información.

En términos generales son los factores que impiden, dificultan o distorsionan un mensaje.

En algunas ocasiones cuando el emisor envía un mensaje a un receptor puede suceder que:

- ❖ El mensaje no llegue al receptor.
- ❖ El mensaje llegue distorsionado al receptor.
- ❖ El mensaje llegue incompleto al receptor

### **BARRERAS EN EL EMISOR**

- ❖ Dificultad para comunicarse.
- ❖ Actitudes Negativas.
- ❖ Estado emocional.
- ❖ Bajo nivel de conocimientos.
- ❖ Empleo inapropiado del código.
- ❖ Elección equivocada del medio.

### **BARRERAS EN EL CANAL O MEDIO**

- ❖ Ruido.
- ❖ Descargas eléctricas.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL  CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS  Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

- ❖ Mal funcionamiento de los equipos.

### **BARRERAS EN EL MENSAJE**

- ❖ Código mal empleado.
- ❖ Contenidos que no son claros, concisos y precisos.

### **BARRERAS EN EL RECEPTOR**

- ❖ Deficiencias físicas para ver o escuchar.
- ❖ Estado emocional.

### **DIFICULTAD DE COMPRESIÓN.**

- ❖ Diferente percepción e interpretación.
- ❖ Distracción.
- ❖ Códigos mal empleados.
- ❖ Sustracción de información.

### **RADIO RECEPTOR Y TRANSMISOR**

Un radiotransmisor es un dispositivo electrónico que mediante una antena, irradia ondas electromagnéticas que contienen (o pueden contener) información, como ocurre en el caso de las señales de radio, televisión, telefonía móvil o cualquier otro tipo de radiocomunicación, tenemos entre ellos:

- ❖ Equipos Portátiles
- ❖ Equipos Móviles
- ❖ Equipos Fijos

### **CONTROLES DE UN EQUIPO DE RADIO**

- ❖ Controles
- ❖ Encendido
- ❖ Control de audio y frecuencia (Volumen)
- ❖ Selector de canales (Dial)

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

- ❖ Squelch (Estrangulador)

## **FRECUENCIA RADIAL**

- ❖ La Onda es una forma especial de movimiento vibratorio que se propaga por el medio desde donde se origina. La frecuencia es el número de oscilaciones por minuto y se mide en Hertz.

## **FUNCIÓN Y TIPO DE ANTENA**

### **ANTENA:**

Es la porción del conjunto que irradia la energía de RF (Radio Frecuencia), y la que convierte esta energía en ondas electromagnéticas.

Los dos tipos de antenas más frecuentes son: La antena MARCONI y La antena HERTZ.

## **SUBSISTEMAS DE COMUNICACIÓN RADIAL**

- ❖ Ministerio de Protección Social
- ❖ Centros Reguladores
- ❖ Asociación de Radio-aficionados

## **OPERACIÓN BÁSICA DE UN EQUIPO**

- ❖ Verifique que las conexiones estén bien. (Antena, conexión eléctrica u otras conexiones)
- ❖ Energice el equipo
- ❖ Elecciones el nivel de audio frecuencia deseado
- ❖ Seleccione el canal o frecuencia Para hablar, oprima el PTT décimas de segundos antes de hablar

## **REFERENCIA PARA EMITIR UN LLAMADO DE URGENCIA**

1. Identifique la naturaleza de la urgencia. Ej. Choque de vehículos, incendios, explosiones, derrumbes, etc.
2. Obtenga información precisa sobre el lugar y ubicación exacta del acontecimiento.
3. Informe sobre el tipo de ayuda que requiere. Ej: Policía, bomberos, ambulancia, etc.



 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL</b> <b>CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS</b> <b>Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

4. Confirme que el tráfico esté cursado

#### **INSUMOS REQUERIDOS**

- Recurso humano
- Computador
- Teléfonos
- Radios de comunicación
- Directorio interno y externo
- Papelería

#### **RECURSO HUMANO**

- Radioperadores
- Reguladores de Urgencias
- Profesional de Apoyo a la Gestión en CRUE
- Psicólogo
- Técnicos y tecnólogos

#### **Teléfonos de Contacto CRUE**

Reporte de Eventos: 6644675, 6645612.

Coordinación: 3174409651.

