

MATERIAL DE DISTRIBUCION 4

TALLER 4: ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO Y TARJETAS DE ACCIÓN

OBJETIVO DE DESEMPEÑO

Elaborar el Plan Operativo para Emergencias Internas y Externas y Tarjetas de Acción como parte del PHRD.

Instrucciones:

- Conformar los grupos de trabajo, cada uno tendrá como mínimo 4 personas, en ningún caso superará las 8 personas.
- El instructor facilitará a cada grupo la sección o secciones que deban desarrollar.
- Cada grupo nombrará un coordinador y un relator para la presentación de los resultados en la plenaria.
- Se entregará a cada miembro del grupo los formatos para la presentación de los resultados.
- Cada grupo dispondrá de 10 minutos para la presentación de sus resultados.
- El instructor velará porque cada grupo presente sus productos generales y sean discutidos por todo el grupo hasta llegar a un consenso en los procedimientos.
- Parte del trabajo será realizado por grupos de trabajo posterior al curso, sin embargo es deseable que los participantes establezcan la estructura básica del plan e incorporen sus aportes.
- El Plan Operativo lo constituyen los procedimientos para el abordaje de emergencias internas y externas. A continuación se presenta una guía para su elaboración.

GUÍA PASO A PASO PARA LA ELABORACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA EMERGENCIAS INTERNAS Y EXTERNAS

INDICACIONES PARA EL USO DE LA GUÍA:

Esta guía constituye un instrumento “paso a paso” que les facilitará a los equipos de trabajo que desarrollan el Plan de Emergencias de cada unidad la construcción de los procedimientos de los planes de contingencias internas y externas de los establecimientos de salud.

Se incorporan espacios que deberán ser llenos según la organización que sea prevista para cada situación.

Incluye un paréntesis con sugerencias u opciones que han sido consideradas anteriormente por diferentes hospitales u otros establecimientos de salud.

Las opciones entre paréntesis se incluyen para facilitar la elaboración de los procedimientos. Deben ser analizadas y escoger o proponer la mejor opción para la situación del hospital respectivo.

Las opciones que se encuentran entre paréntesis deberán ser eliminadas del texto al incluirse la información en el Plan Hospitalario de Emergencia, al igual que los comentarios.
Considere cada procedimiento para HORAS HÁBILES Y NO HÁBILES.

| |
|---|
| <p style="text-align: center;">ESTRUCTURA GENERAL PLAN OPERATIVO</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTOS PARA EMERGENCIAS INTERNAS</p> <p>1-Activación del Plan:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1Notificación del evento (horario ordinario y extraordinario).1.2Declaratoria de la alerta o/y activación de la alarma.1.3Cadena de llamadas. <p>2-Tarjetas de Acción según escenario de emergencia probable. Incluir:</p> <ul style="list-style-type: none">2.1 Procedimientos generales.2.2 Procedimientos específicos. <p>3-Procedimiento para comunicaciones internas y externas.</p> |
|---|

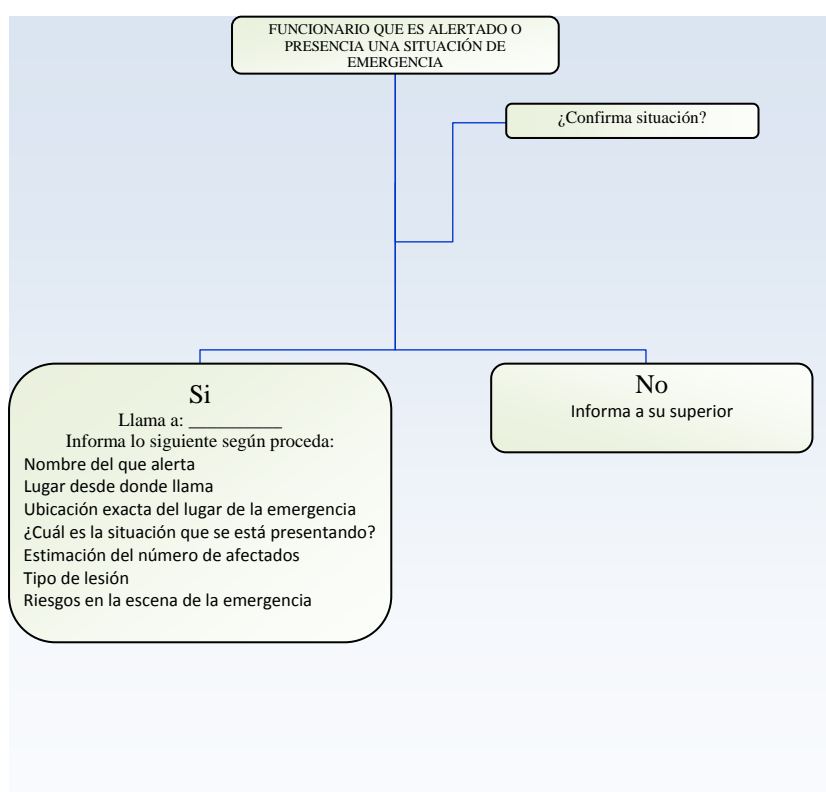
Paso 1

ACTIVACIÓN DEL PLAN

NOTIFICACIÓN DEL EVENTO

i-Si un usuario presencia una situación de emergencia se dirigirá a _____ (personal de seguridad, personal administrativo, misceláneos, otros) y se le informará de este procedimiento por medio de _____ (carteles, panfletos, rótulos electrónicos etc).

ii-Cualquier funcionario que sea informado por un usuario o presencia una situación de emergencia llamará a _____ (horas hábiles) _____ (horas no hábiles).
(Central Telefónica, Extensión X, Puesto de Vigilancia, Dirección Médica, Jefatura de Vigilancia, Coordinador del Comité de Emergencias, Coordinador de Brigadas), al número o extensión _____ (horas hábiles), _____ (horas no hábiles).



iii- El encargado de recibir la llamada recopilará la siguiente información importante del incidente que contenga al menos:

- Nombre del informante:
- Lugar desde donde llama:
- Ubicación exacta del lugar de la emergencia:
- Cuál es la situación que se está presentando:
- Estimación del número de afectados:
- Tipo de lesión:
- Riesgos en la escena de la emergencia:

Una vez recopilada la información inicial de la emergencia notifica a _____
(horas hábiles) _____ (horas no hábiles)
(Máxima Autoridad Hospitalaria).

