

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 1 de 53    |

|   |
|---|
| <b>I. NOMBRE DEL PROCESO</b>  |
| SALUD   |
| <b>II. SUBPROCESO</b>   |
| CALIDAD EN PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD   |
| <b>III. TABLA DE CONTENIDO</b>  |
| 1. INTRODUCCIÓN   |
| 2. OBJETIVO   |
| 3. ALCANCE  |
| 4. MARCO LEGAL  |
| 5. DEFINICIONES   |
| 6. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y ACTIVIDADES                                      |
| 6.1. Procedimiento de referencia y contrarreferencia  |
| 6.1.1. Tabla documentación soporte  |
| 6.1.2. Descripción de actividades   |
| 6.2. Regulación de pacientes de emergencias y desastres                                       |
| 6.2.1. Tabla documentación soporte  |
| 6.2.2. Descripción de actividades   |
| 6.3. Manejo de la información   |
| 6.3.1. Tabla documentación soporte  |
| 6.3.2. Descripción de actividades   |
| 6.4. Referencia de tejidos, órganos, elementos biológicos, químicos y medicamentos e insumos. |
| 6.4.1. Tabla documentación soporte  |
| 6.4.2. Descripción de actividades   |
| 6.5. Uso del emblema de Misión Médica   |
| 6.5.1. Tabla documentación soporte  |
| 6.5.2. Descripción de actividades   |
| 6.6. Tarjeta de identidad personal Misión Médica  |
| 6.6.1. Tabla documentación soporte  |
| 6.6.2. Descripción de actividades   |
| 6.7. Reporte de incidentes o infracciones a la Misión Médica                                  |
| 6.7.1. Tabla documentación soporte  |
| 6.7.2. Descripción de actividades   |
| 6.8. Resumen diario de eventos  |
| 6.8.1. Tabla documentación soporte  |
| 6.8.2. Descripción de actividades   |
| 6.9. Entrega de turno   |
| 6.9.1. Tabla documentación soporte  |
| 6.9.2. Descripción de actividades   |
| 7. CONTROL DE CAMBIOS   |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 2 de 53    |

8. REGISTROS  
9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA  
10. ANEXOS

## 1. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Nacional en busca de regular las relaciones entre prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de pago, dispuso en el artículo 17 del Decreto 4747 de 2007 que el proceso de referencia y contrarreferencia, a través del cual se garantiza la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, se harán en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago, pudiendo esta última acompañarse o asesorarse, para la operación de dicho proceso, en los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres CRUE, además de que estos mismos hacen parte de la Red Nacional de Urgencias y apoyo al Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres (SNPAD) y según objeto de Resolución N°1220 de 2010 a través de la cual se establecen las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres CRUE”, buscando que por parte de las Entidades territoriales 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 fomento de la cooperación y la articulación de los diferentes actores del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres (SNPAD).

Atendiendo lo dispuesto anteriormente y lo contenido en la Resolución 1220 de 2010 y Resolución 926 de 2017 que reglamenta el desarrollo y operación del Sistema de Emergencias Médicas del Ministerio de Salud y Protección Social, se elabora el manual de procesos y procedimientos del Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres CRUE del departamento del Quindío; su implementación ayudará a establecer un estado de eficiencia y eficacia en la planificación, control y uso de los recursos y cumplir con las disposiciones pertinentes.

## 2. OBJETIVO

Definir los procesos, procedimientos y actividades que se desarrollan en el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias CRUE del departamento del Quindío e implementar la normatividad pertinente al mismo y del modelo general integrado Sistema de Emergencias Médicas SEM. Con el fin de reducir el impacto de las emergencias y desastres sobre la salud de la comunidad en el territorio de su jurisdicción y de los territorios circunvecinos que lo requieran por interdependencia

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 3 de 53    |

con autoridades del nivel Nacional e Internacional.

### 3. ALCANCE

El presente manual de procesos y procedimientos es 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, en el departamento del Quindío realice sus funciones con eficiencia, eficacia y acorde a la normatividad vigente.

### 4. NORMATIVIDAD

- **Resolución 8096 de 2022.** por medio de la cual se adopta la Resolución 4481 de 2012 y se dictan otras disposiciones
- **Decreto 035 de 2019.** Por medio del cual se implementa la organización, operación y funcionamiento del centro regulador de urgencias y emergencia, CRUE al igual que se implementa el modelo general integrado sistema de emergencias médicas SEM para el departamento del Quindío y se deroga el decreto 021 de 2013.
- **Resolución 926 de 2017.** por la cual se reglamenta el desarrollo y operación del Sistema de Emergencias Médicas.
- **Ley 1523 de 2012,** expedida por Congreso de la República, 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.
- **Resolución 4481 de 2012** y sus anexos, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se adopta el Manual de Misión Médica y se establecen normas relacionadas con la señalización y divulgación de su Emblema.
- **Ley 1438 de 2011,** expedida por Congreso de la República, Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- **Resolución 1220 de 2010.** Del Ministerio de la Protección Social, Del Ministerio de la Protección Social, 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>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 4 de 53    |

- **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.
- **Decreto 138 de 2005.** Tiene por objeto reglamentar la utilización a título protector del emblema de la Cruz Roja por parte del personal sanitario al servicio de la Fuerza Pública y del personal sanitario civil autorizado por el Ministerio de la Protección Social, así como de sus unidades y medios de transporte sanitarios destinados exclusivamente a la asistencia, búsqueda y transporte de heridos, enfermos y naufragos.
- **Ley 875 2004.** Por la cual se regula el uso del emblema de la Cruz Roja y de la Medialuna Roja y otros emblemas protegidos por los Convenios de Ginebra del 12 de agosto de 1949 y sus protocolos adicionales.

#### 5. DEFINICIONES:

- **Atención de urgencias.** Es el conjunto de acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos necesarios para solucionar la demanda requerida por el evento urgente.
- **Atención inicial de urgencia.** Denomínese como tal a todas las acciones realizadas a una persona con patología de urgencia y que tiendan a estabilizarla en sus signos vitales, realizar un diagnóstico de impresión y definirle el destino inmediato, tomando como base el nivel de atención y el grado de complejidad de la entidad que realiza la atención inicial de urgencia, al tenor de los principios éticos y las normas que determinan las acciones y el comportamiento del personal de salud.
- **Apoyo tecnológico.** Es el requerimiento temporal de dotación o insumos de un organismo a otro, para contribuir a la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, de conformidad con el principio de solidaridad.
- **Auditoría clínica.** Es la actividad realizada de verificación de pertinencia, oportunidad, calidad y costo del servicio prestado.
- **Autorización.** Es la emisión de un documento o código, claro, amplio y específico por parte del asegurador o una autoridad reguladora a un prestador de servicios para la ejecución de una atención en salud.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 5 de 53    |

- **Buenas prácticas.** Son los procedimientos y métodos utilizados para cumplir normas de calidad en los procesos de atención.
- **Centro regulador de urgencias, emergencias y desastres – CRUE.** El Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres, CRUE, es una unidad de carácter operativo, no asistencial, responsable de coordinar y regular en el territorio de su jurisdicción, el acceso a los servicios de urgencias y la atención en salud de la población afectada en situaciones de emergencia o desastre.
- **CISPROQUIM.** Es el Centro de información de Seguridad sobre Productos Químicos, el cual brinda información y asesoramiento para reducir las consecuencias generadas por emergencias que involucran sustancias químicas, informa datos precisos a la comunidad en general de lo que se debe hacer o evitar en estos eventos y realiza los contactos necesarios para la atención de la emergencia en términos de seguridad, salud y protección ambiental.
- **Desastre.** Según la OMS, un desastre se define como situaciones imprevistas que representan serias e inmediatas amenazas para la salud pública o cualquier situación de salud pública que pone en peligro la vida o salud de una cantidad significativa de personas y exige la acción inmediata.
- **Emergencia.** La Organización Mundial de la Salud considera una emergencia médica, todas aquellas situaciones en las que se requieren acciones y decisiones médicas inmediatas. Dada la complejidad de la situación o afección, estas pueden generar riesgos para la vida de los involucrados.
- **Entidades responsables del pago de servicios de salud.** Se consideran como tales las direcciones departamentales, distritales y municipales de salud, las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado, las entidades adaptadas y las administradoras de riesgos profesionales y las empresas aseguradoras de planes complementarios y/o medicinas prepagadas, SOAT, ADRES, entre otras.
- **GLASGOW.** Es una escala de valoración neurológica para determinar severidad de compromiso del sistema nervioso.
- **Incidente:** Cualquier acción u omisión directa o indirecta que impida, retrase o limite el acceso a los servicios y que no sea considerada como una infracción al Derecho Internacional Humanitario.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 6 de 53    |

- **Interconsulta.** Es la solicitud elevada por el profesional o institución de salud, responsable de la atención del usuario a otros profesionales o instituciones de salud para que emitan conceptos y orientaciones sobre la conducta a seguir con determinados usuarios, sin que estos profesionales o instituciones asuman la responsabilidad directa de su manejo.
- **Misión Médica:** Para efectos de la aplicación del presente Manual, la Misión Médica comprende: *“El conjunto de bienes, instalaciones, instituciones, transporte terrestre, aéreo, fluvial y marítimo, equipos y materiales necesarios para llevar a cabo las actividades propias de la prestación de servicios de salud, tales como, asistencia sanitaria, salud preventiva, educación en salud, administración y apoyo en la prestación de los servicios de salud, atención prehospitalaria, hospitalaria y extramural, conformado a su vez, por el personal profesional de la salud y otras disciplinas, con vinculación laboral o civil, que ejercen funciones sanitarias, en el marco de la misión humanitaria en situaciones o zonas de conflicto armado u otras situaciones de violencia que afecten la seguridad pública, desastres naturales y otras calamidades”.* En consonancia con lo anterior, de acuerdo con las normas del DIH, la noción de la protección a la Misión Médica, *“se refiere a la actividad médica, es decir, a las tareas que el personal asistencial cumple de conformidad con sus obligaciones profesionales”*<sup>1</sup>. En cuanto a la expresión de **“actividad médica”**, resulta pertinente aclarar que esta debe ser interpretada de manera amplia, ya que por la misma no sólo se entienden cuidados, sino, por ejemplo, actividades tales como *“confirmar un fallecimiento, administrar una vacuna, establecer un diagnóstico, dar consejos”*<sup>2</sup>, o actividades administrativas asociadas con la prestación de servicios de salud.
- **Modelo de atención.** Comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones y la consiguiente orientación de las actividades de salud.
- **Muerte encefálica (ME).** Es el hecho biológico que se produce en una persona cuando en forma irreversible se presenta en ella ausencia de las funciones del tallo encefálico, comprobadas por examen clínicos y paraclínicos; siendo uno de los requisitos para probable donación de órganos.

