




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


**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 PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015



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


 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARIA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLIVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLIVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 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 Gobernación de Bolívar</b> SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y          PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO          REGULADOR DE URGENCIAS Y          EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015


## INTRODUCCION

Los Centros Reguladores de Urgencia, Emergencias y Desastres, CRUE, nacen como una estrategia que busca organizar la prestación de los servicios de urgencias a través de la coordinación interinstitucional que permite racionalizar la oferta de servicios frente a la demanda de urgencias de la población.


Desde el Ministerio de la Protección Social, (hoy Ministerio de Salud y Protección Social) se establecieron las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres, CRUE, a través de la Resolución 1220 de 2010, en desarrollo de lo establecido en el artículo 18 del Decreto 4747 de 2007.

Por esta razón, la Gobernación de Bolívar, a través de su Secretaría de Salud, logró la creación y organización del Centro Regulador de Urgencia, Emergencias y Desastres de Bolívar, legalizado mediante la Resolución N° 0238 de 08 marzo de 2011, lo que ha permitido, en acompañamiento con el Ministerio de Salud y Protección Social y su Oficina de Gestión Territorial, Emergencias y Desastres el fortalecimiento físico y tecnológico.


<b>Marco Normativo del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias de Bolívar</b>		
<b>Marco Legal</b>	<b>Título o Número</b>	<b>Descripción</b>
Constitución Política de Colombia	DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES, Artículo 1.	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
	DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES, Artículo 2.	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

		afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.
	DE LOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES, Artículo 4.	La Constitución es norma de normas. En todo caso de incompatibilidad entre la Constitución y la ley u otra norma jurídica, se aplicarán las disposiciones constitucionales. Es deber de los nacionales y de los extranjeros en Colombia acatar la Constitución y las leyes, y respetar y obedecer a las autoridades.
	DE LOS DERECHOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES, Artículo 48.	Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social. El Estado, con la participación de los particulares, ampliará progresivamente la cobertura de la Seguridad Social que comprenderá la prestación de los servicios en la forma que determine la Ley. La Seguridad Social podrá ser prestada por entidades públicas o privadas, de conformidad con la ley. No se podrán destinar ni utilizar los recursos de las instituciones de la Seguridad Social para fines diferentes a ella. La ley definirá los medios para que los recursos destinados a pensiones mantengan su poder adquisitivo constante. La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley.
	DE LOS DERECHOS SOCIALES, ECONÓMICOS Y CULTURALES, Artículo 49.	La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia,


 <b>Bolívar Gobernador</b> GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLIVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

		<p>universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.</p>
Leyes	Ley 9 de 1979	Código Sanitario Nacional. Que su Título VIII, tiene como objetivo establecer las normas relacionadas con desastres.
	Ley 23 de 1981	Por la cual se dictan normas en materia de ética médica.
	Ley 10 de 1990	Por medio de la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se otorgan funciones y responsabilidades a la dirección nacional de salud (Ministerio de Salud)
	Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública
	Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones
	Ley 100 de 1993	Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
	Ley 46 de 1998	Por la cual se crea y organiza el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres, se otorgan facultades extraordinarias al Presidente de la República y se dictan otras disposiciones
	Ley 388 de	Por la cual se crea el Plan de Ordenamiento

 <b>Bolívar Gobernación de Bolívar</b> SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y          PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO          REGULADOR DE URGENCIAS Y          EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015


	1997	Territorial
	Ley 400 de 1997	Por el cual se adoptan normas sobre construcciones sismo resistente. establece criterios y requisitos mínimos para el diseño, construcción y supervisión técnica de edificaciones nuevas, así como de aquellas indispensables para la recuperación de la comunidad con posterioridad a la ocurrencia de un sismo, que puedan verse sometidas a fuerzas sísmicas y otras fuerzas impuestas por la naturaleza o el uso, con el fin de que sean capaces de resistirlas, incrementar su resistencia a los efectos que éstas producen, reducir a un mínimo el riesgo de la pérdida de vidas humanas.
	Ley 1122 de 2007	Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
	Ley 1438 de 2011	Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones, cuyo objeto es el fortalecimiento del sistema general de seguridad social en salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia atención primaria en salud permita la acción coordinada del estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente Sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.
	Ley 1523 de 2012	Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 1802 de 1989	Por la cual se crean Los Comités Hospitalarios de Emergencia y se asigna la responsabilidad de la elaboración y puesta a prueba de los Planes Hospitalarios de Emergencia



 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLIVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

Decretos	Decreto 1761 de 1990	Por el cual se reglamentan los servicios de urgencias.
	Decreto 2759 de 1991	Por el cual se organiza y establece el régimen de referencia y contrareferencia.
	Decreto 412 de 1992	Por el cual se reglamenta parcialmente los servicios de urgencias y se dictan otras disposiciones.
	Decreto 2190 de 1995	Por el cual se ordena la elaboración y desarrollo del Plan Nacional de Contingencia contra derrames de Hidrocarburos, Derivados y Sustancias Nocivas en aguas marinas, fluviales y lacustres.
	Decreto 1280 de 2002	Por el cual se organiza el Sistema de Vigilancia, Inspección y Control del Sector Salud
	Decreto 308 de 2004	Por el cual se modifica el artículo 1° del Decreto 800 de 2003. Sobre la reglamentación del servicio de ambulancias de las empresas de medicina prepagada.
	Decreto 4747 de 2007	Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.
Resoluciones	Decreto 3888 de 2007	Por el cual se adopta el Plan Nacional de Emergencia y Contingencia para Eventos de Afluencia Masiva de Público y se conforma la Comisión Nacional Asesora de Programas Masivos y se dictan otras disposiciones.
	Resolución 1220 de 2010	Por la cual se establecen las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres, CRUE.



 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

## MARCO CONCEPTUAL

**URGENCIA.** Alteración de la integridad física y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requiera de la protección inmediata de servicios de salud con Los recursos existentes, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas.


**ATENCIÓN DE URGENCIA.** Modalidad de prestación de servicios de salud que busca preservar la vida y prevenir consecuencias críticas permanentes o futuras, mediante el uso de tecnologías en salud para la atención de usuarios que presenten alteración de la integridad física, funcional o mental, por cualquier causa y cualquier grado de severidad que comprometan la vida.

