

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SSD-08</b>
	<b>MANUAL CRUE CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DEL QUINDIO</b>	Versión: 01 Fecha: 09/03/2022
		<b>Página 1 de 9</b>

### 1. NOMBRE DEL PROCESO

SALUD PUBLICA

### 2. SUBPROCESO

CALIDAD EN PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

### 3. ALCANCE

Aplica para la asistencia técnica departamental para el mejoramiento de la gestión municipal del Régimen Subsidiado. La Base de Datos Única de potenciales beneficiarios del Régimen Subsidiado de Salud (BDUA) consolidada se remite al Ministerio de Salud y de Protección Social como lo determina en la Resolución 1344 de 2012. Se verifica la correcta aplicación de los recursos de financiación del Régimen Subsidiado de Salud de modo que cumplan con las normas vigentes.

### 4. INTRODUCCION

El CRUE Quindío como Centro Regulador De Urgencias y Emergencias debe operar como una red que garantice el a el acceso a los servicios de salud de la población de su territorio, afectada por situaciones de urgencia, emergencia y desastre, de conformidad con el artículo 18 del Decreto 4747 de 2007 (Hoy compilado en el Decreto 780 de 2016).

El desarrollo de estos centros es de suma importancia ya que además de mantener una organización en los servicios de urgencias a través de la coordinación interinstitucional permite también un mejor acercamiento entre la comunidad y las entidades prestadoras de salud, los que los hace parte fundamental del sistema local y departamental de salud en el área de urgencias.

Por lo anterior es de vital importancia estandarizar y mantener alimentado un manual de procesos y procedimientos para el CRUE Quindío.

### 5. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual de procesos y procedimientos para el personal del centro regulador de urgencias y emergencias CRUE Quindío.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SSD-08</b>
	<b>MANUAL CRUE CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DEL QUINDIO</b>	Versión: 01 Fecha: 09/03/2022
		<b>Página 2 de 9</b>

## 6. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Constituir las funciones del personal CRUE.
- Estandarizar y socializar los procesos y procedimientos que brinda el CRUE.
- Dar a conocer las características operativas de la central de comunicaciones y de la gestión de regulación del CRUE.

## 7. CONTEXTUALIZACIÓN

Los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres son unidades de carácter operativo no asistencial, responsables de coordinar y regular en sus jurisdicciones, el acceso a los servicios de urgencias y la atención en salud de la población afectada en situaciones de emergencia o desastre. Las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias y Desastres están reglamentadas a través de la resolución 1220 de 2010, con la que se busca que en las Entidades Territoriales exista coordinación para la atención de emergencias o desastres, estandarización de procesos de referencia y contra referencia a través del fomento de la cooperación y articulación con los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y el Sistema Nacional de Prevención y Atención de Desastres (SNPAD).

## 8. DEFINICIONES

### 8.1. REFERENCIA:

Se entiende por Referencia, el envío de usuarios o elementos de ayuda diagnóstica por parte de las unidades prestatarias de servicios de salud, a otras instituciones de salud para atención o complementación diagnóstica, que de acuerdo con el grado de complejidad den respuesta a las necesidades de salud.

### 8.2. CONTRARREFERENCIA:

Se entiende por Contrarreferencia, la respuesta que las unidades prestatarias de servicios de salud receptoras de la referencia dan al organismo o a la unidad familiar. La respuesta puede ser la contra remisión del usuario con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SSD-08</b>
	<b>MANUAL CRUE CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DEL QUINDIO</b>	Versión: 01 Fecha: 09/03/2022
		<b>Página 3 de 9</b>

información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

### **8.3. REMISION:**

Procedimiento por el cual se transfiere la atención en salud de un usuario, a otro profesional o institución, con la consiguiente transferencia de responsabilidad sobre el cuidado de este.

### **8.4. AMBULANCIA:**

Unidad móvil autorizada para transitar a velocidades mayores que las normales y acondicionada de manera especial para el transporte de pacientes críticos o limitados, con la disponibilidad de recursos humanos y técnicos en función del beneficio de aquellos.

### **8.5. INS:**

Instituto nacional de Salud.

## **9. OBJETIVOS DEL CRUE**

Brindar las condiciones y cumplir con los requisitos para la organización, operación y funcionamiento de las comunicaciones, regulaciones e interacciones con el sector salud y los organismos de socorro en las diferentes situaciones de urgencias y/o emergencias en las cuales el CRUE deba actuar, como lo son los procesos de referencias, contrarreferencias, fallecidos en casa y direccionamiento de los pacientes transportados en ambulancia.