<sup>1</sup> y <sup>2</sup> comentario del Protocolo del 8 de junio de 1977 adicional a los Convenios de Ginebra del 12 de agosto de 1949 relativo a la protección de las víctimas de los conflictos armados sin carácter internacional (Protocolo II). Par. 4679 y Par. 4687

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 7 de 53    |

- **Negación.** Es la decisión a través de la cual se niega la autorización para la prestación de servicios de salud que no sean urgentes, garantizando siempre que no se obstaculice el tratamiento o servicio en salud del afiliado y en consecuencia se debe asegurar que la salud y la vida del usuario no esté en riesgo en ningún momento a causa de la negación. Circular 021 de 2005 de la SNS
- **Orden de servicio.** Es el documento o código expedido por el pagador y/o regulador que autoriza la realización de actividades de tratamiento, apoyo diagnóstico entre una institución y otra.
- **Órgano.** Elemento anatómico que cumple una función vital, susceptible de donación y trasplante.
- **Parada cardiorrespiratoria (PCR).** Es la detención de la respiración y del latido cardíaco en un individuo. Implica la detención de la circulación de la sangre y por ende la ausencia del suministro de oxígeno al cerebro.
- **Prestadores de servicios de salud.** Se consideran como tales las instituciones de salud, grupos de profesionales de salud, que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados. Se incluyen los profesionales independientes de salud y los servicios habilitados para transporte especial de pacientes.
- **Prestador solicitante o remitente.** Son las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física y tecnológica para prestar servicios de salud (se incluyen los profesionales independientes) y que se encuentran habilitados y son las encargadas de solicitar las autorizaciones de servicios de salud; ya sea en forma urgente o electiva.
- **Prestador destino o receptor.** Son las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física y tecnológica para prestar servicios de salud (se incluyen los profesionales independientes) y que se encuentran habilitados y son las encargadas de prestar la atención del servicio regulado, previa autorización en los casos que por ley se requiera.
- **Procedimiento.** Ejecución metódica de acciones que lleven a resultados óptimos.
- **Proceso.** Un proceso es un conjunto de actividades o eventos (coordinados

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 8 de 53    |

u organizados) que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado.

- **Red de comunicaciones.** Es un conjunto de recursos tecnológicos y humanos que facilitan las comunicaciones entre los diferentes actores del SGSSS y el sistema nacional para la prevención y atención de desastres, con el fin de facilitar y mejorar la oportunidad en la atención de eventos de urgencias, emergencias y desastres o de enfermedad general.
- **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 contrarreferencia 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.
- **Red de urgencias.** Es el conjunto articulado de unidades prestadoras de servicios de salud según niveles de atención y grados de complejidad, con capacidad de resolución de las patologías de urgencia bajo los criterios de eficiencia calidad y equidad, apoyándose en normas operativas, técnicas y administrativas. Está estructurada con sistemas hospitalarios, traslado, insumos, comunicaciones, apoyos diagnósticos y terapéuticos.
- **Referencia y contrarreferencia.** Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago. Facilita el flujo de usuarios y elementos de ayuda diagnóstica, entre los organismos de salud de tal forma que se preste una atención en salud oportuna y eficaz.
- **Referencia.** Es el traslado de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud a otro prestador para atención o complementación diagnóstica, qué de acuerdo con el nivel de resolución, brinde respuesta a las necesidades de salud requeridas.
- **Contrarreferencia.** Es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia da al prestador que remitió. La respuesta puede ser

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 9 de 53    |

la contra remisión 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.

- **Remisión.** 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 del mismo.
- **Servicio de urgencia.** Unidad física y tecnológica dentro de una entidad que preste servicios de salud, para atención y resolución de eventos urgentes, acorde a su nivel de complejidad.
- **Urgencia.** Es el evento de la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por trauma o por enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención inmediata y efectiva, tendiente a disminuir riesgos de invalidez y muerte.
- **Validación de derechos.** Es el procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad.

## 6. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Se describen a continuación, para cada proceso, las actividades, responsables y documentación fuente o de registro de las mismas, sobre los cuales se diseña la respectiva descripción del proceso, tabla con los documentos que soporta la actividad y el respectivo flujograma, cuyo alcance va desde el conocimiento de la información de incidente o evento adverso hasta el cierre del mismo.

### 6.1. Procedimiento Referencia y Contrarreferencia

- **Propósito**

Optimizar la capacidad instalada y uso racional de los servicios de urgencias de la red pública y privada en el departamento, ajustado a la normatividad vigente e indicadores de morbimortalidad.

- **Responsable**

Operador de Radio del CRUE y Profesional Regulador

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 10 de 53   |

- **Descripción del Proceso**

1. La central de radio del CRUE recibe llamada telefónica, radio telefónica, o mensaje por correo electrónico o vía WhatsApp en la cual se solicita ubicación de uno o más pacientes o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se requiere traslado urgente.

Casos:

- a. Paciente de un servicio de urgencias quien ya recibió evaluación médica y requiere ser ubicado para su atención en un nivel superior.
  - b. Persona que es víctima de un evento que pone en riesgo su salud y/o vida y es recogido en el lugar de los hechos.
  - c. Paciente que solicitó atención domiciliaria y el médico tratante requiere de su traslado y ubicación urgente.
2. Si el caso amerita asesoría o seguimiento, el operador de radio del CRUE da traslado inmediato al profesional regulador del CRUE, quien asume la orientación y regulación de la situación hasta la llegada y recepción del paciente en el centro asistencial de destino, en coordinación con el Operador de Radio y la central de referencia del prestador receptor.
  3. El Operador de Radio recibe los datos del paciente de conformidad con las variables del anexo técnico número 3 de la Resolución 3047 de 2008. Si hicieren falta datos, el operador de radio deberá solicitarlos en tiempo real o de manera diferida (según la condición de la emergencia) y a través de los medios apropiados (llamada telefónica, radiocomunicación, o mensaje por correo electrónico o WhatsApp).  
Si surgiese nueva información vital para el seguimiento médico del caso, remitirá de inmediato dicha información al Regulador.
  4. El Operador de Radio realiza validación de los datos del paciente mediante sistema de validador disponible (ADRES/SISPRO/RUAF/SISBEN) o a través de contacto con la empresa aseguradora o entidad responsable del pago o mediante el procedimiento que se implemente para tal fin.
  5. El prestador remitente se comunica con la central de referencia de la EPS del paciente, quien lo ubica en prestador de servicios de su red prestadora y notificará al CRUE. En caso de que el proceso de autorización de la EPS sea fallido o se documente como fallido, el CRUE dará código de regulación para traslado a la IPS que se ajuste al requerimiento de la remisión, esté o no en su jurisdicción, además de verificar la competencia y disponibilidad de la misma.
  6. El Operador de Radio se comunica con central de referencia del prestador receptor, esté o no en su jurisdicción, quien según su complejidad y disponibilidad aceptará de manera inmediata o diferida, rechazará o redireccionará el evento, paso seguido se realiza la transferencia de la información del paciente para la autorización del traslado al prestador

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 11 de 53   |

remitente.

7. El Operador de Radio recibe la aceptación del prestador para el traslado del paciente.
8. El Operador de Radio transmite la autorización y aceptación de traslado a la entidad o persona solicitante.
9. El Operador de Radio registra la actividad completa atendida en el sistema de registro del CRUE.

El profesional regulador del CRUE, en todo momento estará disponible a interactuar en la comunicación con el profesional remitente y/o los profesionales receptores y/o los radioperadores de las centrales de referencia y contrarreferencia.

En caso de que se presente una situación de inconsistencia en la base de datos de la Entidad Responsable de Pago o un prestador de servicios no responda de manera oportuna a una solicitud de atención, el Operador de Radio o el profesional regulador se registrarán por los procedimientos establecidos en la Resolución 3047 de 2008.

En caso de que el prestador de servicios seleccionado aduzca razones valederas por la cual no pueda recibir el caso, el Operador de Radio o el profesional Regulador deberá reiniciar el procedimiento para la ubicación del caso en otro prestador de servicios apropiado para su atención, dentro de la Red de Prestadores de Servicios de la Entidad Responsable del Pago o la Red disponible.

En caso de que el profesional regulador defina que el paciente no amerita traslado inmediato, el profesional regulador dará la asesoría respectiva del caso al profesional remitente, de conformidad con los Protocolos de Manejo de Urgencias. Si fuese necesario asesoría psicológica, toxicológica o de alguna otra especialidad, el profesional regulador facilitará los contactos respectivos con los especialistas de la Red disponibles o contratados para tal fin.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 12 de 53   |

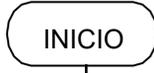
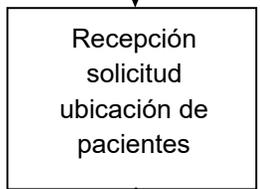
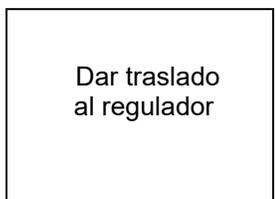
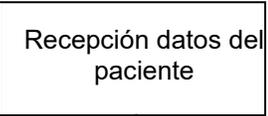
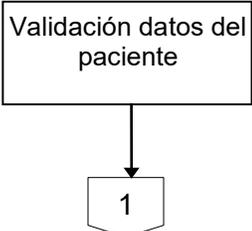
### 6.1.1. Tabla documentación soporte

| Referencia y contrarreferencia |  |  |  |
|--------------------------------|--|--|--|
| N°                             | Actividad  | Responsable                                | Registro y/o documento                       |
| 1                              | Solicitud de ubicación de uno o más pacientes  | Operador de Radio                          | Sistema de registro                          |
| 2                              | Dar traslado del caso al profesional regulador   | Operador de Radio<br>Profesional Regulador | Sistema de Registro                          |
| 3                              | Recepción de datos del paciente  | Operador de Radio<br>Profesional Regulador | Sistema de Registro                          |
| 4                              | Validación de datos del paciente   | Operador de Radio<br>Profesional Regulador | Base de datos<br>ADRES<br>Otra base de datos |
| 5                              | Verificación de Red Prestadora de Servicios de la Entidad Responsable del Pago y selección de la apropiada | Operador de Radio<br>Profesional Regulador | Base de datos<br>CRUE                        |
| 6                              | Comunicación con prestador de servicios seleccionado y transmisión de la información del paciente          | Operador de Radio<br>Profesional Regulador | Sistema de Registro                          |
| 7                              | Recepción de la aceptación de traslado por parte del prestador de servicios seleccionado                   | Operador de Radio<br>Profesional Regulador | Sistema de Registro                          |
| 8                              | Transmisión de la aceptación y autorización de traslado  | Operador de Radio<br>Profesional Regulador | Sistema de Registro                          |
| 9                              | Registro final de la actividad de regulación desarrollada  | Operador de Radio                          | Sistema de Registro                          |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 13 de 53   |

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| <br>INICIO<br>FIN | <br>ACTIVIDAD | <br>DECISIÓN | <br>DOCUMENTOS | <br>CONECTOR | <br>CONECTOR DE<br>PÁGINA |
|--|--|---|---|---|--|

### 6.1.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | DIAGRAMA DE FLUJO   | DESCRIPCIÓN  | TIEMPO | RESPONSABLE                                      | PRODUCTO / REGISTRO                   |
|-----|---|--|--------|--|---------------------------------------|
|     |    |  |        |  |                                       |
| 1   |    | La central de radio recibe llamada telefónica, radio telefónica, mensaje correo electrónico o vía WhatsApp en la cual se solicita ubicación de uno o más pacientes o usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se requiere traslado urgente. |        | Operador de Radio del CRUE                       | Sistema de registro                   |
| 2   |  | Asume la orientación y regulación del caso hasta la llegada y recepción del paciente en el centro asistencial de destino, en coordinación con el Operador de Radio y la central de referencia del prestador receptor   |        | Operador de Radio del CRUE Profesional regulador | Sistema de registro                   |
| 3   |  | De conformidad con las variables del anexo técnico número 3 de la Resolución 3047 de 2008  |        | Operador de Radio del CRUE                       | Sistema de registro                   |
| 4   |  | validación de datos del paciente mediante sistema validador disponible (ADRES/SISPRO/RUAF/SIBEN) o a través de contacto con la empresa aseguradora o entidad responsable del pago.   |        | Operador de Radio del CRUE Profesional regulador | Base de datos ADRES/SISPRO/RUAF/SIBEN |