**NOTIFICACIÓN DE URGENCIAS.** Es la acción que debe realizar la IPS que atienda una urgencia, debe informar a las entidades responsables del pago correspondientes en el plazo establecido por la norma.

**SERVICIOS DE ATENCIÓN DE URGENCIAS.** El servicio de atención de urgencias comprende la organización de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de un proceso de cuidados de salud indispensables e inmediatos a personas que presentan una urgencia, desde el momento y lugar de ocurrencia, durante el traslado y su permanencia en las entidades del Sector Salud autorizadas para prestar estos servicios.

**REFERENCIA:** envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para la atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, de respuesta a las necesidades de salud.

**CONTRARREFERENCIA:** es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contrarremisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015


**INTERCONSULTA:** Es el acto mediante el cual cualquier profesional de salud, a solicitud del médico u odontólogo tratante, emite opinión diagnóstica o terapéutica sin asumir la responsabilidad directa en el manejo del paciente.

**ORDEN DE SERVICIO:** es la solicitud de realización de actividades de apoyo diagnóstico y/o tratamiento en una institución entre una IPS y otra.

**RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** 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 integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contrareferencia 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.

**PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD:** Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Paciente. Se consideran como instituciones prestadoras de servicios de salud a los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud.

**TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO Y MEDICALIZADO:** Se consideran los vehículos que realizan traslados exclusivamente asistenciales y que cumplen las condiciones técnicas establecidas en la resolución 1043 anexo técnico 1, además de cumplir con lo estipulado en el —Código Nacional de Tránsito Terrestre, las Normas Técnicas Colombianas del ICONTEC: NTC 2170, la NTC 3729 tercera actualización y las demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015


## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Diseñar el manual de normas básicas y procedimientos para el personal encargado de administrar y operar en el Centro Regulador de Urgencias, emergencias y Desastres de Bolívar.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Establecer las diferentes funciones del personal que labora en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias de Bolívar.
- Describir los procesos, procedimientos y actividades realizadas en la sala de telecomunicaciones del Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres (CRUE) de Bolívar.
- Establecer los parámetros de intervención en situaciones de urgencias, Emergencias y desastres en el Departamento de Bolívar.
- Dar a conocer las principales características operativas y funciones de una Central de telecomunicaciones en el contexto de urgencia, emergencia y desastre.

 <b>Bolívar Gobernación de Bolívar</b> SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y          PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO          REGULADOR DE URGENCIAS Y          EMERGENCIAS DE BOLIVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

## ALCANCE

El presente manual de normas básicas y procedimientos constituye un instrumento administrativo que establece los lineamientos de carácter general, para que el personal que labora en el Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres (CRUE) de Bolívar realice sus funciones con eficacia, eficiencia y acorde a la normatividad vigente.

## CONTEXTUALIZACION


El Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres, CRUE, de Bolívar, es una unidad de carácter operativo no asistencial, responsable de coordinar y regular en el Departamento de Bolívar, el acceso a los servicios de urgencias (hospitalario y/o pre hospitalario) y la atención en salud de la población afectada en situaciones de emergencias o desastres.

El CRUE Bolívar, hace parte de la Dirección Operativa de Aseguramiento y Prestación de Servicios de acuerdo a lo establecido en el Decreto 788 de 2012.

El Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres (CRUE) de Bolívar es el eje que articula todo el sistema de salud en el componente de urgencias o emergencias, cuya filosofía es entregar una respuesta idónea y oportuna a las llamadas recibidas. De ello depende no sólo una buena asistencia, sino también una razonable relación costo-beneficio. La respuesta del sistema estará sujeta a los medios que este posea y no siempre será una asistencia, en ocasiones corresponderá únicamente a proporcionar una determinada asesoría o información.

## OBJETIVO DEL CRUE BOLIVAR


Establecer las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de las comunicaciones del sector salud en situaciones de urgencias, emergencias y desastres buscando que exista una adecuada y oportuna regulación de pacientes urgentes, coordinación para la atención de emergencias o desastres, estandarización, de procesos de referencia y contrarreferencia y la adecuada integración de los recursos relacionados con estos eventos, a través del formato de cooperación y la articulación de los diferentes actores del SGSSS y Consejo Departamental para la Gestión del Riesgo, Comité Departamental para el

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

Conocimiento del Riesgo, Comité Departamental para la Reducción del Riesgo, Comité Departamental para el Manejo de Desastre y los Comité Locales de Gestión de Riesgo en cada municipio.

## PRINCIPIOS

- **UNIVERSALIDAD:** Cubre a todos los residentes en el Departamento de Bolívar en situación de urgencias, emergencias o desastres.
- **SOLIDARIDAD:** Es la práctica del mutuo apoyo para garantizar el acceso y sostenibilidad a los servicios de urgencias (hospitalario o Pre-hospitalario)
- **IGUALDAD.** Se garantiza sin discriminación a las personas residentes en el Departamento de Bolívar.
- **EFICIENCIA.** Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población.
- **PARTICIPACIÓN SOCIAL.** Es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las funciones realizadas por el CRUE.
- **SOSTENIBILIDAD.** Se presentar proyectos para la financiación de las actividades
- **TRANSPARENCIA.** Las condiciones de prestación de los servicios, la relación entre los distintos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la definición de políticas en materia de salud, deberán ser públicas, claras y visibles.
- **INTERSECTORIALIDAD.** Es la acción conjunta y coordinada de los diferentes sectores y organizaciones que de manera directa o indirecta, en forma integrada y continua intervengan en la atención de urgencias, emergencias o desastres
- **PREVENCIÓN.** Es el enfoque de precaución que se aplica a la gestión del riesgo, a la evaluación de los procedimientos y la prestación de los servicios de salud en situaciones de urgencias, emergencias o desastres.


 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

- **CONTINUIDAD.** Garantizar la atención desde el sitio del impacto hasta la unidad de salud cuando esté en peligro su calidad de vida e integridad.

## **FUNCIONES**


De manera conjunta con los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, debe contribuir en la atención adecuada y oportuna de los pacientes que requieren atención de situaciones de urgencia, emergencias y desastres.