Directorios (Internos y Externos)

#### **Central de Comunicación**

Centro Regulador de Urgencias: Actualmente tiene radios VHF, AVANTEL, teléfonos fijos, Internet, tele-asistencia, servidor

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL  CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS  Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

## UBICACIÓN DE LOS RADIOS VHF Y TELÉFONOS

En el departamento de Bolívar para la atención permanente de baja complejidad cuenta con las siguientes Empresas Sociales del Estado, quienes cuentan con radios y algunas con teléfonos fijos y celulares, así:

MUNICIPIO	INSTITUCION
ARJONA	ESE HOSPITAL LOCAL DE ARJONA
TURBANA	ESE HOSPITAL LOCAL DE TURBANA
ARROYO HONDO	ESE CENTRO DE SALUD CON CAMAS DE ARROYOHONDO
MAHATES	ESE HOSPITAL LOCAL MAHATES
TURBACO	ESE HOSPITAL LOCAL DE TURBACO
CALAMAR	ESE HOSPITAL LOCAL DE CALAMAR
CLEMENCIA	ESE HOSPITAL LOCAL SANTA ROSA DE LIMA UNIDAD OPERATIVA LOCAL MIGUEL ANTONIO AYOLA CONEO
SANTA CATALINA	ESE HOSPITAL LOCAL DE SANTA CATALINA DE ALEJANDRÍA
SANTA ROSA	ESE HOSPITAL LOCAL SANTA ROSA DE LIMA
VILLANUEVA	ESE CLINICA MATERNIDAD RAFAEL CALVO UNIDAD OPERATIVA LOCAL DE VILLANUEVA
SAN ESTANISLAO	ESE HOSPITAL LOCAL ANA MARIA RODRIGUEZ
SOPLAVIENTO	ESE CENTRO DE SALUD CON CAMAS

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

	<b>VITALIO SARÁ</b>
<b>SAN CRISTOBAL</b>	<b>ESE CLINICA MATERNIDAD RAFAEL CALVO UNIDAD OPERATIVA LOCAL SAN ROQUE DE SAN CRISTÓBAL</b>
<b>ZODES MONTES DE MARIA</b>	
<b>MARIA LA BAJA</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL MARIA LA BAJA</b>
<b>EL GUAMO</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL DE ARJONA UNIDAD OPERATIVA LOCAL DE EL GUAMO</b>
<b>SAN JUAN NEPOMUCENO</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL SAN JUAN NEPOMUCENO</b>
<b>SAN JACINTO</b>	<b>E.S.E. HOSPITAL LOCAL SAN JACINTO</b>
<b>EL CARMEN DE BOLIVAR</b>	<b>ESE CENTRO DE SALUD GIOVANI CRISTINI</b>
<b>ZAMBRANO</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL SAN SEBASTIAN</b>
<b>CORDOBA</b>	<b>ESE CENTRO DE SALUD CON CAMAS DE CORDOBA</b>
<b>ZODES MOJANA</b>	
<b>MAGANGUE</b>	<b>ESE CENTRO DE SALUD RIO GRANDE DE LA MAGDALENA</b>
<b>ACHI</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL SAN JOSE DE ACHI</b>
<b>PINILLOS</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL SAN NICOLAS DE TOLENTINO</b>
<b>TIQUISIO</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL SAN JUAN DE</b>

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL  CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS  Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

	<b>PUERTO RICO</b>
<b>MONTECRISTO</b>	<b>ESE CENTRO DE SALUD CON CAMAS DE MONTECRISTO</b>
<b>SAN JACINTO DEL CAUCA</b>	<b>ESE CENTRO DE SALUD CON CAMAS SAN JACINTO DEL CAUCA</b>
<b>ZODES LOBA</b>	
<b>ALTOS DEL ROSARIO</b>	<b>ESE CENTRO DE SALUD CON CAMAS ALTOS DEL ROSARIO</b>
<b>SAN MARTIN DE LOBA</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL DE SAN MARTIN DE LOBA</b>
<b>RIO VIEJO</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL LA CANDELARIA</b>
<b>BARRANCO DE LOBA</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL JOSE RUDECINDO LOPEZ PARODI</b>
<b>REGIDOR</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL HATILLO DE LOBA UNIDAD OPERATIVA LOCAL DE REGIDOR</b>
<b>EL PEÑON</b>	<b>ESE CENTRO DE SALUD CON CAMAS EL PEÑON BOLIVAR</b>
<b>ZODES DEPRESION MOMPOSINA</b>	
<b>CICUCO</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL DE CICUCO</b>
<b>TALAIGUA NUEVO</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL DE TALAIGUA</b>
<b>MOMPOS</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL SANTA MARIA</b>
<b>MARGARITA</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL SANFERNANDO UOL SAN FRANCISCO JAVIER DE MARGARITA</b>