# MANUAL

Código: M-SSD-10

## Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE

Versión: 01

Fecha: 10/07/2023

Página 14 de 53

|    |  |   |  |   |                     |
|----|--|---|--|---|---------------------|
| 5  |  | La IPS remitente se comunica con la central de referencia de la EPS del paciente quien lo ubica en el prestador de servicios de su red prestadora y notificará al CRUE.                               |  | Operador de Radio Profesional Regulador | Base de datos CRUE  |
| 6  |  | El Operador de Radio se comunica con central de referencia del prestador receptor y realiza la transferencia de la información del paciente para la autorización del traslado al prestador remitente. |  | Operador de Radio                       | Sistema de registro |
| 7  |  | El Operador de Radio recibe la aceptación del prestador para el traslado del paciente.  |  | Operador de Radio                       | Sistema de registro |
| 8  |  | El Operador de Radio transmite la aceptación y autorización de traslado a la entidad o persona solicitante.   |  | Operador de Radio                       | Sistema de registro |
| 9  |  | El Operador de Radio registra la actividad completa atendida en el sistema de registro del CRUE.  |  | Operador de Radio                       | Sistema de registro |
| 10 |  |   |  |   |                     |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 15 de 53   |

## 6.2. Regulación de pacientes de emergencias y desastres

- **Propósito**

Reducir la morbimortalidad derivada del evento que pone en riesgo la salud y/o vida (trauma, biopsicosocial, etc.) en situaciones de emergencia y/o desastre.

- **Responsable**

Operador de radio del CRUE, profesional regulador, coordinación del CRUE.

- **Descripción del Proceso**

1. La central de radio del CRUE recibe llamada en la cual se solicita ubicación de una o más personas que requieren traslado urgente y se hace necesaria la movilización de ambulancias y personal entrenado al sitio del evento.

Casos:

- a. Situaciones de emergencia, tales como siniestros viales, incendio, intoxicación, deslizamiento o remoción en masa de baja magnitud, entre otros.
  - b. Situaciones de inundación por desbordamiento de grandes cuerpos de agua o a causa de gran pluviosidad; deslizamiento o remoción en masa de gran magnitud, afectación de población por tormentas o vientos huracanados; víctimas de movimientos telúricos, emergencias vulcanológicas, entre otros.
  - c. Situaciones de víctimas de conflicto armado interno, tales como heridos, víctimas de minas antipersona o de artefactos explosivos; desplazamiento masivo de población, eventos colectivos con estampida, entre otras.
2. El Operador de Radio y el profesional regulador reciben la información del suceso y el número aproximado de víctimas, de conformidad con las variables que para tal fin establezca la Secretaría de Salud, se evaluará la disponibilidad de recursos en el área de influencia. Si hicieren falta datos, el operador de radio deberá solicitarlos en tiempo real o de manera diferida (según la condición de la emergencia) y a través de los medios apropiados (llamada telefónica, radiocomunicación, mensaje por correo electrónico o WhatsApp).

Si surgiese nueva información vital para el seguimiento médico de los casos, remitirá de inmediato dicha información al Regulador.

3. El Operador de Radio y/o el profesional Regulador dan traslado de la información, de manera inmediata, a la Coordinación del CRUE y a la Central de Comunicaciones del Ministerio de la Protección Social, en el formato institucionalizado para tal fin.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 16 de 53   |

4. El coordinador del CRUE deberá activar la sala situacional o sala de atención de crisis según la magnitud del evento reportado o requerimientos del orden superior, convocando a las instituciones pertinentes para la atención de la emergencia.
5. El coordinador del CRUE elabora, para la firma del Secretario de Salud, el documento de alerta correspondiente a la magnitud del evento, el cual será difundido a todos los integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSS), en especial para que las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud activen todos los planes institucionales para la atención oportuna, asertiva y resolutiva de la emergencia.
6. El coordinador CRUE entregará información al Secretario de Salud, en la periodicidad que la magnitud del evento lo requiera, para que se emitan por parte del equipo de comunicaciones los boletines informativos correspondientes.
7. El Operador de Radio y/o el profesional regulador realizan las llamadas respectivas a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud ubicadas más cercanas al sitio o área del evento, a fin de informar la situación y obtener la activación del Plan Hospitalario de Emergencias y la información de la disponibilidad de recursos útiles para la regulación de la situación de emergencia o desastre.
8. El Operador de Radio y/o el profesional regulador realiza seguimiento permanente de la situación de emergencia o desastre, según la aplicación de los planes de emergencias activados y se realizan los enlaces para las posibles áreas de expansión.
9. El Operador de Radio o el profesional regulador ubica el prestador de servicios del nivel de atención apropiado para la atención de los casos que así lo requieran y trasladan la información a las tripulaciones que ya estén listas o en rodamiento.
10. Si la situación lo amerita, en coordinación con el CRUE y el CRA, se podrá solicitar y despachar Equipos de Respuesta Rápida o de Atención Pre Hospitalaria, a fin de organizar la atención y triage de víctimas y afectados en cercanías del área del evento. Esta solicitud se realizará a los organismos de socorro o entidades que estén organizadas y entrenadas para tal fin, bajo el sistema comando de incidentes.
11. Cuando la situación sea atendida en su totalidad y la Coordinación del CRUE dé el parte de control del evento, el Secretario de Salud levantará las alertas emitidas. Esta información será entregada tanto a los organismos de socorro e instituciones que han participado en las acciones de respuesta, como al nivel nacional, en especial a la Central de Comunicaciones del Ministerio Salud y Protección Social o a la oficina de emergencias y desastres del Ministerio.
12. El Operador de Radio o el profesional regulador registra la actividad completa atendida en el sistema de registro del CRUE.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 17 de 53   |

13. La Coordinación del CRUE prepara informe de cifras finales del evento y evaluación de la respuesta para ser presentado ante secretario de Salud, la UDGRD y Ministerio de Salud, según sea requerido y según la magnitud de la situación de emergencia o desastre.

#### 6.2.1. Tabla documentación soporte

| <b>Regulación de Pacientes en Situaciones de Emergencia o Desastre</b> |  |  |                               |
|--|--|--|-------------------------------|
| <b>N°</b>  | <b>Actividad</b>   | <b>Responsable</b>                           | <b>Registro y/o documento</b> |
| 1  | Notificación de la emergencia  | Operador de Radio                            | Sistema de registro           |
| 2  | Registro información del suceso y número estimado de personas afectadas  | Operador de Radio<br>Profesional regulador   | Sistema de Registro           |
| 3  | Traslado de la información a la Coordinación del CRUE  | Operador de Radio<br>Profesional regulador   | Sistema de Registro           |
| 4  | Activación sala situacional o sala de atención de crisis   | Coordinador del CRUE                         | Sistema de registro           |
| 5  | Elaboración y emisión de Alerta en el Sistema General de Seguridad Social en Salud   | Coordinación del CRUE<br>Secretario de Salud | Documento alerta              |
| 6  | Entrega de información al Secretario de Salud, para emisión de boletines informativos correspondientes.  | Coordinación del CRUE<br>Secretario de Salud | Sistema de registro           |
| 7  | Comunicación con los prestadores de servicio cercanos al sitio del evento y activación del Plan Hospitalario para Emergencias.                       | Operador de Radio<br>Profesional regulador   | Sistema de registro           |
| 8  | Seguimiento de la situación de emergencia o desastre y de la disponibilidad de recursos de ambulancias y servicios de urgencias expandidos           | Operador de Radio<br>Profesional regulador   | Sistema de registro           |
| 9  | Ubicación de prestadores de servicios disponibles para la atención de los casos y comunicación y regulación con las tripulaciones de las ambulancias | Operador de Radio<br>Profesional regulador   | Sistema de Registro           |

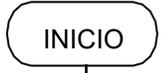
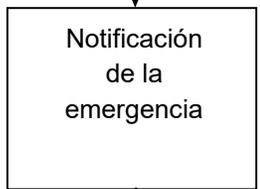
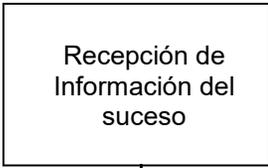
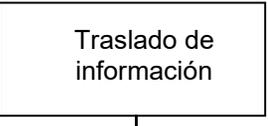
|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | <b>Código: M-SSD-10</b>  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | <b>Versión: 01</b>       |
|   |   | <b>Fecha: 10/07/2023</b> |
|   |   | <b>Página 18 de 53</b>   |

|    |   |  |   |
|----|---|--|---|
| 10 | Solicitud y despacho de Equipos de Respuesta Inmediata y/o de Atención Pre Hospitalaria | Coordinación del CRUE<br>Operador de Radio Profesional regulador | Sistema de Registro                     |
| 11 | Desactivación de la Alerta  | Coordinación del CRUE  | Sistema de Registro<br>Archivo del CRUE |
| 12 | Registro final de la actividad de regulación desarrollada                               | Operador de Radio Profesional regulador                          | Sistema de Registro                     |
| 13 | Elaboración de informe con cifras finales del evento y evaluación de la respuesta       | Coordinación del CRUE  | Archivo del CRUE                        |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 19 de 53   |

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| <br>INICIO<br>FIN | <br>ACTIVIDAD | <br>DECISIÓN | <br>DOCUMENTOS | <br>CONECTOR | <br>CONECTOR DE<br>PÁGINA |
|--|--|---|---|---|--|

### 6.2.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | DIAGRAMA DE FLUJO   | DESCRIPCIÓN   | TIEMPO | RESPONSABLE   | PRODUCTO / REGISTRO |
|-----|---|---|--------|---|---------------------|
|     |    |   |        |   |                     |
| 1   |    | La central de radio recibe llamada en la cual se solicita ubicación de una o más personas que requieren traslado urgente y se hace necesaria la movilización de ambulancias y personal entrenado al sitio del evento. |        | Operador de Radio del CRUE                          | Sistema de registro |
| 2   |  | Se recibe información del suceso y el número aproximado de víctimas, se evalúa la disponibilidad de recursos en el área de influencia.  |        | Operador de Radio del CRUE<br>Profesional regulador | Sistema de registro |
| 3   |  | Se da traslado de la información, a la Coordinación del CRUE y a la Central de Comunicaciones del Ministerio de la Protección Social  |        | Profesional regulador                               | Sistema de registro |
| 4   |  | Se deberá activar la sala situacional o sala de atención de crisis según la magnitud del evento reportado o requerimientos del orden superior.  |        | Coordinador del CRUE                                | Sistema de registro |



# MANUAL

Código: M-SSD-10

## Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE

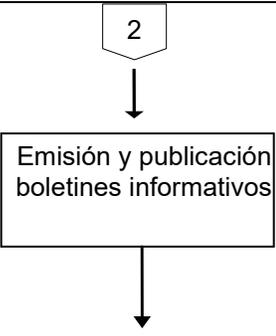
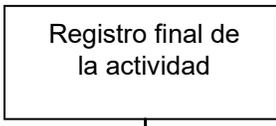
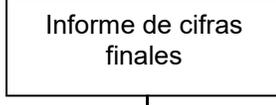
Versión: 01