Verificará si se ha llamado al 9-1-1 o al organismo extrahospitalario que corresponda, de lo contrario realizará la llamada inmediatamente una vez recopilada la información anterior.

Comentario: El 9-1-1 o el Cuerpo de Bomberos, según proceda, debe ser notificado inmediatamente si se trata de un conato de incendio o incendio declarado, explosiones o incidentes con MATPEL. SI NO SE AVISA INMEDIATAMENTE SE PIERDEN MINUTOS VALIOSOS QUE PUEDEN AGRAVAR LA EMERGENCIA SI SE RETRASA LA LLEGADA DE LOS BOMBEROS.

SIEMPRE deberá notificar al 9-1-1 o al organismo extrahospitalario que corresponda en los siguientes casos:

- 1-Conato de incendio
- 2-Incendio estructural y/o explosiones
- 3-Incidentes con materiales peligrosos
- 4-Acciones delictivas
- 5-Amenaza de bomba
- 6-Toma de rehenes
- 7-Evento natural o provocado que afecte la infraestructura hospitalaria
- 9-Otros por considerar

Comentario: en caso de duda, verificar pertinencia de llamar al 9-1-1 u organismos extrahospitalarios con el Director Médico, Coordinador del Comité de Emergencia o Coordinador de Brigadas.

DECLARATORIA DE LA ALERTA Y/O ACTIVACIÓN DE LA ALARMA

i-Una vez notificada la situación, la persona encargada de activar el Plan Operativo para Emergencias Internas será

_____ y en su ausencia _____ (horas hábiles)
_____ y en su ausencia _____ (horas hábiles)

(Director Médico, Subdirector Médico, Jefe de Guardia).

Comentario: al ser activado el plan, las personas notificadas deberán emprender las primeras acciones (se deben especificar en las tarjetas de acción).

ii-Quien hace la declaratoria de activación del plan deberá ordenar la emisión de la alarma respectiva por medio de: _____ (horas hábiles) _____ (horas no hábiles).

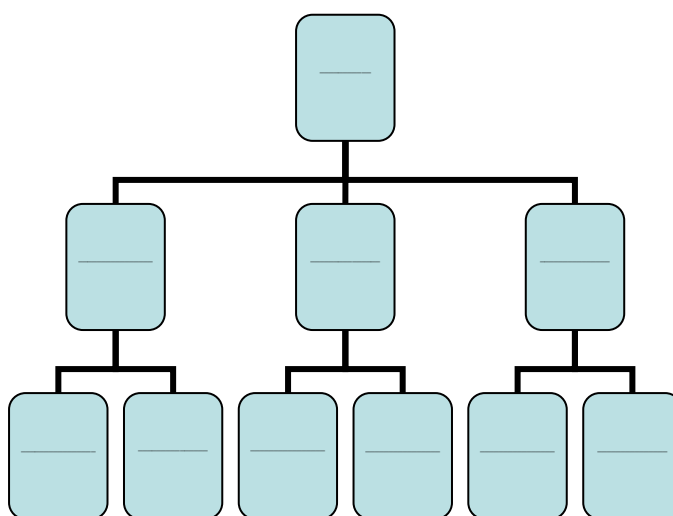
(Uso de códigos por sonido, cadena de llamadas, timbres, megáfono).

CADENA DE LLAMADAS

i-La cadena de llamadas será responsabilidad de _____(horas hábiles), horas no hábiles _____(horas no hábiles)

Comentario: en el caso de emergencias internas es recomendable el notificar o llamar inicialmente a los miembros del COE y estos a su vez a sus subalternos.

FLUJOGRAMA DE LLAMADAS



CÓDIGOS DE EMERGENCIA

Comentario: la utilización de códigos tiene por objetivo principal el informar rápidamente acerca de una situación específica de emergencia y prevenir acciones sobredimensionadas de funcionarios, usuarios y visitantes ante este tipo de eventualidades.

i-Se asignan los siguientes códigos a situaciones de emergencia específicas. Estos códigos se utilizarán para una notificación rápida de la alerta y el (los) encargado(s) de la notificación de éstos será (n) _____(horas hábiles) _____(horas no hábiles).

(La central telefónica, brigadistas, jefes de servicio o encargados de áreas, etc) y la notificación será a través de _____(sonido, vía telefónica, alto parlantes, etc).

Ejemplos de códigos de emergencia (deben ser adaptados a cada establecimiento hospitalario). Se incluyen ejemplos de acciones iniciales que deberán ser tomadas por las personas clave del centro hospitalario.

| CÓDIGO | SIGNIFICADO | ACCIONES (EJEMPLOS) |
|---------|-------------------------------------|---|
| ROJO | INCENDIO/EXPLOSIÓN | <p>MIEMBROS DEL COE: DIRIGIRSE HACIA EL LUGAR DESTINADO PARA ESTABLECER EL COE. ESTABLECER PUESTO DE MANDO.</p> <p>BRIGADISTAS: COMUNICARSE CON EL COORDINADOR DE BRIGADAS PARA RECIBIR INDICACIONES O DIRIGIRSE AL PUNTO DE REUNIÓN.</p> <p>FUNCIONARIOS: PERMANECER ALERTA ANTE INDICACIONES DEL COE.</p> |
| NARANJA | AMENAZA DE BOMBA | <p>DIRECCIÓN MÉDICA: SE INDICA AL PERSONAL QUE REVISEN SU ÁREA DE TRABAJO EN BUSCA DE BOLSAS, MALETINES U OBJETOS EXTRAÑOS.</p> <p>BRIGADISTAS: CONTRIBUYEN CON LA REVISIÓN DE LAS ÁREAS.</p> <p>ENCARGADOS DE ÁREAS: ESTAR PENDIENTES POR NECESIDAD DE MOVILIZAR PERSONAL Y USUARIOS BAJO INDICACIONES DIRECTAS DEL COE O BRIGADISTAS.</p> |
| VERDE | INCIDENTE CON MATERIALES PELIGROSOS | <p>MIEMBROS DEL COE: DIRIGIRSE HACIA EL LUGAR DESTINADO PARA ESTABLECER EL COE (PROBABLEMENTE FUERA DE LAS INSTALACIONES BAJO RIESGO).</p> <p>BRIGADISTAS: COMUNICARSE CON EL COORDINADOR DE BRIGADAS PARA RECIBIR INDICACIONES O DIRIGIRSE AL PUNTO DE REUNIÓN.</p> <p>PERSONAL DE SEGURIDAD: ESTABLECER PERÍMETROS DE SEGURIDAD SEGÚN INDICACIONES DE BRIGADISTAS.</p> |