## **10. FUNCIONES DEL CRUE**

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SSD-08</b>
	<b>MANUAL CRUE CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DEL QUINDIO</b>	Versión: 01 Fecha: 09/03/2022
		<b>Página 4 de 9</b>

Los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias Los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres tienen, entre otras, las siguientes funciones y obligaciones:

- De manera conjunta con los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud deben contribuir en la atención adecuada y oportuna de los pacientes que requieren atención en situaciones de urgencia.
- En situaciones de emergencia o desastre deben procurar dar una respuesta eficiente y coordinada con las entidades del sector salud que hacen parte del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres (SNPAD), incluidos los organismos de socorro.
- Informar, orientar y asesorar a los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y a la comunidad en general sobre la prevención, preparación y atención de las emergencias y los desastres.
- Propender por el uso ordenado y racional de los servicios de urgencias de su jurisdicción.
- Articularse para contribuir de manera eficaz, eficiente, oportuna y coordinada en las solicitudes de atención de urgencias, emergencias o desastres de la población, en las regiones en donde se encuentre funcionando el Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE).
- En los casos de atención de urgencias, apoyar la operación de los procesos de referencia y contra referencia 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.

## **11. RECURSOS**

### **RECURSOS TECNICOS**

- Consola de comunicaciones y radioteléfono
- Teléfono fijo y Celular
- Línea de teléfono fijo y celular
- Conexión a internet
- Computador
- Base de datos (EXCEL)

### **RECURSOS FISICOS**

- Sala de crisis
- Oficina

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SSD-08</b>
	<b>MANUAL CRUE CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DEL QUINDIO</b>	Versión: 01 Fecha: 09/03/2022
		<b>Página 5 de 9</b>

- Baños
- Cocineta
- Sala de reserva
- Planta eléctrica

#### **DOTACIÓN - OFICINA CRUE**

- Computador (2)
- Radioteléfono (2)
- Celular (1)
- Silla ergonómica (2)
- Escritorio (2)
- Televisor (1)
- Sofá cama (1)
- Mapa departamental
- Tablero de anotación
- Archivador

#### **SALA DE CRISIS**

- Sillas (10)
- Mesa de reuniones con puntos de acceso no conectados (1)

#### **RECURSOS HUMANOS**

- Coordinador (1): Profesional, preferentemente del área de la salud con experiencia en atención de urgencias y/o emergencias.
- Reguladores (4): Profesional médico o enfermero con experiencia en urgencias o atención hospitalaria.
- Radio operador (4): Personal con experiencia en telecomunicaciones o con conocimientos en el área de salud preferentemente un técnico en auxiliar de enfermería con formación en atención prehospitalaria.

#### **SERVICIOS CRUE**

- Sala de crisis
- Regulación de urgencias y emergencias
  - Referencia
  - Contrarreferencia



## MANUAL

Código: M-SSD-08

# MANUAL CRUE CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DEL QUINDIO

Versión: 01

Fecha: 09/03/2022

Página 6 de 9

- Fallecidos en casa por muerte natural
- Direccionamientos pacientes en ambulancia

## 12. ORGANIZACIÓN INTERNA CRUE



	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SSD-08</b>
	<b>MANUAL CRUE CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DEL QUINDIO</b>	Versión: 01 Fecha: 09/03/2022
		<b>Página 7 de 9</b>

### 13. FUNCIONES COORDINADOR CRUE

Este cargo está destinado para realizar las gestiones de apoyo en la operatividad y la coordinación del grupo operativo general del CRUE Quindío. Entre sus funciones están:

1. El coordinador es el encargado de los procesos de autorización en situaciones especiales para la atención de pacientes.
2. En caso de Emergencia o Desastre, es el encargado de la coordinación en campo de la atención de pacientes en servicios de salud
3. Brindar asesoría e información a las instituciones de salud, que requieran los servicios del CRUE y de sus profesionales.
4. Colaborar con el apoyo de la generación de espacios de entrenamiento para la comunidad en general y para el personal de salud, con énfasis en los requerimientos y falencias del sistema general de salud.
5. Evaluación de los procesos del CRUE y vigilancia de la aplicación de estos con la visión de mejoramiento de la calidad.
6. Apoyar permanentemente a las Instituciones prestadoras de Servicios de Salud en la elaboración y conformación de los diferentes planes de emergencias y de contingencia de estas y así mismo la generación de los planes de emergencia propios.
7. Permitir y gestionar todas las inquietudes y comentarios de su grupo operativo de apoyo, ante la Secretaría de Salud Departamental y la Red de Emergencias y Desastres.