Fecha: 10/07/2023

Página 20 de 53

|    |  |   |  |   |                     |
|----|--|---|--|---|---------------------|
| 5  |  | El coordinador del CRUE elabora, para la firma del Secretario de Salud, el documento de alerta correspondiente a la magnitud del evento   |  | Coordinador del CRUE<br>Secretario de Salud               | Documento alerta    |
| 6  |  | El coordinador CRUE entregará información al Secretario de Salud, para emisión de boletines informativos.   |  | Coordinador CRUE<br>Secretario de Salud                   | Sistema de registro |
| 7  |  | El Operador de Radio o regulador llaman a los prestadores de servicios a informar situación y activar Plan Hospitalario de Emergencias.   |  | Operador de Radio<br>Profesional regulador                | Sistema de registro |
| 8  |  | Se realiza seguimiento permanente de la situación de emergencia o desastre, según la aplicación de los planes de emergencias activados y se realizan los enlaces para las posibles áreas de expansión.      |  | Operador de Radio<br>Profesional regulador                | Sistema de registro |
| 9  |  | Ubicación de Prestadores de Servicios para los casos que requieran atención y dar información a las tripulaciones en rodamiento   |  | Operador de Radio<br>Profesional regulador                | Sistema de registro |
| 10 |  | El CRUE y el CRA, podrá solicitar y despachar Equipos de Respuesta Rápida o de Atención Pre Hospitalaria, a fin de organizar la atención y triage de víctimas y afectados en cercanías del área del evento. |  | Coordinador<br>Operador de Radio<br>Profesional regulador | Sistema de registro |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 21 de 53   |

|    |   |  |   |   |
|----|---|--|---|---|
| 11 |    | <p>Cuando la situación sea atendida en su totalidad y la Coordinación del CRUE dé el parte de control del evento, el Secretario de Salud levantará las alertas emitidas.</p> | <p>Coordinador CRUE<br/>Secretario de Salud</p> | <p>Sistema de registro<br/>Documento levantamiento o alerta</p> |
| 12 |    | <p>El Operador de Radio registra la actividad completa atendida en el sistema de registro del CRUE.</p>  | <p>Operador de Radio</p>                        | <p>Sistema de registro</p>                                      |
| 13 |    | <p>Preparar informe de cifras finales del evento y evaluación de la respuesta para secretario de Salud, la UDGRD y Ministerio de Salud</p>                                   | <p>Coordinador CRUE</p>                         | <p>Informe de cifras</p>  |
| 14 |  |  |   |   |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 22 de 53   |

### 6.3. Manejo de la Información

- **Propósito**

Recibir y organizar la información que, sobre situaciones de urgencias, emergencias y/o desastres se presenten en la zona de influencia del CRUE del departamento del Quindío y realizar las acciones de respuesta que correspondan.

- **Responsable**

Coordinador del CRUE y profesional regulador

- **Descripción del Proceso**

1. El coordinador del CRUE lidera la operación con los procesos de referencia y contra referencia en el área de su jurisdicción en situaciones de emergencia o desastre, así como la activación de planes de emergencia o contingencia del sector y difundir declaratorias de alerta hospitalaria.
2. El coordinador del CRUE facilitará la información al equipo departamental de vigilancia epidemiológica en los eventos de urgencia, emergencia o desastre.
3. El coordinador del CRUE recibe y organiza la información que, sobre situaciones de urgencia, emergencia y/o desastres se presenten en la zona de influencia del CRUE y realiza las acciones de respuesta que correspondan.
4. El coordinador del CRUE revisa el registro diario de los casos reportados y atendidos por el CRUE, que quedan almacenados en el sistema de información del CRUE.
5. El coordinador del CRUE elabora y envía los reportes que solicite el Ministerio de Salud y Protección Social a través de su Centro Nacional de Comunicaciones, relacionados con la atención de urgencias, emergencias y desastres en su jurisdicción
6. El coordinador del CRUE conjuntamente con el equipo de comunicaciones de la Secretaria de Salud, organizan y coordinan la Red de Comunicaciones en Salud, para la atención de urgencias, emergencias y desastres, en el territorio de su influencia.
7. El coordinador del CRUE articula con sus pares de otros CRUES y las demás organizaciones que hacen parte de la atención a emergencias en el territorio, las acciones de preparación y respuesta para garantizar la atención en salud de situaciones de urgencias, emergencias y desastres.
8. El coordinador del CRUE facilitará la articulación y coordinación con los servicios de atención prehospitalaria y organismos de socorro, en los sitios en que preste este tipo de servicios.
9. El coordinador del CRUE brindará información y asesoría a la red de

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 23 de 53   |

prestadores de servicios de salud sobre emergencias toxicológicas; disponibilidad de antidotos y bancos de sangre.

10. El coordinador del CRUE dirige la disposición de los recursos de los centros de reserva del sector salud para la atención de casos de urgencia, emergencia o desastre.
11. El profesional regulador del CRUE recibe la información y define el prestador a donde deben remitirse los pacientes, en los casos de atención inicial de urgencias y código de regulación que impliquen la remisión a otro prestador cuando no se obtenga respuesta por parte de la entidad responsable del pago del prestador de servicios de salud.
12. El coordinador del CRUE deberá 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.
13. Cuando se tenga solicitud por parte de la comunidad sobre algún aspecto a informar, el operador de radio deberá orientar al solicitante al canal de comunicación pertinente y dejará registro en el sistema.
14. El coordinador del CRUE revisará con el Secretario de Salud Departamental la información, con el fin de filtrarla y clasificarla, para posterior reunión con el equipo de medios y elaborar boletín oficial.

El coordinador CRUE será el responsable de mantener actualizado el inventario del centro de reserva, de la dotación relacionada con los sueros antiofídicos, anti-alacrán y anti coral, con sus respectivas fechas de vencimiento y los movimientos del mismo.

### 6.3.1. Tabla documentación soporte

| <b>Regulación de Pacientes en Situaciones de Emergencia o Desastre</b> |   |                      |   |
|--|---|----------------------|---|
| <b>N°</b>  | <b>Actividad</b>  | <b>Responsable</b>   | <b>Registro y/o documento</b>           |
| 1  | Liderar la operación de los procesos de referencia y contrarreferencia en situaciones de emergencia o desastre, difundir declaratorias de alerta hospitalaria | Coordinador del CRUE | Sistema de registro<br>Documento alerta |
| 2  | Facilitar información al equipo departamental de vigilancia epidemiológica  | Coordinador del CRUE | Sistema de Registro                     |
| 3  | Recibir y organizar la información sobre situaciones de urgencia, Emergencia y/o desastres  | Coordinador del CRUE | Sistema de Registro                     |
| 4  | Revisar el registro diario de los casos reportados y atendidos  | Coordinador del CRUE | Sistema de registro                     |



## MANUAL

Código: M-SSD-10

### Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE

Versión: 01

Fecha: 10/07/2023

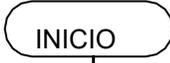
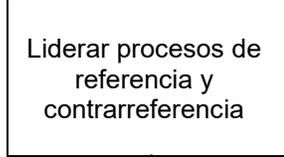
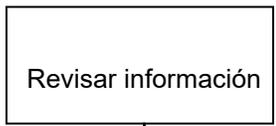
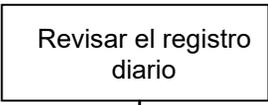
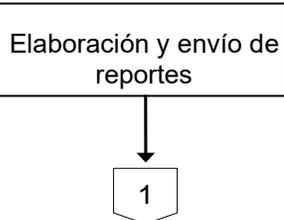
Página 24 de 53

|    |  |   |   |
|----|--|---|---|
| 5  | Elaborar y enviar los reportes que solicite el Ministerio de la Protección Social a través de su Centro Nacional de Comunicaciones.  | Coordinador del CRUE  | Documento de reporte                    |
| 6  | Organizar y coordinar la red de comunicaciones en salud  | Coordinador del CRUE<br>Equipo comunicaciones SSDQ              | Sistema de registro                     |
| 7  | Articular con sus pares de otros CRUES y demás organizaciones, las acciones de preparación y respuesta para garantizar la atención en salud de situaciones de urgencias, emergencias y desastres | Coordinador del CRUE  | Sistema de registro                     |
| 8  | Facilitar la articulación y coordinación con los servicios de atención prehospitalaria y organismos de socorro.  | Coordinador del CRUE  | Sistema de registro                     |
| 9  | Brindar información y asesoría a la red de prestadores de servicios de salud sobre emergencias toxicológicas; disponibilidad de antídotos y bancos de sangre.                                    | Coordinador del CRUE  | Sistema de Registro                     |
| 10 | Dirigir la disposición de los recursos de los centros de reserva del sector salud para la atención de casos de urgencia, emergencia o desastre.  | Coordinador del CRUE  | Sistema de Registro                     |
| 11 | informar, orientar y asesorar a los Integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y a la comunidad en general   | Coordinador del CRUE  | Sistema de Registro<br>Archivo del CRUE |
| 12 | Orientar al solicitante al canal de comunicación pertinente y dejará registro en el sistema  | Operador de radio   | Sistema de Registro                     |
| 13 | Revisar información, con el fin de filtrarla y clasificarla, para posterior reunión con el equipo de medios y elaborar boletín oficial.  | Coordinador del CRUE<br>Secretario de Salud<br>Equipo de medios | Archivo del CRUE                        |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 25 de 53   |

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| <br>INICIO<br>FIN | <br>ACTIVIDAD | <br>DECISIÓN | <br>DOCUMENTOS | <br>CONECTOR | <br>CONECTOR DE<br>PÁGINA |
|--|--|---|---|---|--|

### 6.3.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | DIAGRAMA DE FLUJO   | DESCRIPCIÓN   | TIEMPO | RESPONSABLE          | PRODUCTO / REGISTRO |
|-----|---|---|--------|----------------------|---------------------|
|     |    |   |        |                      |                     |
| 1   |    | Liderar la operación de los procesos de referencia y contrarreferencia en situaciones de emergencia o desastre, difundir declaratorias de alerta hospitalaria |        | Coordinador del CRUE | Sistema de registro |
| 2   |   | Recibir y organizar la información que, sobre situaciones de urgencia, emergencia y/o desastres.  |        | Coordinador del CRUE | Sistema de registro |
| 3   |  | Facilitar información al equipo departamental de vigilancia epidemiológica en los eventos de urgencia, emergencia o desastre.                                 |        | Coordinador del CRUE | Sistema de registro |
| 4   |  | Revisar el registro diario de los casos reportados y atendidos por el CRUE  |        | Coordinador del CRUE | Sistema de registro |
| 5   |  | Elaborar y enviar los reportes que solicite el Ministerio de la Protección Social a través de su Centro Nacional de Comunicaciones.                           |        | Coordinador del CRUE | Documento reporte   |



# MANUAL

Código: M-SSD-10

## Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE

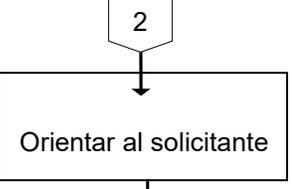
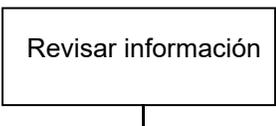
Versión: 01