- En situaciones de emergencias o desastre, deben procurar dar una respuesta eficiente coordinada, con las entidades del sector salud que hacen parte del Consejo Departamental para la Gestión del Riesgo, incluidos los organismos de socorro, EPS, entre otros.
- Informar, orientar y asesorar a los Integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y a la comunidad en general, sobre la regulación de las urgencias y sobre la prevención, preparación y atención de las emergencias y los desastres.
- Propender por el uso ordenado y racional de los servicios de urgencias en el Departamento de Bolívar.
- Articularse con el NUSE (Número Único de Seguridad y Emergencias) para contribuir de manera eficaz, eficiente, oportuna y coordinada en las solicitudes de atención de urgencias, emergencias o desastres de la población
- En los casos de atención de urgencias, apoyar la operación de los procesos de referencia y contrarreferencia a cargo de la Dirección Territorial de Salud correspondiente y el de otras entidades responsables del pago de servicios del área de influencia del CRUE cuando se hayan suscrito para el efecto los respectivos contratos.
- Coordinar la operación con los procesos de referencia y contrarreferencia en el Departamento en situaciones de emergencia o desastre.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

- Apoyar el sistema de vigilancia epidemiológica en los eventos de urgencia, emergencia o desastre
- Recibir y organizar la información que sobre situaciones de urgencia, emergencia y/o desastre se presenten en la zona de influencia del CRUE y realizar las acciones de respuesta que correspondan.
- Mantener un registro diario de los casos reportados y atendidos por el CRUE.
- Elaborar y enviar los reportes que solicite .el Ministerio de la Protección Social a través de su Centro Nacional de Comunicaciones, relacionados con la atención de urgencias, emergencias desastres en el Departamento de Bolívar
- Organizar y coordinar la Red de Comunicaciones en Salud, para la atención de urgencias emergencias y desastres, en el Departamento de Bolívar
- Coordinar con los CRUE de otros departamentos o municipios, las acciones de preparación y respuesta para garantizar la atención en salud de situaciones de urgencias, emergencias y desastres
- Garantizar la articulación y coordinación con los servicios de atención prehospitalaria en los sitios en que preste este tipo de servicios
- Brindar información y asesoría a la red de prestadores de servicios de salud sobre emergencias toxicológicas disponibilidad de antídotos y bancos de sangre.
- Apoyar la gestión de la dirección territorial de salud en programas como red de trasplantes atención de pacientes electivos, información de personas desaparecidas, misión médica entre otros
- Coordinar la disposición de los recursos de los centros de reserva del sector salud para la atención de casos de urgencia, emergencia o desastre
- Mantener coordinación permanente con el Comité Departamental y Local de Gestión del Riesgo




 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

- Activar los planes de emergencia o contingencia del sector y difundir declaratorias de alerta hospitalaria
- Recibir la información y definir el prestador a donde deben remitirse los pacientes, en los casos de atención inicial de urgencias y autorización adicional que impliquen la remisión a otro prestador y no se obtenga respuesta por parte de la entidad responsable del pago el prestador

## RECURSOS

### RECURSO TECNICO

- Computadores de Mesa y Portátil.
- Radios de comunicación base y portátil VHF
- Repetidoras ubicadas en el cerro de La Pita, ESE Hospital Universitario del Caribe, ESE Hospital Local de Calamar, ESE Hospital Ana María Rodríguez de San Estanislao de Kostka, ESE Centro de salud con Camas de Cantagallo.
- Teléfonos dedicados (líneas directas)
- Conexión a Internet
- Planta de energía autónoma
- AVANTEL
- Escáner
- Video Bean
- Botiquín de trauma
- Botiquín de Toxicología
- Sistema de información

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

- Impresoras
- Base de datos de IPS
- Base de datos de afiliados a los regímenes


### **RECURSOS FISICOS**

- Central de comunicaciones
- Sala de Situacional o sala de atención de crisis
- Oficinas administrativas
- Recepción
- Centro de reserva en CRUE y Almacén de Secretaría de Salud de Bolívar
- Sala de bienestar
- Baños

### **DOTACIÓN**

#### **Central de comunicaciones**

- Sillas ergonómicas
- Mesa de la consola con gavetas
- Mapas de Cartagena de Indias, Bolívar y Colombia
- Televisores.
- Tablero de anotación de datos de la red hospitalaria
- Bitácora
- Radios de comunicación base

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015


- Baterías, fuente de poder y estabilizador
- Teléfonos
- Computadores e impresoras
- Escáner
- Aire acondicionado
- Mapa de Riesgos y red hospitalaria y ambulancia
- AVANTEL

#### **Espacio sala situacional o sala de atención de crisis**

- Sillas
- Mesa de trabajo
- Tablero de anotación
- Video Bean
- DVD
- Computador Portátil
- Aire acondicionado

#### **Oficina de coordinación**

- Escritorio
- Sillas
- Computador e impresora
- Archivador
- Aire acondicionado

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLIVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

### **Almacén o centro de reserva**

- Estantes
- Camillas Portátiles
- Camillas de Emergencia
- Tensiómetros Adulto y Pediátrico
- Glucómetros y Lancetas
- Termómetros
- Inmovilizadores de Cuello
- Material Didáctico para Emergencias


### **Sala de Bienestar General**

- Sofá de descanso
- Mesa y sillas
- Cafetera
- Nevera
- Aire acondicionado

### **RECURSO HUMANO**

Coordinador Médico: Profesional, preferiblemente del área de la salud, con experiencia en la atención de urgencias y/o atención de emergencias o desastres.

Reguladores de Urgencias: Profesional en medicina general o enfermería con experiencia en los servicios de urgencia con entrenamiento en urgencias, atención prehospitalaria, soporte avanzado en trauma, soporte avanzado en cardiovascular adulto y pediátrico, atención de desastres.


 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

Operadores de radio: personal con experiencia en telecomunicaciones o en atención Prehospitalaria, encargado de la recepción de llamadas de radio y telefónicas.

Personal de Apoyo: Psicólogos (as), médico forense, apoyo a la gestión del CRUE Bolívar.