Comentario: la utilización de códigos por sonido debe considerarse la última opción para comunicar una alerta ya que puede generar confusión y ansiedad en quienes escuchan el mensaje. Como primeras opciones se utiliza la telefonía y los radiocomunicadores, de estar disponibles.

Paso 2

TARJETAS DE ACCIÓN

Tarjetas de acción generales

Estas tarjetas contienen las recomendaciones generales que deben seguirse ante una situación de emergencia, por ejemplo, ante la ocurrencia de un sismo, un incendio, etc. Estas tarjetas son generales y aplicables a funcionarios, pacientes y visitantes.

| |
|---|
| Nombre de la ficha: Acciones ante: <u>coloque el nombre del tipo de emergencia</u> |
| Procedimientos |
| Una vez que se le ha notificado o sufra una situación de emergencia usted deberá: |
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| Última revisión: Anote la fecha de revisión de la ficha |

Acciones ante: _____

Procedimientos

Última revisión:

Tarjetas de acción específicas

Estas tarjetas contienen los procedimientos de los funcionarios que fueron notificados ante la ocurrencia de una emergencia interna y que su accionar es clave en este tipo de situaciones:

Considerar incluir al menos la tarjeta de: Director Médico, Subdirector Médico, Administrador, Jefe de Mantenimiento, Jefe de Seguridad, Jefe de Emergencias, Jefe de Enfermería, Encargados de Servicios directamente afectados y Encargados de Servicios no afectados, Coordinador de Brigadas, Brigadistas, Jefe de Residentes e Internos, Miembros del Comité de Emergencia y Coordinador del Puesto de Mando.

| | | |
|---|---|---|
| Nombre de la tarjeta: ACCIONES INICIALES EMERGENCIA INTERNA | | Funcionario: _____ |
| Procedimientos | Contactos | Información adicional |
| <p style="text-align: center;">Una vez que se le ha notificado una situación de emergencia deberá:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> | <p style="text-align: center;">Incluya los nombres y teléfonos de las personas a cargo</p> | <p style="text-align: center;">Puede incluir un pequeño croquis de evacuación del servicio a su cargo, recursos disponibles para atención de emergencias, puntos de reunión (ejemplo del COE, Brigadistas, Puestos de Mando) o la información que considere necesaria. Puede usarse también el espacio del reverso de la ficha</p> |
| Última revisión: | | |

| ACCIONES INICIALES EMERGENCIA INTERNA | | Funcionario: _____ |
|--|------------------|------------------------------|
| Procedimientos | Contactos | Información adicional |
| _____ | 1- _____ | |
| _____ | 2- _____ | |
| _____ | 3- _____ | |
| _____ | 4- _____ | |
| _____ | 5- _____ | |
| _____ | 6- _____ | |
| _____ | 7- _____ | |
| _____ | 8- _____ | |
| _____ | _____ | |
| Ultima revisión: | | |

CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA (COE)

Considerar las siguientes Tarjetas de Acción para el funcionamiento del COE Hospitalario, según sus áreas funcionales.

**COE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES
EMERGENCIAS INTERNAS**

i-Encargados:

(Asistentes de la Dirección Médica, Asistentes de la Dirección Administrativa)

ii-Funciones generales

INFORMACIÓN

- Procesar y digitalizar la información
- Asegurar el nivel de confiabilidad del reporte o reportes recibidos (incluir la fuente).
- Registrar la hora de recepción de la información.
- Enviar la información al coordinador del COE u otra sección específica.
- Compilar, registrar, clasificar y dar seguimiento a las decisiones tomadas, resueltas o pendientes.
- Elaborar los informes externos e internos, incluyendo los informes a la prensa.
- Actualizar periódicamente la información.
- _____
- _____
- _____

COMUNICACIONES

- Manejar las comunicaciones alámbricas e inalámbricas a lo interno y externo del hospital.
- Recibir y enviar los mensajes e informes de las unidades externas e internas al hospital.
- Regular de comunicaciones.
- Asegurar que las instrucciones o avisos hayan sido recibidos por todas las unidades externas e internas.
- _____
- _____
- _____

Comentario: El área de información y comunicaciones deberá ser integrada por al menos tres personas para el cumplimiento de las tareas, que puede incluir personal administrativo y de la central de comunicaciones.

COE OPERACIONES MÉDICAS EMERGENCIAS INTERNAS

i-Encargados:

(Jefe de Emergencias, Coordinador del Comité Hospitalario de Emergencias, Jefe de Consulta Externa, otro por considerar)

ii- Funciones generales

- **Controlar la evolución de la situación.**
- **Vigilar que se cumplan las acciones establecidas en el Plan de Emergencia.**
- **Ejecutar la orden de evacuación y reingreso emitida por el COE.**
- **Asignar o convocar los sub coordinadores según las áreas afectadas.**
- **Coordinar la instalación del puesto o puestos de mando de acuerdo con la complejidad del incidente (los puestos de mando son unidades accesorias a esta sección del COE que se encargan de coordinar con los cuerpos de socorro, monitorizan las acciones de las brigadas hospitalarias, realizan o delegan la realización del análisis de riesgos de la zona de impacto y velan por la seguridad del personal, pacientes, visitantes y equipos médicos).**
- **Coordinar la instalación de sitios transitorios de atención.**
- **Controlar con jefaturas médicas, sub coordinadores de áreas (si han sido asignados) y el puesto de mando la evolución de la situación.**
- **Atender necesidades y problemas no solucionables por las jefaturas médicas.**
- **Asignar apoyo solicitado.**
- **Gestionar la salida médica de pacientes en condiciones de egreso.**
- **Coordinar la atención de afectados.**
- **Coordinar el apoyo solicitado por el puesto o puestos de mando.**
- **Controlar la reubicación de evacuados y su traslado.**
- **Coordinar el manejo, traslado y disposición de cadáveres.**
- **Coordinar con los puestos de mando externos al hospital (equipos extrahospitalarios).**
- ---
- ---
- ---