Fecha: 10/07/2023

Página 26 de 53

|    |  |  |  |                  |   |
|----|--|--|--|------------------|---|
| 6  |  | Organizar y coordinar la red de comunicaciones en salud  |  | Coordinador CRUE | Sistema de registro                                     |
| 7  |  | Articular con sus pares de otros CRUES y demás organizaciones, acciones de preparación y respuesta para garantizar la atención en salud de situaciones de urgencias, emergencias y desastres |  | Coordinador CRUE | Sistema de registro                                     |
| 8  |  | Facilitar la articulación y coordinación con los servicios de atención prehospitalaria y organismos de socorro.  |  | Coordinador CRUE | Sistema de registro                                     |
| 9  |  | Brindar información y asesoría a la red de prestadores de servicios de salud sobre emergencias toxicológicas; disponibilidad de antídotos y bancos de sangre.                                |  | Coordinador CRUE | Sistema de registro                                     |
| 10 |  | Dirigir la disposición de los recursos de los centros de reserva del sector salud para la atención de casos de urgencia, emergencia o desastre.  |  | Coordinador CRUE | Sistema de registro                                     |
| 11 |  | informar, orientar y asesorar a los Integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y a la comunidad en general.  |  | Coordinador CRUE | Sistema de registro<br>Documento levantamiento o alerta |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 27 de 53   |

|    |   |   |  |  |                     |
|----|---|---|--|--|---------------------|
| 12 |  | Orientar al solicitante al canal de comunicación pertinente y dejará registro en el sistema   |  | Operador de Radio                                      | Sistema de registro |
| 13 |  | Revisar información, con el fin de filtrarla y clasificarla, para posterior reunión con el equipo de medios y elaborar boletín oficial. |  | Coordinador CRUE<br>Secretario Salud<br>Equipos medios | Informe de cifras   |
| 14 |  |   |  |  |                     |

#### 6.4. Referencia de tejidos, órganos, elementos biológicos, químicos y medicamentos e insumos

- **Propósito**

Apoyar los procesos pertinentes a la gestión de donaciones de tejidos, órganos, elementos biológicos, químicos y medicamentos e insumos en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- **Responsable**

Operador de radio del CRUE, profesional regulador, Coordinador del CRUE

- **Descripción del Proceso**

1. El Operador de Radio, el profesional regulador o el coordinador del CRUE reciben solicitud de apoyo para la gestión de donaciones de tejidos, órganos, elementos biológicos, químicos y medicamentos e insumos.

Casos:

- Referentes a sangre y hemoderivados.
- Referentes a muestras biológicas para exámenes de laboratorio.
- Referentes a reactivos de laboratorio
- Referentes a donaciones de tejidos y órganos, según protocolos de regional tres (3) de red de trasplantes del Ministerio de Salud y Protección Social

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | <b>Código: M-SSD-10</b>  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | <b>Versión: 01</b>       |
|   |   | <b>Fecha: 10/07/2023</b> |
|   |   | <b>Página 28 de 53</b>   |

- Referentes a medicamentos e insumos
  - Referentes a antídotos y sueros antiofídicos
2. El Operador de Radio o profesional regulador toma la información relativa al tipo de elemento a transportar, procedencia, destino y requerimientos de transporte.
  3. El Operador de Radio o profesional regulador realiza los trámites de contacto con la entidad que puede brindar el apoyo en el transporte de los elementos solicitados, debidamente habilitada, según los requerimientos técnicos del proceso.
  4. El Operador de Radio o profesional regulador retransmite la información a la entidad solicitante, dejando expresadas todas las variables relativas al proceso del transporte, tiempos, medios a utilizar, embalaje, entre otros.
  5. El Operador de Radio o profesional regulador contacta a la entidad de destino del elemento e informa todas las variables relativas al proceso del transporte, tiempos, medios a utilizar, embalaje, entre otros.
  6. El Operador de Radio o profesional regulador realiza seguimiento durante el proceso de transporte y registra en el sistema los tiempos: la hora de salida, de llegada y de recepción de los elementos transportados.
  7. El profesional regulador debe diligenciar los formatos establecidos por parte del Ministerio de salud y protección social.

Este proceso se realiza mediante solicitud formal y en los horarios adecuados y oportunos para la seguridad integral de los elementos a transportar.

En todos los casos se deberá informar de inmediato a la Coordinación del CRUE para su conocimiento, apoyo permanente y garantía de la cobertura de todas las variables relacionadas con la seguridad del elemento a transportar.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 29 de 53   |

#### 6.4.1. Tabla documentación soporte

| Referencia de Elementos Biológicos o Químicos |   |  |                        |
|---|---|--|------------------------|
| N.º   | Actividad   | Responsable                                | Registro y/o documento |
| 1   | Recepción de solicitud de apoyo para el transporte de elementos biológicos o químicos           | Operador de Radio<br>Profesional regulador | Sistema de Registro    |
| 2   | Toma de datos relativa al tipo de elemento, procedencia, destino y requerimientos de transporte | Operador de Radio<br>Profesional regulador | Sistema de Registro    |
| 3   | Contacto con la entidad habilitada para prestar el servicio de transporte                       | Operador de Radio                          | Sistema de Registro    |
| 4   | Transferencia de información a la entidad solicitante   | Operador de Radio                          | Sistema de Registro    |
| 5   | Comunicación con entidad de destino del elemento a transportar                                  | Operador de Radio                          | Sistema de Registro    |
| 6   | Seguimiento al proceso durante el transporte  | Operador de Radio                          | Sistema de Registro    |
| 7   | Diligenciar formatos del Ministerio de Salud y Protección Social                                | Profesional regulador                      | Sistema de Registro    |
| 8   | Registro final del proceso en el Sistema  | Operador de Radio<br>Profesional regulador | Sistema de Registro    |
| 9   | Información a la Coordinación del CRUE de la finalización del proceso                           | Operador de Radio<br>Profesional regulador | Sistema de Registro    |



# MANUAL

Código: M-SSD-10

## Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE

Versión: 01

Fecha: 10/07/2023

Página 30 de 53

|               |           |          |            |          |                       |
|---------------|-----------|----------|------------|----------|-----------------------|
|               |           |          |            |          |                       |
| INICIO<br>FIN | ACTIVIDAD | DECISIÓN | DOCUMENTOS | CONECTOR | CONECTOR DE<br>PÁGINA |

### 6.4.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | DIAGRAMA DE FLUJO | DESCRIPCIÓN   | TIEMPO | RESPONSABLE                             | PRODUCTO / REGISTRO |
|-----|-------------------|---|--------|---|---------------------|
|     |                   |   |        |   |                     |
| 1   |                   | Recepción de solicitud de apoyo para el transporte de elementos biológicos o químicos                                 |        | Operador de Radio Profesional regulador | Sistema de Registro |
| 2   |                   | Tomar datos del tipo de elemento, procedencia, destino y requerimientos de transporte                                 |        | Operador de Radio Profesional regulador | Sistema de Registro |
| 3   |                   | Contacto con la entidad habilitada para prestar el servicio de transporte de acuerdo con los requerimientos técnicos. |        | Operador de Radio                       | Sistema de Registro |
| 4   |                   | Transferencia de información a la entidad solicitante relativa al proceso concertado                                  |        | Operador de Radio                       | Sistema de Registro |
| 5   |                   | Comunicación con entidad de destino del elemento a transportar  |        | Operador de Radio                       | Sistema de Registro |
| 6   |                   | Seguimiento al proceso durante el transporte y toma de datos de los tiempos de salida, llegada y entrega              |        | Operador de Radio                       | Sistema de Registro |



# MANUAL

Código: M-SSD-10

## Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE

Versión: 01

Fecha: 10/07/2023

Página 31 de 53

|   |  |  |  |   |                        |
|---|--|--|--|---|------------------------|
| 7 |  | Diligenciar formatos del Ministerio de Salud y Protección Social   |  | Profesional regulador                   | Formatos diligenciados |
| 8 |  | Registro final del proceso en el sistema                           |  | Operador de Radio Profesional regulador | Sistema de Registro    |
|   |  | Informar a la Coordinación del CRUE de la finalización del proceso |  | Operador de Radio Profesional regulador | Sistema de Registro    |
| 9 |  |  |  |   |                        |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 32 de 53   |

## 6.5. Entrega de anti-venenos, anti vipérido, anti-alacrán, anti coral

### 1. Propósito

Entregar y registrar en condiciones óptimas y adecuadas los anti-venenos, anti vipérido, anti-alacrán y anti coral que se requieran ante la eventualidad presentada.

### 2. Responsable

Operador de radio del CRUE, profesional regulador.

### 3. Descripción del Proceso

1. El Operador de Radio, el profesional regulador reciben solicitud de apoyo para la entrega de anti-veneno para paciente ubicado en centro asistencial.
2. El Operador de Radio indica al área de referencia y contra referencia de la IPS que contacta, los documentos que debe anexar a la solicitud. Los documentos soporte son los siguientes:
  - Documento soporte: Especifico: Historia clínica del paciente, donde se especifique la cantidad de suero a utilizar en el paciente
  - Documento soporte: Común: Documento de identidad del paciente. 1 fotocopia legible.
  - Documento soporte: Especifico: Formato SIVIGILA debidamente diligenciado por la IPS que atiende al paciente.
3. El operador de radio indica a la IPS solicitante la necesidad de llevar nevera portátil con enfriamiento de 8° - 10°C para la respectiva entrega y optimo transporte del anti-veneno
4. El operador de radio y el profesional regulador CRUE, deben diligenciar el Formato acta de entrega debidamente diligenciado, donde se debe registrar:
  - Nombre y documento de identidad del paciente
  - Nombre del biológico
  - Cantidad de anti-veneno solicitado
  - Lote de anti-veneno
  - Fecha de vencimiento
5. El operador de radio envía reporte al Ministerio de Salud con los documentos anexos, previa validación de la información por parte del profesional regulador.
6. El operador de radio o el profesional regulador registra la actividad completa atendida en el sistema de registro del CRUE.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 33 de 53   |

El documento debe quedar firmado por el profesional regulador de turno y la persona que recibe.

Este proceso se realiza mediante solicitud formal y en los horarios adecuados y oportunos para la seguridad integral de los elementos a transportar.

En todos los casos se deberá informar de inmediato a la Coordinación del CRUE para su conocimiento, apoyo permanente y garantía de la cobertura de todas las variables relacionadas con la seguridad del elemento a transportar.

#### 6.6. Uso del emblema de Misión Médica

- **Propósito**

Emblematizar instituciones y medios de transporte relacionados con procesos de salud.