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

<b>SANFERNANDO</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL SANFERNANDO</b>
<b>HATILLO DE LOBA</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL HATILLO DE LOBA</b>
<b>ZODES MAGDALENA MEDIO</b>	
<b>SIMITI</b>	<b>ESE HOSPITAL SAN ANTONIO DE PADUA</b>
<b>SANTA ROSA SUR</b>	<b>ESE HOSPITAL MANUEL ELKIN PATARROYO</b>
<b>CANTAGALLO</b>	<b>ESE CENTRO DE SALUD CON CAMAS DE CANTAGALLO</b>
<b>SAN PABLO</b>	<b>ESE HOSPITAL LOCAL SAN PABLO</b>
<b>ARENAL</b>	<b>ESE HOSPITAL MANUELA PABUENA LOBO</b>
<b>MORALES</b>	<b>ESE HOSPITAL SAN SEBASTIAN DE MORALES</b>

## **RADIOS VHF Y TELÉFONOS**

En el Distrito de Cartagena, departamento de Bolívar para la atención permanente de mediana y alta complejidad cuenta con las siguientes Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, quienes cuentan con teléfonos fijos y/o celulares y algunas con radios, así:

Clínica El Bosque

ESE Hospital Universitario del Caribe

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo

Hospital Infantil Napoleón Franco Pareja

Clínica Blas de Lezo

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL</b> <b>CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS</b> <b>Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

## **RADIO VHF - AMBULANCIA**

Para el traslado de pacientes, en el departamento se cuenta con radios VHF, en los diferentes medios de transporte así:

Transporte Asistencial Básico Terrestre

Transporte Asistencial Básica Fluvial

Transporte Asistencial Medicalizado

## **AVANTEL Y TELÉFONOS**

123 - redes de apoyo de la Policía Nacional

Ministerio de la Protección Social en Salud

CRUE distritales o departamentales

## **UBICACIÓN REPETIDORA**

Cerro de la Pita en los Montes de María

Cerro Jurisdicciones en Ocaña, Norte de Santander

## **UBICACIÓN REPETIDORAS DE ENLACE**

Las repetidoras de enlace se encuentran ubicadas en:

- ESE Hospital Universitario del Caribe
- ESE Hospital Local de Calamar
- Cerro de Montecristo.

## **TELEMEDICINA**

La telemedicina tiene tres dimensiones: telecomunicaciones, ciencias de la informática y servicios de salud; y engloba conceptos como tele-monitorización, tele-presencia y tele consulta, así como la recolección, procesamiento, transmisión, análisis, almacenamiento y visualización de datos médicamente relevantes comenzando por el nivel del teléfono/fax incluyendo las herramientas más complejas de imagen digital, tele-presencia remota. Sin embargo, es importante recordar que la aplicación de esta tecnología de la comunicación a

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE BOLIVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

la atención sanitaria es ante todo, una actividad humana que va mucho más allá de un simple evento tecnológico.

## **PAPEL DE LA TELEMEDICINA EN LA INTERACCIÓN ENTRE ATENCIÓN PRIMARIA Y ESPECIALIZADA**

La aplicación de las TIC en el sector salud ha supuesto un importante cambio en la modernización de las interconsultas de atención primaria - especializada a diferentes niveles. La apuesta por el uso de las telecomunicaciones en el ámbito sanitario está consolidando un nuevo sistema organizativo que repercute tanto en la ejecución de la profesión médica, como en la asistencia al paciente y en el sistema sanitario en general. La telemedicina favorece una mayor cohesión entre el trinomio formado por el paciente, el médico de atención primaria y el médico especialista

### **POTENCIALES VENTAJAS DE LA TELEMEDICINA**

1. Acceso más equitativo a los servicios sanitarios. Una de las grandes ventajas de la telemedicina es favorecer el acceso universal a la atención médica de alta calidad, independientemente de la localización geográfica. En este sentido, existen cuatro clases de potenciales beneficiarios: poblaciones con acceso limitado a los servicios de salud; residentes en áreas remotas y rurales; otras poblaciones que demográficamente están con baja cobertura sanitaria, tales como los suburbios metropolitanos; y, finalmente, en situaciones donde existan desigualdades en la distribución de los servicios sanitarios.
2. Reducción de traslados innecesarios de los pacientes debido a la provisión de atención médica especializada en aquellos lugares que carecen de ellos. Como consecuencia, estos pacientes pueden obtener una atención médica experta sin tener que moverse de su comunidad, reduciéndose los costes que el enfermo y su familia deberían sobrellevar en caso de necesitar trasladarse a otra ciudad para acudir a la consulta del especialista.
3. Reducción de tiempos de espera. Lo cual se traduce en un menor tiempo en la realización del diagnóstico y, consecuentemente, del tratamiento correspondiente, no produciéndose demoras que en algunos casos pueden acarrear graves problemas para el paciente. Las listas de espera para consultas de especialidades pueden así disminuir substancialmente.
4. La telemedicina facilita el manejo precoz de pacientes críticos, previo a la llegada de los equipos de emergencias o a su traslado en ambulancia convencional.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE BOLIVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

5. La posibilidad de realizar consultas remotas desde la atención primaria al hospital, permite que los profesionales que trabajan en zonas alejadas de los hospitales mantengan un contacto más o menos continuo con los especialistas, mejorando su formación y competencia. Por otro lado, los especialistas al tener un mayor volumen de pacientes, los propios de su consulta y los atendidos a través de telemedicina, mejoran su capacitación.