### **SERVICIOS QUE OFRECE EL CRUE**

- Regulación de la atención de Urgencias, Emergencias o Desastres.
- Regulación de la atención del paciente no urgente.
- Coordinación en salud de operaciones de Emergencia.
- Información Toxicológica y de Banco de Antídotos.
- Sala de Atención de Crisis.
- Centro de Reservas y Coordinación Logística.
- Apoyo en salud mental en situaciones Urgencias, Emergencias o Desastres.
- Apoyo a salud pública en reporte de los casos de notificación inmediata
- Apoyo en la gestión de Referencia y contrarreferencia de pacientes en situaciones de Urgencias, Emergencias o Desastres.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

**MACRO PROCESO: GESTION EN SALUD**

**PROCESO: ASEGURAMIENTO Y PRESTACION DE SERVICIOS**

**SUBPROCESO: CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS EMERGENCIAS Y DESASTRES**

**PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN Y REGULACIÓN DE CASO DE URGENCIAS, EMERGENCIAS O DESASTRES EN SALUD**


**NOTIFICACIÓN**

- REGISTRO
- CONTROL
- REGULACIÓN
- COORDINACIÓN

**FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN – CRUE**


**NORMAS GENERALES DE OPERACIÓN DE LA CENTRAL DE COMUNICACIONES.**

- No utilice los llamados de emergencia para comunicados que no tengan ese carácter.
- Confirme los comunicados y finalice satisfactoriamente los trámites pendientes.
- Para efectos de control, identifique correctamente el indicativo de la estación al iniciar y terminar cada transmisión.
- No interfiera sistemas de telecomunicaciones autorizados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones pertenecientes a otras entidades, exceptuando los estados de emergencia que lo ameriten.

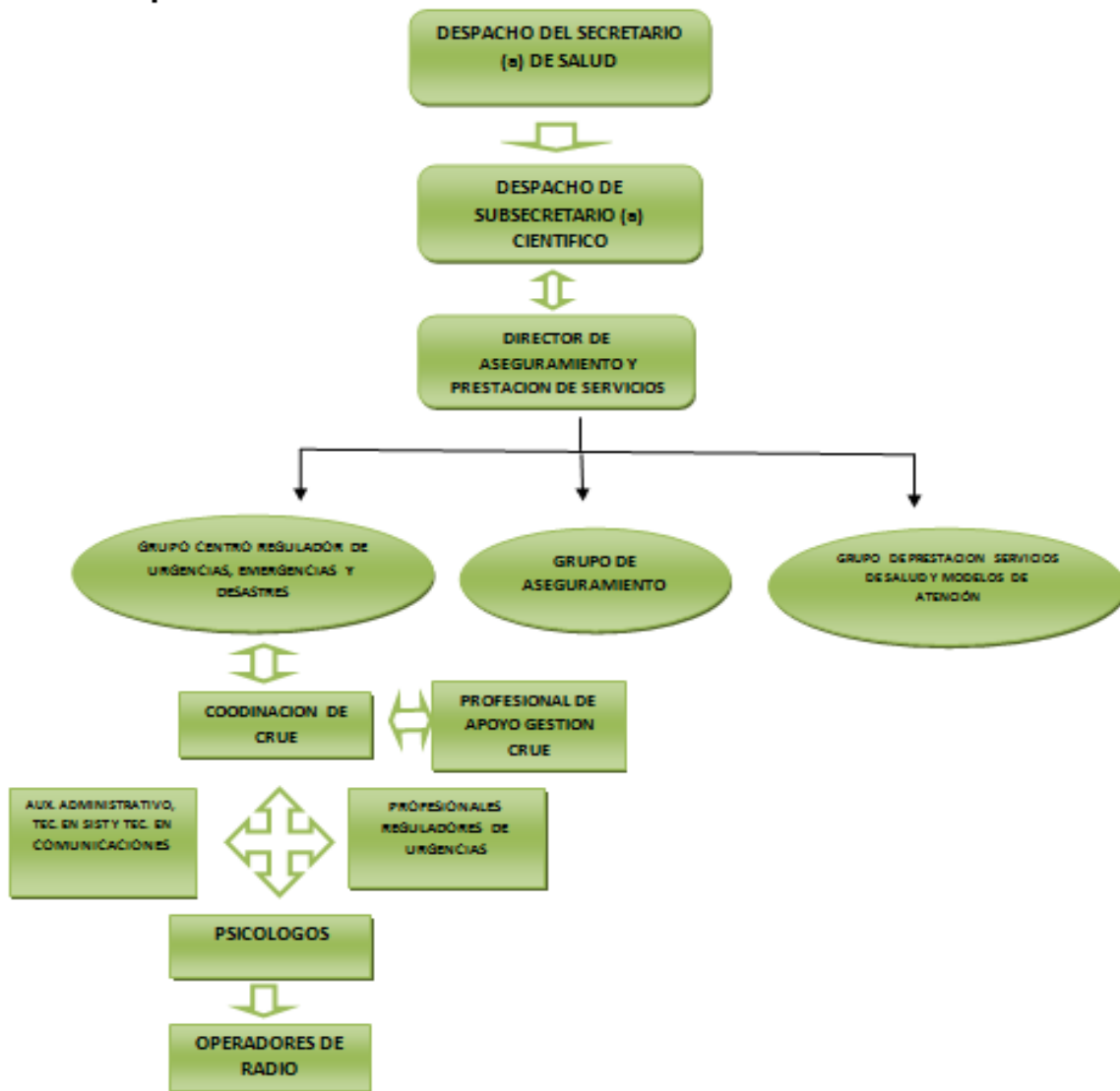
 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015


- Evite la utilización de lenguaje descortés, códigos, expresiones soeces o prevenir insultos y ofensas graves a terceros, utilizando los sistemas de telecomunicaciones del C.R.U.E.
- No emita comentarios proselitistas de orden político, religioso, comercial o social.
- Evite operar en bandas y frecuencias no autorizadas.
- Tenga un libro o bitácora de las novedades durante el turno.
- Al escuchar estaciones extrañas en las frecuencias asignadas a la institución identifique su estación correctamente, solicite la información que dicha estación desconocida tenga y sugiérale que se retire de la frecuencia.