**COE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS
EMERGENCIAS INTERNAS**

i-Encargados:

(Administrador, Subadministrador)

ii- Funciones generales

- **Coordinar la Evaluación de Daños y Necesidades post impacto.**
- **Evaluar y rescatar los equipos médicos.**
- **Reparar y Rehabilitar los servicios suspendidos.**
- **Redistribuir a los funcionarios de aseo hacia áreas críticas.**
- **Realizar contrataciones de emergencia.**
- **Reforzar la vigilancia en el servicio de emergencias y áreas críticas de acceso.**
- **Disponer de un mecanismo de dotación de urgencia para solventar las necesidades identificadas.**
- **Manejo administrativo del recurso humano.**
- **Suministro de ropa hospitalaria.**
- _____
- _____
- _____

**COE LOGÍSTICA
EMERGENCIAS INTERNAS**

i-Encargados:

(Administrador, Subadministrador)

ii- Funciones generales

- **Suministrar los insumos, equipos del COE y la alimentación.**
- **Coordinar los trasportes médicos y no médicos para traslado de pacientes.**
- **Coordinar las acciones para solventar necesidades de insumos médicos, de equipos, para reubicación de pacientes y otras que puedan requerirse.**
- **Coordinar el apoyo de cuerpos uniformados.**
- **Gestionar la informática, las comunicaciones y otros servicios de apoyo al CCO.**
- _____
- _____
- _____

**COE CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS
EMERGENCIAS INTERNAS**

i-Encargados:

(Jefe de Consulta Externa, Jefaturas de servicios de apoyo-Farmacia, Laboratorio, Rayos, etc)

ii- Funciones generales

- Dar seguimiento a la evaluación de daños para la rehabilitación de servicios interrumpidos o afectados.
- Iniciar acciones para la atención de pacientes crónicos en un corto plazo.
- Reprogramar los procedimientos quirúrgicos, diagnósticos etc, o uso de recursos adicionales para su pronta realización.
- Proveer de insumos de emergencia para la continuidad de los servicios.
- Asegurar los respaldos de bases de datos relacionados con la prestación de servicios.
- Gestionar la adquisición o reparación del equipo dañado y el uso de las pólizas para la pronta rehabilitación de los servicios.
- Asegurar la prestación de servicios vitales.
- Ésta área no contrata, es la encargada de gestionar la disponibilidad del recurso.
- _____
- _____
- _____

**PUESTO DE MANDO
EMERGENCIAS INTERNAS**

i-Coordinador:

(Coordinador del Comité de Emergencia, Jefe de Emergencias, Jefe de Consulta Externa)

ii-Funciones generales

- Velar por el cumplimiento de los objetivos de acción planteados por el COE.
- Coordinar con el Jefe de Brigadas las acciones requeridas para el control de la emergencia.
- Coordinar con el Jefe de Mantenimiento la evaluación de riesgos y daños.
- Velar por la seguridad de los funcionarios durante la emergencia.
- Mantenerse en comunicación directa con el COE e informar periódicamente sobre la evolución de la emergencia, las necesidades, logros y tareas pendientes.
- Llevar registros de las personas ingresadas al servicio de emergencia, hospitalizadas y referidas e informar al COE.
- Coordinar con los equipos de respuesta extrahospitalaria.
- Elaborar un informe que contenga las acciones realizadas y las propuestas de mejora para el manejo de emergencias posteriores.
- _____
- _____
- _____
- _____

Los Equipos de Atención Hospitalaria en una emergencia interna tienen una participación importante de acuerdo a la complejidad y el número de afectados. Se deben considerar al menos los siguientes y elaborar las tarjetas de acción según corresponda:

Equipos asistenciales

Equipos de triage hospitalario.
Equipos de atención prioridad I.
Equipos de atención prioridad II.
Equipos de atención prioridad III.
Equipos de terapia intensiva.
Equipos de intervenciones quirúrgicas.
Equipos de hospitalización.

Equipos de apoyo asistencial

Equipos de diagnóstico por imágenes.
Equipos de laboratorio.
Equipos de farmacia.
Equipos de apoyo psicosocial.
Equipos de referencias hospitalarias.

Brigadas operativas pueden ser:

Brigada de lucha contra incendios.
Brigada de búsqueda y rescate.
Brigada de evaluación de daños y análisis de necesidades.
Brigada de seguridad y vigilancia.
Brigada de protección y evacuación.
Brigada de comunicación e información

| TARJETA DE ACCIÓN DE EQUIPOS DE ATENCIÓN HOSPITALARIA EMERGENCIAS INTERNAS | |
|---|------------------------------------|
| NOMBRE DEL EQUIPO: | JEFATURA O COORDINADOR DEL EQUIPO: |
| PROCEDIMIENTOS: | INTEGRANTES: |
| CONTACTOS: | AREA DE TRABAJO: |

| | |
|-------------------------------|---------------------------------|
| RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES: | RECURSOS MATERIALES DISPONIBLE: |
|-------------------------------|---------------------------------|

| |
|---|
| <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTOS PARA EMERGENCIAS EXTERNAS</p> <p>1-Activación del Plan:</p> <ul style="list-style-type: none">1.1Notificación del evento (horario ordinario y extraordinario).1.2Declaratoria de la alerta o/y activación de la alarma.1.3Cadena de llamadas. <p>2-Tarjetas de Acción según escenario de emergencia probable. Incluir:</p> <ul style="list-style-type: none">2.1 Procedimientos generales.2.2 Procedimientos específicos. <p>3-Procedimiento para comunicaciones internas y externas.</p> |
|---|