6. Se reducen gastos al no tener que contabilizarse el desplazamiento del profesional que presta la asistencia, esto en algunos casos revierte sobre el sistema, ya que es éste el que soporta ese gasto, en otros, los beneficios son para el paciente, puesto que algunos modelos de organización de la sanidad con carácter eminentemente privado descargan estos gastos sobre el enfermo.

7. La telemedicina es coste-efectiva dependiendo de la inversión en equipamiento y del número de consultas que se realicen, siendo rentable a medio o largo plazo. Dependiendo de quiénes sean los beneficiarios de las posibles ventajas que aporta la telemedicina, podemos dividir dichas ventajas en:

**VENTAJAS PARA LOS PACIENTES:** diagnósticos y tratamientos más rápidos; reducción del número de exámenes complementarios; atención integral, es decir, sin perder la calidad en ningún eslabón de la cadena asistencial; evitar el inconveniente de tener que trasladarse a otro hospital o a otra ciudad donde se encuentre otro médico; las familias pueden estar más cerca del paciente y tener un contacto más directo con el servicio. Asimismo, en el ámbito de la tele oftalmología, son reseñables, la eliminación de efectos secundarios de las exploraciones tradicionales, como la visión borrosa, y el incremento de actos y pruebas realizadas en una sola visita a los servicios sanitarios.

**VENTAJAS PARA LOS MÉDICOS DE ATENCIÓN PRIMARIA:** nuevas posibilidades de efectuar consultas con especialistas; posibilidad de evitar los inconvenientes de los desplazamientos; más elementos de juicio a la hora de adoptar decisiones; mejora de la calidad de las imágenes y posibilidad de manipularlas. Además, la telemedicina contribuye a la mejora de los circuitos de información con la eliminación de las pérdidas de informes de los especialistas, las cuales son muy elevadas en la actualidad.

**VENTAJAS PARA LOS HOSPITALES:** reducción del peligro de pérdida de imágenes; diagnósticos y tratamientos más rápidos y precisos; mejor comunicación entre los distintos servicios; utilización más eficaz de los equipos, economías en los gastos de transporte.

**VENTAJAS PARA EL SISTEMA SANITARIO:** mejor utilización y aprovechamiento de los recursos; análisis científicos y estadísticos más fáciles; mejor gestión de la salud pública



 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL  CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS  Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

por las autoridades; recursos adicionales de enseñanza para los estudiantes. Es de vital importancia evaluar esta tecnología a través de estudios bien diseñados para que su introducción en los sistemas de atención sanitarios se realice tras demostrar su seguridad, eficacia, efectividad y eficiencia, así como el impacto ético, social (satisfacción), económico (evaluación de costes) y sanitario (impacto organizativo).

### **UBICACIÓN DE LAS INTERFACES**

ESE Hospital Local Cartagena de Indias con los siguientes Centro de Atención Permanentes de primer nivel de atención:

CAP Pozón

CAP Blas de Lezo

CAP La Esperanza

CAP La Candelaria

CAP Los Cerros

CAP Pasacaballo

CAP Arroz Barato

CAP Bayunca

ESE Hospital Universitario del Caribe

ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo

Hospital Infantil Napoleón Franco Pareja

Clínica Blas de Lezo

Gestión Salud UCI

### **INDICADORES**

Número de equipos funcionando /total de equipos del CRUE X 100 Numero de instituciones conectadas a la red de comunicación / Total de Instituciones de Salud de la red de urgencias X 100 Centro de salud conectados a telemedicina / Total de Centros de salud programados en telemedicina X 100.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE COMUNICACIONES DEL  CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS  Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDC-005
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> 2015

En el departamento de Bolívar, se ubicarían los municipios de Achí, Mompóx (sede ESE Hospital Universitario del Caribe), Barranco de Loba, San Estanislao de Kostka, Simití y Rio Viejo, ubicada en las siguientes Empresas Sociales del Estado:

1. ESE Hospital Local San José de Achí.
2. ESE Hospital Santa María de Mompóx
3. ESE Hospital José Rudencindo López Parodi de Barranco de Loba
4. ESE Hospital Local Ana María Rodríguez de san Estanislao de Kostka
5. ESE Hospital Local La Candelaria de Rio Viejo
6. ESE Hospital San Antonio de Padua de Simití