 <b>Bolívar Ganador</b> GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR SECRETARÍA DEPARTAMENTAL DE SALUD DE BOLÍVAR	<b>MANUAL DE PROCESOS Y          PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO          REGULADOR DE URGENCIAS Y          EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

### ORGANIZACIÓN CRUE




 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

## **FUNCIONES COORDINACION CRUE**

- Gestionar la consecución de recursos para el CRUE
- Planificar las actividades del CRUE
- Mantener información actualizada con respecto a normas vigentes en la legislación en Salud en Colombia.
- Rendir informes a los entes territoriales de control sobre las actividades del CRUE.
- Coordinar las capacitaciones establecidas institucionalmente
- Supervisar, controlar y evaluar las labores del Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres en general.
- Programar y dirigir las reuniones mensuales con los funcionarios de las diferentes aéreas de trabajo para evaluar el cumplimiento de objetivos, metas e indicadores.
- Entregar los informes a los entes territoriales sobre irregularidades en el proceso de referencia y contrarreferencia por parte de las IPS.

## **FUNCIONES DE APOYO A LA GESTIÓN**


- Recibir, verificar y validar la información entregada a los prestadores.
- Incluir en la base de datos la información entregada por los prestadores de servicios de salud.
- Consolidar y enviar informes entregada por los prestadores a la coordinación;
- Preparar la información a enviar al Ministerio de la Protección Social de los prestadores de salud y demás órganos de control;
- Manejo de la base de datos de prestadores;

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015


- Revisar la documentación necesaria para facilitar la Administración de la Base de Datos de los prestadores de los servicios de salud del Centro Regulador de Urgencias;
- Organizar, clasificar y archivar todos los documentos entregados por los prestadores, médicos del CRUE del Departamento de Bolívar
- Diligenciar los formatos necesarios para la administración de la base de datos en forma clara y completa y los anexos necesarios del CRUE;
- Entregar información confidencial solo al personal autorizado previa autorización del coordinador de CRUE;
- Vigilar y Supervisar que el CRUE cuente con los insumos necesarios para el buen funcionamiento;
- Coordinar la Georeferencia de las IPS; Solicitar, Recibir, Verificar y Socializar los mapas de riesgos y los planes de emergencia de las IPS;
- Coordinar las Capacitaciones programadas por el C.R.U.E.
- Presentar informe mensual de actividades realizadas y un informe final

### **FUNCIONES MEDICO REGULADOR**

- Atender las consultas de urgencias y emergencias que se soliciten en el Centro Regulador de Urgencias los médicos que remiten pacientes.
- Asesorar al radio operador en las consultas de urgencias y emergencias que se soliciten para la referencia oportuna y adecuada de los pacientes y Registrar la Asesoría prestada en la Bitácora.
- Realizar toda la atención con racionalidad lógico científica, ofreciendo calidad y trato digno a los pacientes.
- Diligenciar el registro de procedimientos.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015


- Diligenciar los formatos del Centro Regulador de Urgencias en la consola, disponibilidad de camas, unidades de sangre en la ciudad, disponibilidad de UCI, etc. Manteniendo la información actualizada.
- Verificar que el paciente sea entregado en la urgencia de la institución receptora, con un resumen de la historia clínica en forma clara y siguiendo el protocolo establecido.
- Realizar gestiones en la consola para ubicación de pacientes de acuerdo a los protocolos de atención y asesorar a los médicos que solicitan remisiones, vía radial o telefónica.
- Realizar reportes sobre las novedades ocurridas en la consola: pacientes pendientes, casos delicados, quejas y reclamos de los usuarios entre otros, e informar a la dependencia competente para realizar las intervenciones del caso.
- Vigilar los procedimientos realizados por el personal asistencial durante los traslados y velar por que se realicen de manera ordenada y profesional.
- Informar oportunamente sobre irregularidades en el proceso de referencia y contrarreferencia por parte de las IPS, para entregar los informes a los entes territoriales
- Entregar informe Epidemiológico Mensual.
- Realizar los informes de las patologías de notificación en Salud Pública de acuerdo a los protocolos del Instituto Nacional de Salud Vigente.
- Verificar los derechos de los Usuarios que soliciten atención de Urgencia o que requieran remisiones a otro nivel de complejidad, notificar al Auditor de Secretaría De Salud De Bolívar.
- Apoyar en la conformación de grupos interdisciplinarios responsable de la Atención de Urgencia, Emergencia y Desastres.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

- Mantener las condiciones de bioseguridad universal para prestación de los servicios, requeridos en su puesto de trabajo
- Capacitar a la Red Hospitalaria en planes de Emergencia Hospitalaria.
- Socializar los Protocolos de Atención Pre Hospitalaria en el Departamento de Bolívar como mínimo uno por mes.
- Capacitar en Urgencias, Emergencia y Desastres a la Comunidad como mínimo uno por mes.
- Verificar en las clínicas en caso de dificultades de referencia y contrarreferencia y presentar los informes respectivos.
- Socializar los Planes de Emergencia Departamental como mínimo una vez al mes.
- Evaluar los Planes de Emergencia Hospitalario como mínimo uno por mes.
- Hacer parte del grupo interdisciplinario para la Atención de urgencias, Emergencias y Desastres
- Participar en las simulaciones o simulacros coordinados por el C.R.U.E de Bolívar, CRUE Distrital de Cartagena.
- Realizar las funciones inherentes al contrato conforme al Cronograma de Actividades Mes a Mes programado por parte del Coordinador del CRUE.
- Presentar informe mensual de Actividades realizadas y un informe final


## **FUNCIONES RADIO OPERADORES**

- Realizar la atención de llamadas con racionalidad, calma y buena disposición de ayudar, con un trato digno al personal de Urgencia que solicite el servicio.
- Diligenciar en cada turno la bitácora del Centro de Regulador Urgencia y Emergencia – C. R.U.E., con los detalles indispensables de la atención

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

prestada, en forma clara y completa, y evitando las apreciaciones personales.