Paso 1

ACTIVACIÓN DEL PLAN

NOTIFICACIÓN DEL EVENTO

Comentario: la notificación de una emergencia externa puede ingresar al hospital por múltiples canales: vía telefónica, vía radial, organismos extrahospitalarios de respuesta, los medios de comunicación masiva o a través de los primeros afectados, quienes a su vez darán la voz de alerta.

i- El funcionario que reciba la primera información deberá recopilar al menos los siguientes datos:

- Nombre del informante:
- Lugar desde donde llama:
- Ubicación exacta del lugar de la emergencia:
- Cuál es la situación que se está presentando:
- Estimación del número de afectados:
- Tipo de lesión:
- Organismos extrahospitalarios presentes en la escena de emergencia:
- Posible hora de llegada de los afectados al hospital:
- Vía y medio de transporte por el que llegarán:
- Número telefónico de contacto para verificar información:

Una vez recopilada la información inicial de la emergencia notifica a _____
(horas hábiles) _____ (horas no hábiles) _____
(Central telefónica, Extensión X).

ii-El encargado de recibir esta información inicial, intenta confirmarla (vía radio, teléfono) y procede a notificar a _____ (horas hábiles) _____ (horas no hábiles) al número o la extensión _____ (horas hábiles) _____ (horas no hábiles).

DECLARATORIA DE LA ALERTA Y/O ACTIVACIÓN DE LA ALARMA

i-Una vez notificada la situación, la persona encargada de activar el Plan Operativo para Emergencias Externas será:

_____ y en su ausencia _____ (horas hábiles)
_____ y en su ausencia _____ (horas no hábiles)

(Director Médico, Subdirector Médico, Jefe de Guardia).

Comentario: al ser activado el plan, las personas notificadas deberán emprender las primeras acciones (se deben especificar en las tarjetas de acción).

ii-Quien hace la declaratoria de activación del plan deberá ordenar la emisión de la alerta respectiva por medio de: _____ (horas hábiles) _____ (horas no hábiles).

(Uso de códigos, cadena de llamadas, timbres, megáfono).

ALERTAS DE EMERGENCIA

Comentario: las alertas reflejan estados que ameritan diferentes niveles de preparación ante la ocurrencia probable o inminente de una emergencia. En el caso de las emergencias externas, las alertas propician el despliegue del recurso hospitalario y de la red de servicios para el debido abordaje de los afectados.

i-El nivel de alerta ante una emergencia externa será establecido y notificado por: (Máxima autoridad del Hospital) _____ (horas hábiles) _____ (horas no hábiles) y la notificación será a través de _____ (sonido, vía telefónica, alto parlantes, cadena de llamadas etc).

| ALERTA | SIGNIFICADO DE LA ALERTA | ACCIONES GENERALES | ENCARGADO |
|--------|--------------------------|--------------------|-----------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Un ejemplo de los niveles de alerta hospitalarios y su significado:

Alerta verde: esta alerta es de carácter informativo. El personal que se encuentra laborando de manera rutinaria en el hospital se organiza para atender una posible situación de emergencia. De darse una alerta verde general (por protección civil o Comisión Nacional de Gestión del Riesgo) los funcionarios fuera de servicio se mantendrán accesibles ante un posible llamado de refuerzo.

Alerta amarilla: esta alerta es de carácter organizativo. El centro cuenta con todos los recursos preparados para la posible atención de un flujo masivo de pacientes o enfrentar una situación de emergencia. Se ha contactado a los funcionarios que no se encuentran laborando y que serán requeridos como apoyo para los servicios y se ha confirmado su disponibilidad.

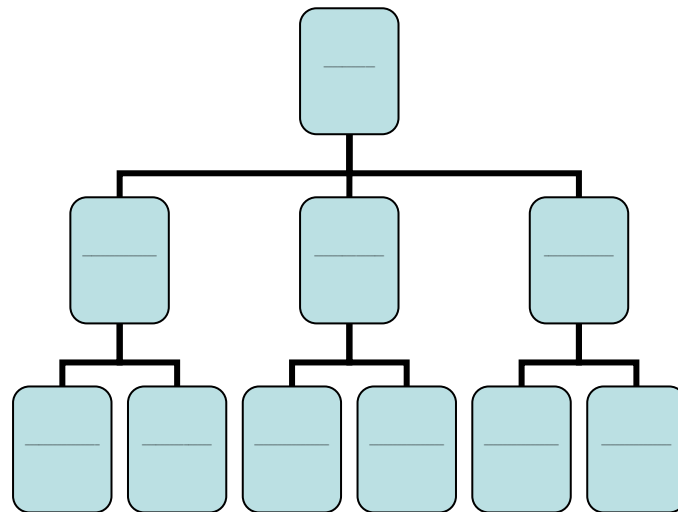
Alerta roja: esta alerta es de carácter activo. Implica que se encuentra en curso una emergencia externa hospitalaria de una magnitud o nivel de complejidad mayor que las emergencias comunes y requiere de la máxima capacidad de organización y despliegue del recurso para su atención. Podría requerir del apoyo de los funcionarios que no se encuentran laborando (quienes serán convocados de inmediato) y de la red de servicios de salud regional y nacional.