- **Responsable**

Profesional referente para Misión Médica CRUE, Secretario de Salud

#### 1. Descripción del Proceso

##### A. Trámite de Uso de Emblema Misión Médica para Instituciones

1. El referente de Misión Médica del CRUE recibe correo electrónico la solicitud para iniciar el trámite para la autorización del uso del emblema de la Misión Médica firmado por representante legal y debe ser registrado en la matriz de registro de solicitudes.
2. El referente de Misión Médica del CRUE verifica la información de las solicitudes pendientes por tramitar.
3. El referente de Misión Médica del CRUE, da respuesta vía correo solicitando sea debidamente diligenciado el formato de "solicitud autorización uso del emblema de la Misión Médica" Excel editable, además, de los documentos soporte para el trámite de uso del emblema de la Misión Médica, los documentos soporte son los siguientes:
  - Documento soporte: Especifico: Formato solicitud uso del Emblema Misión Médica, debidamente diligenciado y firmado por representante legal. 1 original.
  - Documento soporte: Común: Cédula de ciudadanía representante legal. 1 fotocopia legible.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 34 de 53   |

- Documento soporte: Especifico: Acto administrativo de nombramiento representante legal. 1 fotocopia
  - Documento soporte: Especifico: Certificado REPS actualizado. 1 fotocopia.
  - Documento soporte: Especifico: Certificado curso Misión Médica. 1 fotocopia. Observación: El curso deberá tener una intensidad horaria de mínimo 6 horas.
4. El referente de Misión Médica del CRUE valida si el solicitante, es decir, la institución prestadora de servicios de salud o la persona se encuentra inscrita en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud – REPS.
  5. El referente de Misión Médica del CRUE valida y refrenda la información y la documentación total aportada.
  6. El referente de Misión Médica del CRUE, soportado en la documentación aportada y refrendada, expide el documento de autorización para uso del emblema.
  7. Secretario de Salud del Departamento firma el documento de autorización para uso del emblema.
  8. El referente de Misión Médica del CRUE le notifica al solicitante la autorización de uso del emblema.
  9. El referente de Misión Médica del CRUE realiza seguimiento a la vigencia de la autorización emitida.

**B. Trámite de uso de Emblema Misión Médica para vehículos de transporte de profesionales o personal de salud, transporte de usuarios del servicio de salud y de insumos y material de apoyo logístico en salud.**

1. El referente de Misión Médica del CRUE recibe correo electrónico con la solicitud para iniciar el trámite para la autorización del uso del emblema de la Misión Médica firmado por representante legal y debe ser registrado en la matriz de registro de solicitudes.
2. El referente de Misión Médica del CRUE verifica las solicitudes pendientes por tramitar.
3. El referente de Misión Médica del CRUE, da respuesta vía correo solicitando sea debidamente diligenciado el formato de “solicitud autorización uso del emblema de la Misión Médica” Excel editable, además, de los documentos soporte para el trámite de uso del emblema de la Misión Médica, los documentos soporte son los siguientes:
  - Documento soporte: Especifico: Formato solicitud uso del Emblema Misión Médica, debidamente diligenciado y firmado por representante legal. 1 original.
  - Documento soporte: Común: Cédula de ciudadanía representante legal. 1 fotocopia legible.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 35 de 53   |

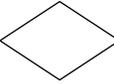
- Documento soporte: Especifico: Certificado REPS actualizado. (únicamente vehículos de transporte de profesionales o personal de salud). 1 fotocopia.
  - Documento soporte: Especifico: Certificado RETHUS. 1 fotocopia. (únicamente vehículos de transporte de profesionales o personal de salud) cuando sea pertinente
  - Documento soporte: Especifico: Certificado curso primeros auxilios conductor del vehículo. 1 fotocopia. Observación: El curso deberá tener una intensidad horaria de mínimo 20 horas.
  - Documento soporte: Especifico: Certificado curso Misión Médica. 1 fotocopia. Observación: El curso deberá tener una intensidad horaria de mínimo 6 horas.
4. El referente de Misión Médica del CRUE valida si el solicitante necesita el uso del emblema para un medio de transporte y se valida que el solicitante este inscrito en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud – REPS.
  5. El referente de Misión Médica del CRUE realiza seguimiento a la vigencia de la autorización emitida. El referente de Misión Médica del CRUE valida y refrenda la información y la documentación total aportada.
  6. El referente de Misión Médica del CRUE, soportado en la documentación aportada y refrendada, expide el documento de autorización para uso del emblema.
  7. Secretario de Salud del Departamento firma el documento de autorización para uso del emblema.
  8. El referente de Misión Médica del CRUE le notifica al solicitante la autorización de uso del emblema.
  9. El referente de Misión Médica del CRUE realiza seguimiento a la vigencia de la autorización emitida.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 36 de 53   |

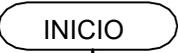
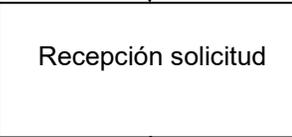
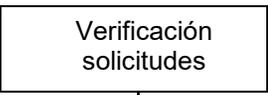
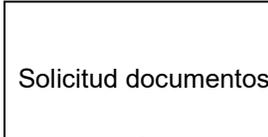
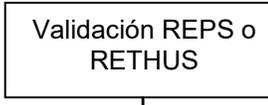
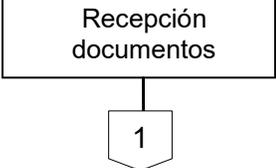
### 6.6.1. Tabla documentación soporte

| <b>Uso del Emblema de la Misión Médica</b> |   |   |  |
|--|---|---|--|
| N°   | Actividad   | Responsable   | Registro y/o documento   |
| 1  | Recepción de solicitud para iniciar el trámite para la autorización del uso del emblema de la Misión Médica | Referente de Misión Médica                            | Correo recibido misionmedica@gobernacionquindio.gov.co   |
| 2  | Verificación de solicitudes por tramitar  | Referente de Misión Médica                            | Registro Solicitudes Uso Emblema de la Misión Médica   |
| 3  | Solicitud documentos soporte y diligenciamiento formato "solicitud autorización uso del emblema" Excel.     | Referente de Misión Médica                            | Correo enviado <a href="mailto:misionmedica@gobernacionquindio.gov.co">misionmedica@gobernacionquindio.gov.co</a><br>Formato "solicitud autorización uso del emblema" Excel. |
| 4  | Validación REPS   | Referente de Misión Médica                            | Registro Especial de Prestadores de Salud - REPS   |
| 5  | Verificación documentación soporte  | Referente de Misión Médica                            |  |
| 6  | Emisión documento autorización  | Comité de Misión Médica<br>Referente de Misión Médica | Documento autorización   |
| 7  | Firma documento autorización  | Secretario de Salud Departamental                     | Documento autorización firmado   |
| 8  | Notificación a solicitante del documento autorización   | Referente de Misión Médica                            | Correo enviado <a href="mailto:misionmedica@gobernacionquindio.gov.co">misionmedica@gobernacionquindio.gov.co</a>  |
| 9  | Registro de solicitud en el formato Excel "Registro Solicitudes Uso Emblema de la Misión Médica"            | Referente de Misión Médica                            | Registro Solicitudes Uso Emblema de la Misión Médica   |
| 10   | Seguimiento a vigencia autorización emitida   | Referente de Misión Médica                            | Registro Solicitudes Uso Emblema de la Misión Médica   |

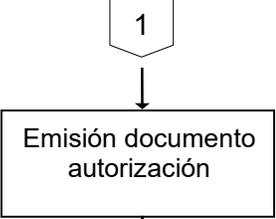
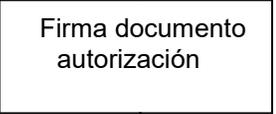
|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 37 de 53   |

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| <br>INICIO<br>FIN | <br>ACTIVIDAD | <br>DECISIÓN | <br>DOCUMENTOS | <br>CONECTOR | <br>CONECTOR DE<br>PÁGINA |
|--|--|---|---|---|--|

### 6.5.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | DIAGRAMA DE FLUJO   | DESCRIPCIÓN   | TIEMPO | RESPONSABLE             | PRODUCTO / REGISTRO   |
|-----|---|---|--------|-------------------------|---|
|     |    |   |        |                         |   |
| 1   |    | Recepción de solicitud para iniciar el trámite para la autorización del uso del emblema de la Misión Médica |        | Referente Misión Médica | Correo recibido misionmedica@gobnacionquindio.gov.co                      |
| 2   |  | Verificación de solicitudes por tramitar  |        | Referente Misión Médica | Registro Solicitudes Uso Emblema de la Misión Médica                      |
| 3   |  | Solicitud documentos soporte y diligenciamiento formato "solicitud autorización uso del emblema" Excel.     |        | Referente Misión Médica | Correo enviado<br>Formato "solicitud autorización uso del emblema" Excel. |
| 4   |  | Validar inscripción REPS o RETHUS según caso  |        | Referente Misión Médica | Consulta REPS o RETHUS  |
| 5   |  | Recepción documentos soporte  |        | Referente Misión Médica | Correo recibido misionmedica@gobnacionquindio.gov.co                      |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 38 de 53   |

|    |   |  |  |                         |                                  |
|----|---|--|--|-------------------------|----------------------------------|
| 6  |    | Se realiza documento de autorización con la documentación soporte                                |  | Referente Misión Médica | Acto Administrativo              |
| 7  |    | revisar y se firmar el documento autorización por parte de Secretario de Salud del Departamento. |  | Secretario de Salud     | Acto Administrativo firmado      |
| 8  |    | notificar al solicitante del acto administrativo para el uso del emblema.                        |  | Referente Misión Médica | Correo enviado                   |
| 9  |   | realizar seguimiento a la vigencia de la autorización emitida.                                   |  | Referente Misión Médica | Registro Solicitudes Uso Emblema |
| 10 |  |  |  |                         |                                  |

### 6.7. Tarjeta de identidad personal Misión Médica

- **Propósito**

Regular el uso de tarjeta de identidad personal de la Misión Médica.

- **Responsable**

Profesional referente de Misión Médica CRUE, Secretario de Salud

- **Descripción del Proceso**

1. El referente de Misión Médica del CRUE recibe solicitud al correo electrónico, con oficio por parte del solicitante donde requiere autorización del uso de tarjeta de identidad personal de la Misión Médica firmado por representante legal; el referente de Misión Médica debe diligenciar matriz de solicitudes.
2. El referente de Misión Médica del CRUE verifica las solicitudes pendientes por tramitar.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 39 de 53   |

3. El referente de Misión Médica del CRUE, da respuesta vía correo solicitando los documentos soporte para el trámite de tarjeta de identidad personal de la Misión Médica. Los documentos soporte son los siguientes:
  - Documento soporte: Específico: Formato tarjeta de identidad de Misión Médica, debidamente diligenciado y firmado. 1 original.
  - Documento soporte: Común: Cédula de ciudadanía. 1 fotocopia legible.
  - Documento soporte: Específico: Fotografías. 2 originales. Observación: Tamaño 3x4, fondo blanco.
  - Documento soporte: Específico: Certificado RETHUS. 1 fotocopia. (únicamente personal sanitario)
  - Documento soporte: Específico: Certificado curso Misión Médica. 1 fotocopia. Observación: El curso deberá tener una intensidad horaria de mínimo 6 horas.
  - Documento soporte: Específico: Certificado curso primeros auxilios. 1 fotocopia. Observación: El curso deberá tener una intensidad horaria de mínimo 20 horas. (únicamente personal no sanitario)
4. El referente de Misión Médica del CRUE recibe al correo electrónico, los documentos soporte solicitados para el trámite de tarjeta de identidad personal de la Misión Médica.
5. El referente de Misión Médica del CRUE debe verificar la documentación soporte recibida y que esta se encuentre completa, de no ser así, escribir vía correo solicitando los documentos faltantes.
6. El referente de Misión Médica del CRUE debe organizar la documentación como soporte para emitir autorización de uso Tarjeta de Identidad.
7. El referente de Misión Médica del CRUE debe revisar y poner VoBo a la autorización, además de diligenciar la tarjeta de identidad de Misión Médica con su respectivo consecutivo para posterior firma del Secretario de Salud del Departamento.
8. El Secretario de Salud del Departamento firma autorización y tarjeta de identidad de Misión Médica y devuelve ambos documentos al referente de Misión Médica del CRUE.
9. El referente de Misión Médica del CRUE notifica al solicitante la aprobación de la Tarjeta de Misión Médica para que se acerque personalmente a reclamarla y adjuntar las dos (2) fotografías 3\*4 fondo blanco.
10. El solicitante debe acercarse a las instalaciones del CRUE con el fin de reclamar la Tarjeta de Identidad, adherir la fotografía a la tarjeta de identidad y al documento de autorización de uso y firmar la planilla de control de entrega de Tarjetas de Identidad de Misión Médica.
11. El referente de Misión Médica del CRUE debe estar pendiente de las alertas emitidas en la matriz de solicitudes uso del emblema de la Misión Médica, con el fin de avisar con tiempo el vencimiento de la misma.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 40 de 53   |