- Diligenciar día a día el formato de pacientes en el sistema computarizado del Centro Regulador Urgencia y Emergencia - C.R.U.E., y de los equipos entregados, en forma clara y completa, siguiendo los protocolos establecidos.
- Mantener información actualizada con respecto a normas vigentes en la legislación en salud en Colombia, relacionadas cuando se le soliciten;
- Vigilar el cumplimiento de las funciones y misión, recepción y transferencias de información a través de las comunicaciones del centro regulador Urgencias y Emergencias – C. R. U. E. y la consecución de objetivos con base en lo planeado.
- Rendir día a día informe al coordinador sobre las actividades que desarrollan en el centro Regulador de Urgencias y Emergencias C.R.U.E en forma oportuna y eficaz.
- Realizar la verificación del funcionamiento de los equipos de comunicación y accesorios necesarios para cumplir la misión y visión en el Centro Regulador Urgencia y Emergencia – C. R. U. E.,
- Realizar el mantenimiento básico y acorde al nivel de entrenamiento de los equipos de comunicación y accesorios necesarios para cumplir la misión y visión del Centro Regulador Urgencia y Emergencia – C. R. U. E.,
- Gestionar oportunamente el traslado de paciente críticos y con patologías de urgencia como primera prioridad de referencia.
- Gestionar oportunamente el traslado de paciente con atención prehospitalaria.
- Mantener comunicación permanente con el ministerio de protección social y reportar las novedades acontecidas durante la prestación de servicios.


 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLIVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

- Controlar el gasto de insumo y evitar su uso inadecuado, entregando reportes del material utilizado.
- Mantener excelente relaciones con las instituciones de salud, de urgencias y emergencias de la ciudad, y autoridades militares y empresariales de la ciudad y el Departamento, vinculadas o no en el servicio que presta el Centro Regulador Urgencias y Emergencias – C.R. U. E.,
- Recomendar cambios en los protocolos de manejo emisión, recepción y transferencia de información interinstitucional e institucional.
- Mantener las condiciones de bioseguridad universal para prestación de los servicios, requeridos en su puesto de trabajo
- Entregar información confidencial solo a personal autorizado por el coordinador del Centro Regulador Urgencias y Emergencias – C.R.U.E.


## **FUNCIONES PSICOLOGO**

- Atender las consultas de urgencias y emergencias en salud mental que se soliciten en el Centro Regulador de Urgencias
- Asesorar al radio operador en las consultas de urgencias y emergencias en salud mental que se soliciten para la referencia oportuna y adecuada de los pacientes y Registrar la Asesoría prestada en la Bitácora.
- Realizar toda la atención con racionalidad lógico científica, ofreciendo calidad y trato digno a los pacientes.
- Diligenciar el registro de procedimientos.
- Diligenciar las historias clínicas de APH en salud mental de los pacientes, en forma clara y completa.
- Diligenciar los formatos del Centro Regulador de Urgencias en la consola, disponibilidad de camas, unidades de sangre en la ciudad, disponibilidad de UCI en salud mental, etc., manteniendo la información actualizada.



 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

- Verificar que el paciente de salud mental sea entregado en la urgencia de la institución receptora, con un resumen de la historia clínica en forma clara y siguiendo el protocolo establecido.
- Realizar gestiones en la consola para ubicación de pacientes en salud mental de acuerdo a los protocolos de atención y asesorar a los médicos que solicitan remisiones, vía radial o telefónica.
- Realizar reportes sobre las novedades ocurridas en la consola: pacientes en salud mental pendientes, casos delicados, quejas y reclamos de los usuarios entre otros, e informar a la dependencia competente para realizar las intervenciones del caso.
- Vigilar los procedimientos realizados por el personal asistencial durante los traslados de pacientes de salud mental y velar por que se realicen de manera ordenada y profesional
- Informar oportunamente sobre irregularidades en el proceso de referencia y contrarreferencia por parte de las IPS, para entregar los informes a los entes territoriales
- Entregar informe Mensual Epidemiológico en salud mental
- Realizar los informes de las patologías de notificación en Salud Pública (salud mental) de acuerdo a los protocolos del Instituto Nacional de Salud Vigente.
- Verificar los derechos de los Usuarios que soliciten atención de Urgencia o que requieran remisiones a otro nivel de complejidad, dar la autorización de servicio y notificar al Auditor de la Secretaria De Salud De Bolívar.
- Apoyar en la conformación de grupos interdisciplinarios responsable de la Atención de Urgencia, Emergencia y Desastres en salud mental
- Capacitar a la Red Hospitalaria en planes de Emergencia Hospitalaria.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015


- Socializar los Protocolos de Atención Pre-hospitalaria y hospitalarios en salud mental en el Departamento de Bolívar como mínimo uno por mes.
- Capacitar en Urgencias, Emergencia y Desastres en salud mental a la comunidad como mínimo uno por mes.
- Verificar las Clínicas en caso de dificultades de referencia y contraferencia y presentar los informes respectivos.
- Socializar el Plan de Emergencia Departamental como mínimo una vez al mes.
- Evaluar los Planes de Emergencia Hospitalario como mínimo uno por mes.
- Hacer parte del grupo interdisciplinario para la Atención de urgencias, Emergencias y Desastres.
- Participar en las simulaciones o simulacros coordinados por el CRUE de Bolívar o CRUE Distrital de Cartagena.
- Realizar las funciones inherentes al contrato conforme al Cronograma de Actividades Mes a Mes programado por parte del Coordinador del CRUE.
- Presentar informe mensual de Actividades realizadas y un informe final

## **FUNCIONES GENERALES**

Teniendo en cuenta lo estipulado en el Decreto 4747 de 2007; Art. 5 y 6, se procede a clasificar la prioridad de la atención, teniendo claro que la responsabilidad final de la remisión del paciente es del médico. En el caso de que la llamada sea realizada por una persona natural, el personal del C.R.U.E. Departamental procederá a:

Identificar a la persona quien realiza la llamada preguntando el nombre, teléfono, dirección y un punto de referencia de fácil ubicación

- Identificación de la urgencia y/o emergencia:


 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

- Accidente de tránsito.
- Atentados terroristas.
- Paciente médico – clínico.
- Accidente laboral.
- Intentos suicidas.
- Accidentes aéreos.
- Eventualidades naturales.
- Urgencias psiquiátricas.
- Interrogar por la cantidad de víctimas y/o pacientes involucrados.
- Interrogar por el estado del posible o posibles pacientes, preguntar en el siguiente orden:
  - Datos personales: Nombre, edad, género, raza (si se conocen).
  - Nivel de conciencia.
  - Evidencia o manifiesta signos de circulación: respira o no respira, tose, hay movimiento.