### 14. FUNCIONES MEDICO REGULADOR

El Médico Regulador es el encargado de velar porque los procesos de atención de pacientes se lleven a cabo de manera adecuada y que reciban la atención requerida en el momento y con la complejidad que estos requieran. Entre otras funciones se encuentran:

1. Desarrollar protocolos de atención en desastres dirigido a las instituciones de Salud y los grupos vulnerables, con la colaboración y direccionamiento permanente de la Coordinación.
2. Apoyar a la red de Emergencias y Desastres en la capacitación a los médicos, centros de salud IPS e instituciones de socorro en el manejo de todo tipo de urgencias emergencias y desastres.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SSD-08</b>
	<b>MANUAL CRUE CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DEL QUINDIO</b>	Versión: 01 Fecha: 09/03/2022
		<b>Página 8 de 9</b>

3. Coordinar al grupo operativo asignado al CRUE en cada uno de los turnos como Grupo de trabajo operativo.
4. Realizar y presentar los informes pertinentes y solicitados por la Secretaria Departamental de Salud, Ministerio de la Protección Social o entidades Hospitalarias, en caso de algún evento fortuito o inesperado.
5. Brindar de forma adecuada y muy clara, la asesoría en salud a las tripulaciones de las ambulancias cuando sea necesario, con calidez y humanismo.
6. Colaborar con la elaboración y gestión de los diferentes procesos para el mejoramiento de la calidad en la atención que presta el CRUE Quindío.
7. Hacer un seguimiento periódico y actualizado de los lineamientos en cuanto a prevención y atención de desastres que se haga por parte de las instituciones responsables del tema.

## **15. FUNCIONES RADIO OPERADORES**

Su principal función es permanecer en alerta a las comunicaciones de todas las instituciones prestadoras de servicios de salud, Organismos de Socorro y Oficinas de Gestión del Riesgo en el departamento, entre otras funciones se encuentran:

1. Recepcionar la información de todas las remisiones que sean generadas de los distintos niveles de atención para niveles de mayor complejidad, además de informar al médico regulador los cuadros clínicos que requieran atención de este.
2. Verificar derechos de los usuarios en las diferentes bases de datos del Departamento y de índole nacional.
3. Coordinar el traslado oportuno de pacientes.
4. Coordinar respuesta de ambulancias y la atención prehospitalaria en los casos de Accidentes de tránsito o de enfermedades médicas.
5. Actualizar diariamente disponibilidad de camas de los I, II y III Niveles, con el fin de tener una base para la remisión de los pacientes en caso de emergencias o desastres.
6. Coordinar con Central de Emergencias la atención desastres.
7. Prestar apoyo a la comunidad.
8. Apoyar a las IPS Públicas en el desarrollo de Planes de Contingencia y de Respuesta.
9. Apoya en las Jornadas Educativa de Primeros Respondientes.
10. Diligenciar los formatos necesarios para la prestación de servicios e informar al médico regulador de forma oportuna.

	<b>MANUAL</b>	<b>Código: M-SSD-08</b>
	<b>MANUAL CRUE CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS DEL QUINDIO</b>	Versión: 01 Fecha: 09/03/2022
		<b>Página 9 de 9</b>

## 16. NORMATIVIDAD

### RESOLUCION NUMERO 9279 DE 1993

Por la cual se adopta el manual de Normalización del Competente Traslado para la Red Nacional de Urgencias y se dictan otras disposiciones.

### RESOLUCION NUMERO 1220 DE 2010

Por la cual se establecen las condiciones y requisitos para la regulación, operación y funcionamiento de los centros reguladores de urgencia, emergencia y desastres, CRUE.

## 17. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS REALIZADOS
01	09/03/2022	Creación del documento

## 18. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual del PCT
- Circular Única de la Superintendencia de Salud

## 19. ANEXOS

- Ninguno

ELABORACION	REVISION	APROBACIÓN
Elaborado por:  Luis Felipe Herrera Aldana	Revisado por:  Elayne Loaiza Jurado	Aprobado por:  Yenny Alexandra Trujillo Alzate
Cargo: Profesional Universitario	Cargo: Directora Calidad y Prestación De Servicios de Salud	Cargo: Secretaria de Salud