CADENA DE LLAMADAS

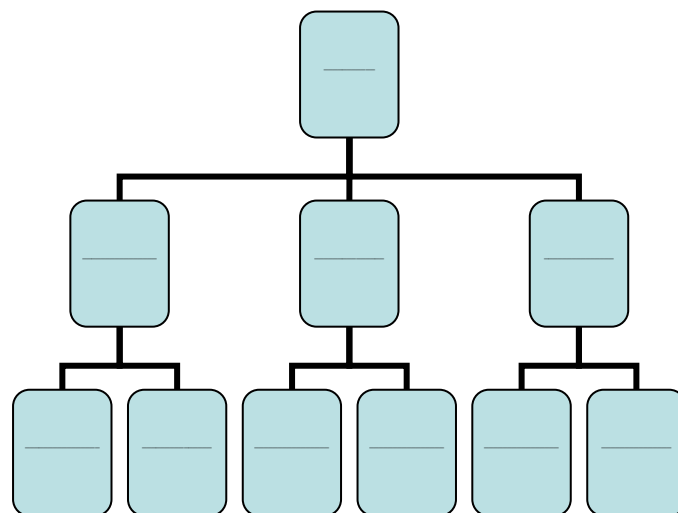
i-La cadena de llamadas será activada bajo la autorización de _____ (horas hábiles), horas no hábiles _____ (horas no hábiles) (Director Médico, Jefe de Guardia, Jefe de Enfermería) y la responsabilidad de iniciar los llamados, de _____ (Operador de la Central Telefónica, Asistente de la Dirección Médica, representante de Recursos Humanos)

Comentario: en el caso de emergencias externas es recomendable el notificar o llamar inicialmente al Jefe de Emergencias, Jefe de Enfermería, Encargado de Quirófanos, Unidad de Cuidados Intensivos y Servicios de Apoyo (Registros Médicos, Farmacia, Laboratorio y Banco de Sangre, Jefe de Radiología, Servicios Generales, Central de Equipos Médicos, Proveeduría, Nutrición, Trabajo Social), Jefe de Seguridad y los miembros del COE. Para que la cadena de llamadas sea efectiva se debe contar con un directorio interno que incluya los números de extensión, números del domicilio y teléfono móvil de los funcionarios que participarán en la atención de una emergencia y que quedan informar a sus subalternos. Más adelante se

FLUJOGRAMA DE LLAMADAS A FUNCIONARIOS QUE SE ENCUENTRAN LABORANDO



FLUJOGRAMA DE LLAMADAS A FUNCIONARIOS QUE SE ENCUENTRAN FUERA DE SERVICIO



Paso 2

TARJETAS DE ACCIÓN

Tarjetas de acción para emergencia externa

Estas tarjetas contienen los procedimientos de los funcionarios que fueron notificados ante la ocurrencia de una emergencia externa y que su accionar es clave en este tipo de situaciones.

Al menos se requieren las Tarjetas de Acción de los siguientes funcionarios: Director Médico, Subdirector Médico, Administrador, Jefe de Emergencias, Jefe de Enfermería, Encargado de Quirófanos, Unidad de Cuidados Intensivos y Servicios de Apoyo (Registros Médicos, Farmacia, Laboratorio y Banco de Sangre, Jefe de Radiología, Servicios Generales, Central de Equipos Médicos, Proveduría, Nutrición, Trabajo Social), Jefe de Seguridad y los miembros del COE.

| | | |
|---|---|---|
| Nombre de la tarjeta: ACCIONES INICIALES EMERGENCIA EXTERNA | | Funcionario: _____ |
| Procedimientos Una vez que se le ha notificado una situación de emergencia deberá: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> | Contactos Incluya los nombres y teléfonos de las personas a cargo | Información adicional Puede incluir un pequeño croquis de evacuación del servicio a su cargo, recursos disponibles para atención de emergencias, puntos de reunión (ejemplo del COE, Brigadistas, Puestos de Mando) o la información que considere necesaria. Puede usarse también el espacio del reverso de la ficha |
| Última revisión: | | |

| ACCIONES INICIALES EMERGENCIA EXTERNA | | Funcionario: _____ |
|--|------------------|------------------------------|
| Procedimientos | Contactos | Información adicional |
| _____ | | |
| _____ | | |
| _____ | 1- _____ | |
| _____ | 2- _____ | |
| _____ | 3- _____ | |
| _____ | 4- _____ | |
| _____ | 5- _____ | |
| _____ | 6- _____ | |
| _____ | 7- _____ | |
| _____ | 8- _____ | |
| _____ | _____ | |
| Última revisión: | | |

CENTRO DE OPERACIONES DE EMERGENCIA (COE)

Al igual que para las emergencias internas, se requiere de procedimientos para el COE y sus áreas funcionales y del Puesto de Mando.

Las funciones del COE para emergencia interna son aplicables a la emergencia externa, excepto en lo que respecta al Área Funcional de Operaciones Médicas, que varía para el caso de emergencias masivas, el cual se incluye a continuación:

COE OPERACIONES MÉDICAS EMERGENCIAS EXTERNAS

i-Encargados:

(Jefe de Emergencias, Coordinador del Comité Hospitalario de Emergencias, Jefe de Consulta Externa, otro por considerar)

ii- Funciones generales

- Controlar la atención de los pacientes en sitios clave como Emergencias, Salas de Operaciones, hospitalización, manejo de camas y egresos, Enfermería y en general otros servicios según la emergencia.
- Dar seguimiento a la evolución de la emergencia según lo establecido en el Plan de Emergencia y lo que surge en el manejo de la misma.
- Coordinar la instalación de sitios transitorios de atención.
- Controlar con cada jefatura médica el progreso de la atención de las víctimas en los diferentes niveles.
- Controlar la atención de afectados, trasladados (referencia y contrarreferencia de pacientes), y egresados.
- Monitorizar la disponibilidad y asignación de camas.
- Asignar sub coordinadores según demanda:
 - 1 por cada 50 a 100 camas (hospitalización)
 - 1 para el servicio de urgencias
 - 1 para la sala de operaciones y recuperación
 - 1 funcionario de registros médicos y uno de trabajo social para control de egresos
 - 1 para control de servicios de apoyo
- Atender necesidades y problemas no solucionables en cada área.
- Asignar apoyo solicitado.
- Apoyar y dar seguimiento a las acciones tomadas por enfermería quienes controlan actividades relacionadas respecto a la provisión de suministros, equipo (centro de equipos) y la distribución de personal a través de supervisoras de área.
- Coordinar el manejo, traslado y disposición de cadáveres.
- Coordinar con los servicios extrahospitalarios.
- _____
- _____
- _____

PUESTO DE MANDO
EMERGENCIAS EXTERNAS

i-Coordinador:

(Jefe de Emergencias, Asistente Emergenciólogo)

ii-Funciones generales

- Velar por el cumplimiento de los objetivos de acción planteados por el COE.
- Velar por la seguridad y bienestar de los funcionarios durante la emergencia.
- Mantenerse en comunicación directa con el COE e informar periódicamente sobre la evolución de la emergencia, las necesidades, logros y tareas pendientes.
- Llevar registros de las personas ingresadas al servicio de emergencia, hospitalizadas y referidas e informar al COE.
- Velar por la debida atención de los afectados.
- Realizar las coordinaciones entre el Servicio de Emergencias, Servicios de Apoyo, Sala de Operaciones, Unidad de Cuidados Intensivos.
- Llevar el registro del número de camas disponibles para hospitalización de afectados.
- Velar porque las áreas de expansión y reconversión hospitalaria cuenten con las condiciones requeridas.
- Velar porque la prensa sea ubicada en el lugar que designó el COE.
- Coordinar con los equipos de respuesta extrahospitalaria.
- Elaborar un informe que contenga las acciones realizadas y las propuestas de mejora para el manejo de emergencias posteriores.

- _____
- _____
- _____
- _____

Los Equipos de Atención Hospitalaria en una emergencia externa tienen una participación importante. Se deben considerar al menos los siguientes y elaborar las tarjetas de acción según corresponda:

Equipos asistenciales

Equipos de triage hospitalario.
Equipos de atención prioridad I.
Equipos de atención prioridad II.
Equipos de atención prioridad III.
Equipos de terapia intensiva.
Equipos de intervenciones quirúrgicas.
Equipos de hospitalización.

Equipos de apoyo asistencial

Equipos de diagnóstico por imágenes.
Equipos de laboratorio.
Equipos de farmacia.
Equipos de apoyo psicosocial.
Equipos de referencias hospitalarias.

Brigadas operativas pueden ser:

Brigada de lucha contra incendios.
Brigada de búsqueda y rescate.
Brigada de evaluación de daños y análisis de necesidades.
Brigada de seguridad y vigilancia.
Brigada de protección y evacuación.
Brigada de comunicación e información

| TARJETA DE ACCIÓN DE EQUIPOS DE ATENCIÓN HOSPITALARIA EMERGENCIAS EXTERNAS | |
|---|------------------------------------|
| NOMBRE DEL EQUIPO: | JEFATURA O COORDINADOR DEL EQUIPO: |
| PROCEDIMIENTOS: | INTEGRANTES: |
| CONTACTOS: | AREA DE TRABAJO: |
| RECURSOS HUMANOS DISPONIBLES: | RECURSOS MATERIALES DISPONIBLE: |

PROCEDIMIENTO PARA LAS COMUNICACIONES

i-El hospital cuenta con los siguientes medios de comunicación:

Comunicaciones internas:

Comunicaciones externas:

ii-El encargado de las comunicaciones del hospital en caso de emergencia es:

_____ (horas hábiles)
_____ (horas no hábiles)

iii-En caso de emergencia se usarán los siguientes canales de comunicación (radiocomunicaciones)

_____ utilizado por _____
_____ utilizado por _____
_____ utilizado por _____

iv-Los códigos de emergencia son:

v-Las reglas de uso de los diferentes canales de comunicación son:

Radios

Teléfonos fijos

Otros

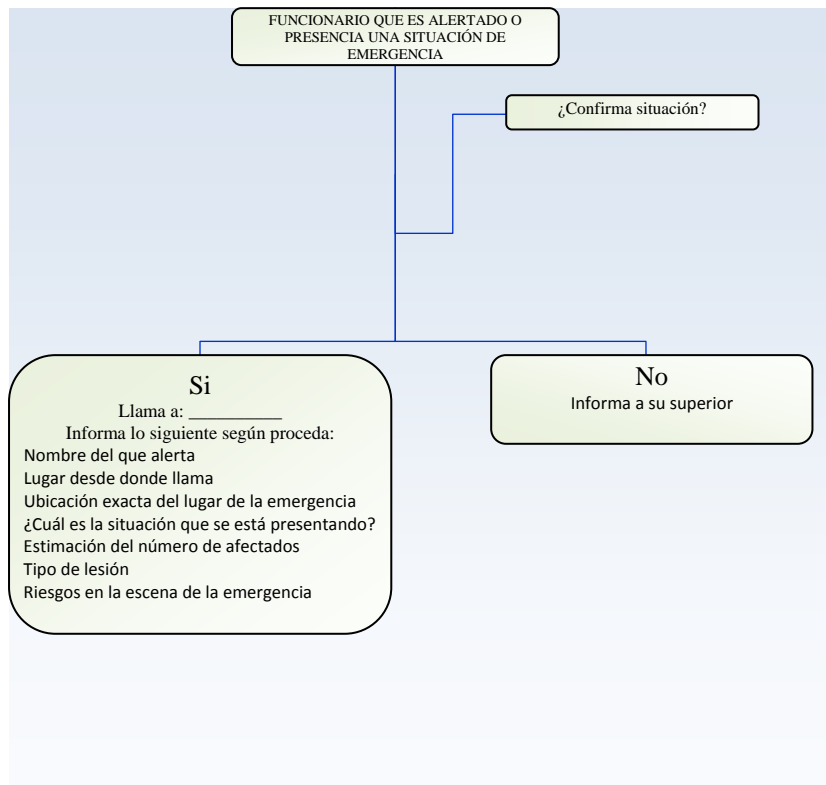
PLANES POR SERVICIO

Comentario: tomando como modelo el PHRD, cada servicio hospitalario deberá contar con su propio plan de emergencia para emergencias internas y externas.

ACTIVACIÓN DEL PLAN

NOTIFICACIÓN DEL EVENTO

i-El funcionario que sea informado por un usuario o presencie una situación de emergencia llamará a _____ (horas hábiles) _____ (horas no hábiles).
(Central Telefónica, Extensión X, Puesto de Vigilancia, Dirección Médica, Jefatura de Vigilancia, Coordinador del Comité de Emergencias, Coordinador de Brigadas), al número o extensión _____ (horas hábiles), _____ (horas no hábiles).