Si el paciente esta inconsciente o no respira, proceder inmediatamente a activar el sistema médico de emergencias enviando una ambulancia solamente con base a esta información. Una vez hecho el despacho se continuara con el interrogatorio.

En este tipo de situaciones el personal médico y/o ROD del C.R.U.E. deberá dar instrucciones de manejo del paciente a quien llama, mientras aguarda la llegada de la ambulancia. Es de vital importancia informarle a la persona que no debe colgar el teléfono hasta que no se le pida hacerlo.

En caso que el paciente este consciente y respire se continuara con el interrogatorio médico con el objetivo de identificar la causa de consulta del paciente y se

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

procederá a darle instrucciones sobre conductas a seguir para la solución de su problema.

En el caso que la petición no sea de la competencia del C.R.U.E. se procederá a dar orientación sobre donde puede resolver dicha inquietud. Manejo de traslado de pacientes en ambulancia:

Cuando la llamada sea para solicitar el servicio de ambulancia se debe preguntar ubicación exacta del paciente (institución de origen y de destino, unidad, sala, cama, etc.) así mismo los requerimientos en el traslado del paciente (tipo de ambulancia, médico a bordo, oxígeno, etc.)

## **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES DE SALUD EN EL DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR**


El CRUE Departamental es el ente encargado de los procesos de coordinación, planeación, educación, prevención y mitigación ante cualquier urgencia ó emergencia en salud en el Departamento de Bolívar.

El equipo de trabajo del C.R.U.E., compuesto por profesionales de la salud, radiooperadores y personal de apoyo a la gestión, debe asumir con responsabilidad los aspectos generales y particulares que se presenten en el Departamento de Bolívar o el Distrito de Cartagena

### **C.R.U.E. ANTES DEL DESASTRES**

Conociendo que es la fase previa al desastre que involucra actividades que corresponden a las etapas de: prevención, mitigación, preparación y alerta, y teniendo como información primordial los aspectos generales y/o particulares que se presenten en Departamento de Bolívar; el C.R.U.E. debe garantizar su participación como Puesto de Mando Unificado teniendo en cuenta compromisos en:

Personal Médico y ROD quienes contarán con capacitación constante en el manejo de emergencias y desastres de cualquier magnitud, teniendo como practica simulacros y simulaciones con todos los organismos de socorro (Instituciones de

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

Salud, Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil, Fuerza Aérea, CREPAD, 123, Línea Amiga, etc.) Que conformarán la cadena de llamado.

Estructura: reunirá todas las condiciones mínimas de sismo resistencia, Planes de Emergencias y Evacuación, y ubicación alterna en los casos de colapso estructural.

Servicios Públicos: sistemas de almacenamiento de Agua, mantenimiento de plantas alternas de energía.

Comunicación: servicio y mantenimiento de los equipos de radiocomunicación contando con teléfono satelital, radios, celulares y antenas portátiles que debe ser de fácil traslado para los casos de colapso estructural de las instalaciones del C.R.U.E.

Transporte: número de ambulancias disponibles básicas, medicalizadas y pediátricas que cuente con las condiciones de oxígeno, combustible, insumos, personal tripulante idóneo, estado de los sistemas de comunicación, tanto del departamento como del Departamento, contando con alternativas de transporten terrestre, marítimo y aéreo.

Zonas seguras, que faciliten la ubicación de pacientes que por su estado de salud deban ser trasladados por vía aérea y la reubicación de asentamientos humanos hacia zonas de menor peligro.


Hospitales, se tendrán en cuenta diariamente las condiciones generales en el Departamento de Bolívar y Distrito de Cartagena, conociendo su capacidad de servicios de urgencias, consulta externa, ginecoobstetricia, cantidad y ausencia de especialistas, camas y de salas de cirugía, insumos etc.

Bancos de Sangre o depósitos de Sangre a nivel del Departamento y Distrito de Cartagena y otras entidades conociendo la disponibilidad existente de unidades.

Capacitación de la comunidad, el sector salud y unidades de apoyo

Realizar simulaciones o simulacros del sector salud

Con ello, el C.R.U.E. buscará prevenir que ocurran daños mayores en el desastre, Mitigando, Preparándose, Organizando y Planificando cada una de las acciones de

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

respuesta, ayudando en el momento de Alertar formalmente la presencia inminente de cualquier emergencia o desastre en el Departamento y Costa Caribe de Colombia y, una vez fortalecidos en nuestra área de influencia tener la posibilidad de apoyar las otras regiones.

### **C.R.U.E. DURANTE EL DESASTRE**

En esta fase el C.R.U.E. Coordinara y ejecutara todas las actividades operativas de respuesta en salud, activando la cadena de llamado a todos los organismos de socorro quienes durante el período de emergencia o inmediatamente después de ocurrido el evento, serán comunicados por cada uno de los medios oficiales. Estas actividades incluyen la evacuación de la comunidad afectada, la asistencia, la búsqueda y rescate por parte de los organismos encargados. También se iniciaran acciones con el fin de restaurar los servicios básicos y de reparar cierta infraestructura vital en la comunidad afectada.

Coordinará la red de atención Prehospitalaria, la red de transporte y la red hospitalaria para garantizar la atención oportuna

Coordinara la referencia y contrarreferencia


Coordinara las comunicaciones del sector salud y mantendrá comunicación permanente con el Ministerio de la protección social y salud

Trasladara una unidad de comunicación móvil para el puesto de mando unificado

Evaluación de la infraestructura de salud

El C.R.U.E. trabajara siempre articulado con cada unidad que compone un organigrama funcional para los efectos operativos en un desastre:

GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR, ALCALDÍA MAYOR Y SUS LOCALIDADES, SECRETARIA DE SALUD DE BOLÍVAR Y DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS-, EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS, COMITÉ DEPARTAMENTAL Y LOCALES DE GESTION DEL RIESGO, BOLIVAR SEGURO, EPS E IPS PUBLICAS Y PRIVADAS DEL DEPARTAMENTO.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

## **C.R.U.E. DESPUÉS DEL DESASTRE**

En esta fase llevara a cabo todas aquellas actividades que se realizan con posterioridad al desastre. Orientando el proceso de recuperación a mediano y largo plazo.