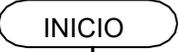
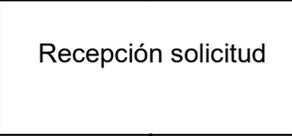
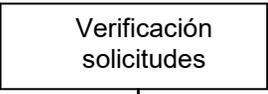
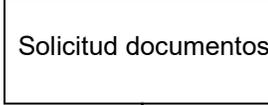
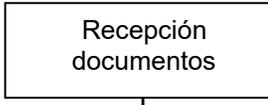
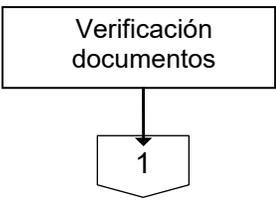
### 6.7.1. Tabla documentación soporte

| <b>Tarjeta de identidad Misión Médica</b> |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <b>N°</b>                                 | <b>Actividad</b>  | <b>Responsable</b>                                    | <b>Registro y/o documento</b>                            |
| 1   | Recepción de solicitud para iniciar el trámite para la autorización de porte de tarjeta de identidad Misión Médica  | Referente de Misión Médica                            | Correo recibido misionmedica@gobernacionquindio.gov.co   |
| 2   | Verificación de solicitudes pendientes por tramitar   | Referente de Misión Médica                            | Registro Solicitudes Uso Emblema MM                      |
| 3   | Solicitud documentos soporte  | Referente de Misión Médica                            | Correo enviado   |
| 4   | Recepción documentos soporte  | Referente de Misión Médica                            | Correo recibido  |
| 5   | Verificación documentación soporte  | Referente de Misión Médica                            | Documento verificado                                     |
| 6   | Emisión documento autorización  | Comité de Misión Médica<br>Referente de Misión Médica | documento autorización                                   |
| 7   | Diligenciamiento Tarjeta de Identidad   | Referente de Misión Médica                            | Tarjeta de identidad diligenciada                        |
| 8   | Firma de documento autorización y tarjeta de identidad  | Secretario de Salud Departamental                     | documento autorización y tarjeta de identidad firmados   |
| 9   | Notificación a solicitante del documento autorización y que debe adjuntar las dos (2) fotografías 3*4 fondo blanco.   | Referente de Misión Médica                            | Correo enviado con notificación                          |
| 10  | Reclamar la Tarjeta de Identidad, adherir la fotografía a la tarjeta y al acto administrativo de aprobación y firmar la planilla de control de entrega de Tarjetas de Identidad de Misión Médica. | Referente de Misión Médica                            | Planilla control de entrega de tarjetas de Misión Médica |
| 11  | Seguimiento a vigencia autorización emitida   | Referente de Misión Médica                            | Registro Solicitudes Uso Emblema MM                      |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 41 de 53   |

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| <br>INICIO<br>FIN | <br>ACTIVIDAD | <br>DECISIÓN | <br>DOCUMENTOS | <br>CONECTOR | <br>CONECTOR DE<br>PÁGINA |
|--|--|---|---|---|--|

### 6.6.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | DIAGRAMA DE FLUJO   | DESCRIPCIÓN  | TIEMPO | RESPONSABLE             | PRODUCTO / REGISTRO                                  |
|-----|---|--|--------|-------------------------|--|
|     |    |  |        |                         |  |
| 1   |    | Recepción de solicitud para iniciar el trámite para la autorización de porte de tarjeta de identidad Misión Médica |        | Referente Misión Médica | Correo recibido misionmedica@gobnacionquindio.gov.co |
| 2   |   | Verificación de solicitudes por tramitar   |        | Referente Misión Médica | Registro Solicitudes Uso Emblema de la Misión Médica |
| 3   |  | Solicitud documentos soporte   |        | Referente Misión Médica | Correo enviado                                       |
| 4   |  | Recepción documentos soporte   |        | Referente Misión Médica | Correo recibido                                      |
| 5   |  | Verificación documentos soporte  |        | Referente Misión Médica | Correo recibido                                      |



# MANUAL

Código: M-SSD-10

## Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE

Versión: 01

Fecha: 10/07/2023

Página 42 de 53

|    |  |  |  |                         |   |
|----|--|--|--|-------------------------|---|
| 6  |  | Organizar documentación soporte para que se emita el documento autorización para porte de tarjeta de identidad.  |  | Referente Misión Médica | documento autorización                              |
| 7  |  | revisar y poner VoBo al documento autorización y diligenciar tarjeta de identidad de Misión Médica   |  | Referente Misión Médica | Tarjeta identidad diligenciada                      |
| 8  |  | firmar documento autorización y tarjeta de identidad de Misión Médica y devolver ambos documentos al referente de Misión Médica del CRUE   |  | Secretario de Salud     | documento autorización y tarjeta identidad firmados |
| 9  |  | notificar al solicitante aprobación porte de tarjeta de identidad y adjuntar fotos 3*4   |  | Referente Misión Médica | Correo enviado                                      |
| 10 |  | reclamar la Tarjeta de Identidad, adherir la fotografía a la tarjeta y al acto administrativo de aprobación y firmar la planilla de control de entrega de Tarjetas de Identidad. |  | Referente Misión Médica | Planilla de control entrega de tarjeta de identidad |
| 11 |  | realizar seguimiento a la vigencia de la autorización emitida.   |  | Referente Misión Médica | Registro Solicitudes Uso Emblema                    |
| 12 |  |  |  |                         |   |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 43 de 53   |

## 6.8. Reporte de incidentes e infracciones a la Misión Médica

- **Propósito**

Registrar, analizar y reportar ante el Ministerio de Salud y Protección Social o si es el caso ante la Unidad Nacional de Protección del Ministerio del Interior, todo incidente, infracción o amenaza al personal o instituciones de la Misión Médica en el departamento del Quindío.

- **Responsable**

Referente de Misión Médica y comité para incidentes e infracciones

- **Descripción del Proceso**

1. El referente de Misión Médica CRUE, recibe el reporte a través del correo electrónico en el formato establecido para tal fin en el Manual de Misión Médica, de no ser así, debe ser el referente quien diligencie el formato.
2. El referente de Misión Médica CRUE, analiza el reporte, si considera necesario solicitará la intervención del subcomité de registro, análisis y seguimiento de infracciones e incidentes contra la Misión Médica, para su revisión y análisis, mediante el mismo formato establecido para el reporte, con el fin de evaluar la situación y posterior envío al Ministerio de Salud y Protección Social.
3. El referente de Misión Médica CRUE, envía la información al Ministerio de Salud y Protección Social, por parte de esta Secretaría, para su revisión y análisis por la Mesa Nacional de Misión Médica, mediante el mismo formato establecido para el reporte en un tiempo máximo de 24 horas.
4. En el caso de amenazas contra el personal sanitario, el referente de Misión Médica CRUE envía la información a la Unidad Nacional de Protección del Ministerio del Interior, mediante el diligenciamiento del formato establecido para tal fin y otros soportes. Para ello, la Secretaría del interior del departamento orientará y acompañará al solicitante en la realización del trámite correspondiente.
5. El referente de Misión Médica del CRUE realiza seguimiento al reporte enviado a Ministerio de Salud y Protección Social; en el caso de ser amenaza contra el personal sanitario, debe estar en contacto con el enlace de la Secretaria del Interior Departamental.

Se recomienda al personal de Misión Médica afectado por los hechos, no dar ninguna declaración a los medios de comunicación sobre la situación presentada y las acciones realizadas. Cualquier información pública sobre el particular será suministrada por el Secretario de Salud Departamental.

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | <b>Código: M-SSD-10</b>  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | <b>Versión: 01</b>       |
|   |   | <b>Fecha: 10/07/2023</b> |
|   |   | <b>Página 44 de 53</b>   |

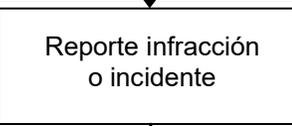
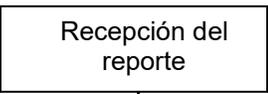
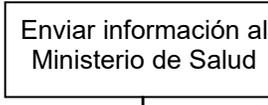
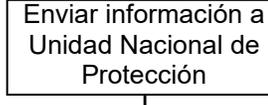
### 6.8.1. Tabla documentación soporte

| <b>Reporte de Incidentes e Infracciones a la Misión Médica</b> |  |   |   |
|--|--|---|---|
| <b>N°</b>  | <b>Actividad</b>   | <b>Responsable</b>  | <b>Registro y/o documento</b>   |
| 1  | Reporte de la infracción o incidente a la Misión Médica  | Persona o Institución afectada                            | Formato establecido para tal fin en el Manual de Misión Médica, expedido mediante Resolución 4481 de 2012 |
| 2  | Recepción del reporte  | Referente de Misión Médica para incidentes e infracciones | Correo recibido reportesmisionmedica@gobnacionquindio.gov.co  |
| 3  | Envío de información al Comité de Incidentes e Infracciones, para su revisión y análisis   | Referente de Misión Médica para incidentes e infracciones | Correo enviado reportesmisionmedica@gobnacionquindio.gov.co   |
| 4  | Directrices de envío de información al Ministerio  | Comité de Incidentes e Infracciones                       | Correo recibido reportesmisionmedica@gobnacionquindio.gov.co  |
| 5  | Envío de información al Ministerio de Salud y Protección Social, para su revisión y análisis   | Referente de Misión Médica para incidentes e infracciones | Correo enviado reportesmisionmedica@gobnacionquindio.gov.co   |
| 6  | En el caso de amenazas contra el personal sanitario, se envía información a la Unidad Nacional de Protección del Ministerio del Interior | Referente de Misión Médica para incidentes e infracciones | Correo enviado reportesmisionmedica@gobnacionquindio.gov.co   |
| 7  | Realizar seguimiento al reporte enviado a Ministerio de Salud y Protección Social;   | Referente de Misión Médica para incidentes e infracciones | Registro reportes en matriz de Excel  |

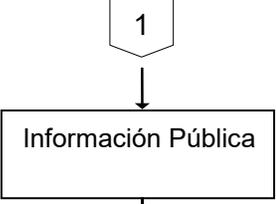
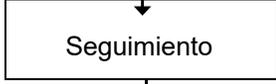
|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 45 de 53   |

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| <br>INICIO<br>FIN | <br>ACTIVIDAD | <br>DECISIÓN | <br>DOCUMENTOS | <br>CONECTOR | <br>CONECTOR DE<br>PÁGINA |
|--|--|---|---|---|--|

### 6.7.2. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | DIAGRAMA DE FLUJO  | DESCRIPCIÓN  | TIEMPO | RESPONSABLE                           | PRODUCTO / REGISTRO                        |
|-----|--|--|--------|---------------------------------------|--|
|     |   |  |        |                                       |  |
| 1   |   | Reporte de la infracción o incidente a la Misión Médica  |        | Persona o Institución afectada        | Formato establecido para tal fin en Manual |
| 2   |    | recepción del reporte a través del correo electrónico <a href="mailto:reportesmisionmedica@gobernacionquindio.gov.co">reportesmisionmedica@gobernacionquindio.gov.co</a> . |        | Referente Misión Médica para reportes | Correo recibido                            |
| 3   |   | enviar la información al Comité de Incidentes e Infracciones, para su revisión y análisis  |        | Referente Misión Médica para reportes | Correo enviado                             |
| 4   |   | Enviar la información al Ministerio de Salud y Protección Social, por parte de esta Secretaría, para su revisión y análisis por la Mesa Nacional de Misión Médica          |        | Referente Misión Médica para reportes | Correo enviado                             |
| 5   | <br> | En el caso de amenazas contra el personal sanitario, se envía información a la Unidad Nacional de Protección del Ministerio del Interior                                   |        | Referente Misión Médica para reportes | Correo enviado                             |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 46 de 53   |

|   |   |   |  |   |                          |
|---|---|---|--|---|--------------------------|
| 6 |  | información pública sobre el particular será suministrada por la Secretaría de Salud Departamental. |  | Secretario de Salud<br>Equipo de comunicaciones | Boletín oficial          |
| 7 |  | realizar seguimiento al reporte enviado   |  | Referente Misión Médica para reportes           | Registro matriz reportes |
| 8 |  |   |  |   |                          |

## 6.9. Resumen diario de eventos

- **Propósito**

Brindar información diaria a la Coordinación del CRUE acerca de los eventos atendidos y acciones realizadas durante el día.