DECLARATORIA DE LA ALERTA Y/O ACTIVACIÓN DE LA ALARMA

i-La persona encargada de activar el Plan del Servicio para Emergencias Internas y Externas será :

_____ y en su ausencia _____ (horas hábiles)
_____ y en su ausencia _____ (horas hábiles)

(Jefe del Servicio, Encargado del Servicio).

Comentario: al ser activado el plan, las personas notificadas deberán emprender las primeras acciones (se deben especificar en las tarjetas de acción).

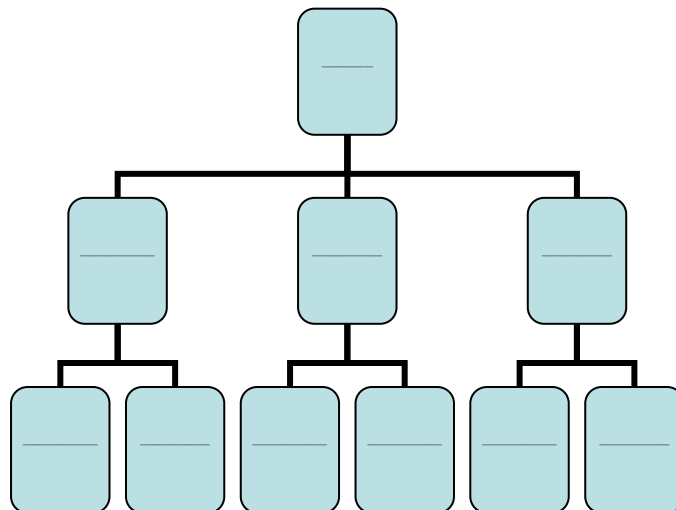
ii-Quien hace la declaratoria de activación del plan deberá ordenar la emisión de la alarma respectiva por medio de: _____ (horas hábiles) _____ (horas no hábiles).

(Cadena de llamadas, timbres, megáfono, personal).

CADENA DE LLAMADAS

i-La cadena de llamadas será responsabilidad de _____(horas hábiles),
_____ (horas no hábiles)

FLUJOGRAMA DE LLAMADAS DEL SERVICIO



CÓDIGOS DE EMERGENCIA

Comentario: la utilización de códigos tiene por objetivo principal el informar rápidamente acerca de una situación específica de emergencia y prevenir acciones sobredimensionadas de funcionarios, usuarios y visitantes ante este tipo de eventualidades.

i-El encargado de recibir y emitir a los miembros del servicio la notificación de alerta será _____ (horas hábiles) _____ (horas no hábiles).

ii- Ante la emisión de uno de los códigos se tomarán las acciones del caso según la siguiente tabla:

Comentario: los códigos del servicio serán los mismos especificados en el PHRD.

A continuación ejemplos de códigos

| CÓDIGO | SIGNIFICADO | ACCIONES DE LOS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO |
|---------|---|---|
| ROJO | INCENDIO/EXPLOSIÓN | |
| NARANJA | AMENAZA DE BOMBA | |
| VERDE | INCIDENTE CON MATERIALES PELIGROSOS | |
| | TERREMOTO (NO REQUIERE ASIGNACIÓN DE CÓDIGO) | |

TARJETAS DE ACCIÓN

Tarjetas de acción generales

Estas tarjetas contienen las recomendaciones generales que deben seguirse ante una situación de emergencia, por ejemplo, ante la ocurrencia de un sismo, un incendio, etc.

| |
|---|
| <p>Nombre de la ficha: Acciones ante: <u>coloque el nombre del tipo de emergencia</u></p> |
| <p>Procedimientos</p> <p>Una vez que se le ha notificado o sufra una situación de emergencia usted deberá:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> |
| <p>Última revisión: Anote la fecha de revisión de la ficha</p> |

Tarjetas de acción específicas

Estas tarjetas contienen los procedimientos de los funcionarios que fueron notificados ante la ocurrencia de una emergencia interna.

| | | |
|--|--|---|
| Nombre de la tarjeta: ACCIONES INICIALES EMERGENCIA INTERNA | | Funcionario: _____ |
| Procedimientos | Contactos | Información adicional |
| <p>Una vez que se le ha notificado una situación de emergencia deberá:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> | <p>Incluya los nombres y teléfonos de las personas a cargo</p> | <p>Puede incluir un pequeño croquis de evacuación del servicio a su cargo, recursos disponibles para atención de emergencias, puntos de reunión o la información que considere necesaria. Puede usarse también el espacio del reverso de la ficha</p> |
| Última revisión: | | |

| | | |
|---|--|------------------------------|
| ACCIONES INICIALES EMERGENCIA INTERNA | | Funcionario: _____ |
| Procedimientos | Contactos | Información adicional |
| <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> | 1- _____ _____ 2- _____ _____ 3- _____ _____ 4- _____ _____ 5- _____ _____ 6- _____ _____ 7- _____ _____ 8- _____ _____ | |
| Última revisión: | | |

| | | |
|--|--|--|
| Nombre de la tarjeta: ACCIONES INICIALES EMERGENCIA EXTERNA | | Funcionario: _____ |
| Procedimientos | Contactos | Información adicional |
| <p>Una vez que se le ha notificado una situación de emergencia deberá:</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> | <p>Incluya los nombres y teléfonos de las personas a cargo</p> | <p>Puede incluir un pequeño croquis de evacuación del servicio a su cargo, recursos disponibles para atención de emergencias, puntos de reunión (ejemplo del COE, Brigadistas, Puestos de Mando) o la información que considere necesaria. Puede usarse también el espacio del reverso de la ficha</p> |
| Última revisión: | | |

| ACCIONES INICIALES EMERGENCIA EXTERNA | | Funcionario: _____ |
|--|--------------------|------------------------------|
| Procedimientos | Contactos | Información adicional |
| _____ | 1- _____ | |
| _____ | 2- _____ | |
| _____ | 3- _____ | |
| _____ | 4- _____ | |
| _____ | 5- _____ | |
| _____ | 6- _____ | |
| _____ | 7- _____ | |
| _____ | 8- _____ | |
| _____ | _____ | |
| Última revisión: | | |