Teniendo en cuenta la rehabilitación y reconstrucción:

En Coordinación con la red de servicios se establecerá los servicios vitales indispensables y el sistema de abastecimiento de la comunidad afectada.

Para contribuir con el propósito de la coordinación operativa interinstitucional de eventos masivos, emergencias y/o desastres, se plantea trabajar en los siguientes puntos:

Actualización de los manuales para atención de emergencias y desastres de las instituciones prestadoras de servicios de salud públicas y privadas del Departamento.

Elaborar el calendario de fechas críticas en el Departamento y sus sitios de influencia, para tomar medidas preventivas y adoptar planes de contingencia.


Revisión de los mapas de riesgo del Departamento, con el objetivo de identificar las principales amenazas que se ciernen sobre las comunidades.

Adoptar un sistema de capacitación permanente con las diferentes instituciones de emergencia del Departamento, con el fin de unificar y fortalecer los procedimientos en el manejo de las emergencias.


Realizar labores de coordinación, vigilancia de la red de servicios y del sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes en todos los niveles de atención del Departamento.

2. Desarrollar estrategias que garanticen la adecuada operación de la red de servicios y del sistema de referencia y contrarreferencia a nivel de instituciones públicas, privadas y mixtas.



 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

3. Coordinar la operación con los procesos de referencia y contrarreferencia en el área de influencia del Centro de Regulación de Urgencias, Emergencias y Desastres (CRUE), en situaciones de emergencia o desastre.
4. Revisar el manual d procesos, procedimientos y actividades definidos para la adecuada regulación de las urgencias, emergencias y desastres en el departamento.
5. Apoyar la operación de los procesos de referencia y contrarreferencia a cargo de la secretaria de salud departamental y el de otras entidades responsables del pago de servicios de salud.
6. Realizar la coordinación, integración y regulación de la atención de salud en forma oportuna y adecuada y apoyar el sistema de vigilancia epidemiológica
7. Recibir y organizar la información que sobre situaciones de urgencia, emergencia y/o desastre se presentan en el departamento y realizar las acciones de respuesta que corresponda
8. Diseñar y actualizar el mapa de salud que identifique a nivel Departamental, las Instituciones prestadoras del servicio de salud públicas, privadas y mixtas.
9. Identificar y difundir los servicios ofrecidos por las Instituciones que hacen parte del mapa de salud del departamento.
10. Realizar auditorías concurrentes a los servicios prestados por las IPS contratadas por subsidio a la oferta, en lo referente al Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
11. Revisar en coordinación con el grupo de sistema obligatorio garantía a la calidad en salud de la división, el proceso del sistema de información a los usuarios (SIAU), a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) del departamento, en lo relacionado con las autorizaciones de remisiones y comentada de pacientes a instituciones de mayor nivel de complejidad, en cumplimiento de los procedimientos legales.
12. Vigilar y controlar las condiciones del servicio de urgencias y determinar la capacidad instalada por tipo de Institución en la zona asignada.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL</b> <b>DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

13. Vigilar y controlar las irregularidades o violaciones a la atención inicial de urgencias.

14. Establecer mecanismos para controlar y evaluar la eficiencia de los servicios de urgencia en los organismos de la zona, que permita orientar el flujo oportuno de los usuarios y racionalizar el uso de los recursos.

15. Reportar informe de irregularidades al Jefe de Oficina para su reporte ante la Superintendencia Nacional de Salud para la aplicación de acciones a que hubiere lugar.

16. Diligenciar en el formato señalado y reportar mensualmente al superior inmediato las peticiones, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía ante la dependencia.


17. Contribuir con el diseño e implementación de un sistema de Gestión de Calidad, como herramienta de gestión sistemática y transparente, que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, basado en un enfoque de procesos y en los estándares de acreditación.

18. Las demás funciones asignadas por el jefe inmediato, de acuerdo con el nivel, la naturaleza y el área de desempeño del cargo.

### **CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)**

1. Implementa las acciones en cuanto a la red de prestación de servicios y el sistema de referencia y contrarreferencia, en materia de urgencias emergencias y desastres de conformidad con las directrices impartidas por el superior inmediato.

2. Orienta a las instituciones integrantes de la red de servicios y del sistema de referencia y contrarreferencia en la formulación y desarrollo de estrategias de atención de urgencias, planes operativos para la implementación de programas y proyectos de urgencias, emergencias y desastres en el Departamento, adelantando programas de capacitación en la materia y efectuando su seguimiento.

 <b>Bolívar Ganador</b> <small>GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR</small> <b>SECRETARÍA DEPARTAMENTAL  DE SALUD DE BOLÍVAR</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y  PROCEDIMIENTOS DEL CENTRO  REGULADOR DE URGENCIAS Y  EMERGENCIAS DE BOLÍVAR</b>	<b>Código:</b> MA-CRUEDP-004
		<b>Versión:</b> 02
		<b>Fecha:</b> de 2015

3. El mapa de salud que identifica las Instituciones prestadoras del servicio de salud públicas, privadas y mixtas se mantiene actualizado y dispuesto para la información institucional y de la comunidad.

4. La atención médica es vigilada y controlada en las zonas asignadas, de acuerdo con las políticas institucionales y las normas reglamentadas para tal fin.

5. La participación en el desarrollo de los programas de la dependencia se realiza de acuerdo con las normas y pautas institucionales.

### **CONOCIMIENTOS BÁSICOS O ESENCIALES**

1. Medicina, Atención Inicial de Urgencias y Desastres, Atención Prehospitalaria, y primeros auxilios.

2. Régimen de la seguridad social en Colombia.

3. Normatividad de Prevención y Atención de Urgencias y Desastres.

4. Normatividad sobre el funcionamiento del CRUE

5. Geografía y División Administrativa del Departamento de Bolívar.

6. Estructura Administrativa de la Gobernación de Bolívar y Secretaría de Salud