- **Responsable**

Operador de Radio del CRUE, profesional regulador

- **Descripción del Proceso**

1. El operador de radio realiza cuadro de capacidad de cama instalada del departamento, información avalada por el profesional regulador de turno.
2. El profesional regulador debe revisar a diario el Link de Ministerio de Salud y Protección Social de reporte de capacidades y mantenerlo actualizado.
3. El operador de radio revisa los anexos que llegan de remisiones de los diferentes municipios y comenta a EPS e IPS para la atención del paciente, estas remisiones deben ser comentadas previamente con el profesional regulador de turno
4. El operador de radio da respuesta a los diferentes tripulantes de ambulancia que requieren código para el traslado de pacientes de atención prehospitalaria
5. El operador de radio recibe el llamado de los pacientes fallecidos en casa por muerte natural.
6. El operador de radio comenta la información con el profesional regulador y traslada información del fallecido a la EPS vía correo electrónico, WhatsApp o llamada telefónica.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 47 de 53   |

7. El operador de radio debe reportar ante Ministerio de Salud, vía WhatsApp, las novedades registradas en los horarios de las 4:00, 9:00, 15:00 y 21:00, información previamente avalada por el profesional regulador de turno; si algo extraordinario ocurre se reporta en el momento del suceso.
8. El operador de radio genera reporte de pacientes pendientes por cama UCI (reporte enviado a 4:00am) a Ministerio de Salud, información previamente avalada por el profesional regulador de turno.
9. El operador de radio reporta a UDEGER por radio, de lo realizado en las últimas 24 horas del turno, información previamente avalada por el profesional regulador de turno.
10. El operador de radio debe registrar en el formato de inventarios los movimientos que durante el turno se hayan presentado.
11. El operador de radio durante los primeros 5 días de cada mes envía el reporte de anti-venenos, sueros antiofídicos, a Ministerio de Salud y Protección Social, información previamente avalada por el profesional regulador de turno.

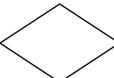
Este proceso se realiza diariamente, a primera hora de la mañana y se entrega debidamente rotulado en el Drive.

|   |   |                          |
|---|---|--------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | <b>Código: M-SSD-10</b>  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | <b>Versión: 01</b>       |
|   |   | <b>Fecha: 10/07/2023</b> |
|   |   | <b>Página 48 de 53</b>   |

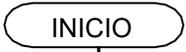
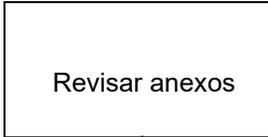
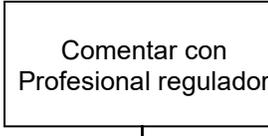
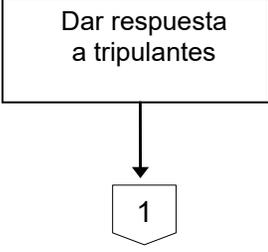
### 6.9.1. Tabla documentación soporte

| <b>Reporte de Incidentes e Infracciones a la Misión Médica</b> |  |                    |                               |
|--|--|--------------------|-------------------------------|
| <b>N°</b>  | <b>Actividad</b>   | <b>Responsable</b> | <b>Registro y/o documento</b> |
| 1  | Realizar cuadro de capacidad de cama instalada del departamento              | Operador de radio  | Sistema de registro           |
| 2  | Revisar los anexos que llegan de remisiones                                  | Operador de radio  | Correo electrónico            |
| 3  | Dar respuesta a los diferentes tripulantes de ambulancia                     | Operador de radio  | Sistema de registro           |
| 4  | Recibir llamado de los pacientes fallecidos en casa por muerte natural       | Operador de radio  | Sistema de registro           |
| 5  | Trasladar información del fallecido a la EPS vía correo electrónico          | Operador de radio  | Correo electrónico            |
| 6  | Reporte de pacientes pendientes por cama UCI                                 | Operador de radio  | Formato Ministerio Salud      |
| 7  | Reporte a UDEGER por radio de lo realizado en las últimas 24 horas del turno | Operador de radio  | Sistema de registro           |
| 8  | Primeros 5 días de cada mes se envía el reporte de anti-venenos              | Operador de radio  | Formato Ministerio Salud      |
| 9  | Elaboración resumen diario de eventos  | Operador de radio  | Sistema de registro           |
| 10   | Registro resumen diario de eventos   | Operador de radio  | Sistema de registro           |
| 11   | Entrega resumen diario a operador y regulador que reciben turno              | Operador de radio  | Sistema de registro           |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 49 de 53   |

|  |  |   |   |   |  |
|--|--|---|---|---|--|
| <br>INICIO<br>FIN | <br>ACTIVIDAD | <br>DECISIÓN | <br>DOCUMENTOS | <br>CONECTOR | <br>CONECTOR DE<br>PÁGINA |
|--|--|---|---|---|--|

### 6.8.2. DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

| No. | DIAGRAMA DE FLUJO   | DESCRIPCIÓN  | TIEMPO | RESPONSABLE       | PRODUCTO / REGISTRO |
|-----|---|--|--------|-------------------|---------------------|
|     |    |  |        |                   |                     |
| 1   |    | Realizar cuadro de capacidad de cama instalada del departamento  |        | Operador de radio | Sistema de registro |
| 2   |  | Revisar los anexos que llegan de remisiones de los diferentes municipios y comentar a EPS e IPS de para la atención del paciente |        | Operador de radio | Correo electrónico  |
| 3   |  | De no obtener respuesta por parte de EPS se comenta con profesional regulador quien asigna IPS receptora                         |        | Operador de radio | Sistema de registro |
| 4   |  | Dar respuesta a los diferentes tripulantes de ambulancia que requieren código  |        | Operador de radio | Sistema de registro |



# MANUAL

Código: M-SSD-10

## Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE

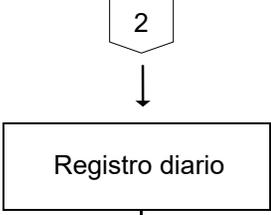
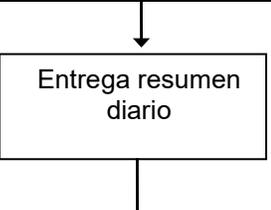
Versión: 01

Fecha: 10/07/2023

Página 50 de 53

|   |  |   |  |                   |                             |
|---|--|---|--|-------------------|-----------------------------|
| 5 |  | Recibir llamado de los pacientes fallecidos en casa por muerte natural                        |  | Operador de radio | Sistema de registro         |
| 6 |  | Trasladar información del fallecido a la EPS vía correo electrónico                           |  | Operador de radio | Correo electrónico          |
| 7 |  | Reporte de pacientes pendientes por cama UCI (reporte enviado a 4:00am) a Ministerio de Salud |  | Operador de radio | Formato Ministerio de Salud |
| 8 |  | Reporte a UDEGER por radio de lo realizado en las últimas 24 horas del turno                  |  | Operador de radio | Sistema de registro         |
| 9 |  | Primeros 5 días de cada mes se envía el reporte de anti-venenos                               |  | Operador de radio | Sistema de registro         |
| 8 |  | elaborar el Resumen de Eventos Atendidos en el turno que termina                              |  | Operador de radio | Sistema de registro         |

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 51 de 53   |

|    |   |   |  |                   |                     |
|----|---|---|--|-------------------|---------------------|
| 9  |  | Registro del Resumen Diario de Eventos                          |  | Operador de radio | Sistema de registro |
| 10 |  | Entrega Resumen Diario a operador y regulador que reciben turno |  | Operador de radio | Sistema de registro |
|    |  |   |  |                   |                     |

### 6.10. Entrega de turno

- **Propósito**

Brindar información diaria a la Coordinación del CRUE acerca de los eventos atendidos y acciones realizadas durante el turno que termina.

- **Responsable**

Operador de radio del CRUE, profesional regulador

- **Descripción del Proceso**

1. El operador de radio que llega a entregar turno debe poner a cargar radios y celular.
2. El operador de radio elabora el resumen de eventos atendidos en el turno que termina, a través del Sistema de Registro y envía al Ministerio de ser requerido (información previamente avalada por el profesional regulador de turno) y guarda en el Drive.
3. El operador de radio entrega los pendientes del turno que termina y guarda en el Drive.
4. El Operador de Radio saliente entrega la información al Operador de Radio y al Regulador que reciben turno.

Este proceso se realiza diariamente, a primera hora de la mañana y se entrega debidamente rotulado en el Drive.

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 52 de 53   |

Independientemente del momento del día o de la noche, en caso de que se trate de un evento de tipo emergencia, desastre o evento de interés en salud pública, se debe informar de inmediato a la Coordinación del CRUE, activándose de inmediato los procedimientos descritos para este proceso

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSION | FECHA DE APROBACION | DESCRIPCION DE CAMBIOS REALIZADOS |
|---------|---------------------|-----------------------------------|
| 01      | 10/07/2023          | Creación del documento            |

## 8. REGISTROS

| IDENTIFICACION |                                       | ALMACENAMIENTO Y RECUPERACION                           |                         |                        | ACCESO  | CONSERVACION       | DISPOSICIÓN FINAL  |
|----------------|---------------------------------------|---|-------------------------|------------------------|---|--------------------|--------------------|
| CODIGO         | NOMBRE                                | RESPONSABLE   | LUGAR DE ALMACENAMIENTO | CLASIFICACION          | PERSONAL AUTORIZADO                                     | TEMPO DE RETENCION | METODO             |
| NA             | Manual procesos y procedimientos CRUE | Dirección de Calidad y Prestación de Servicios de Salud | Digital                 | Cronológico y Numérico | Dirección de Calidad y Prestación de Servicios de Salud | AG 5 años          | Conservación Total |

## 9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ministerio de Salud y Protección Social. 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”
- Organización Panamericana para la Salud  
<https://www.paho.org/es/temas/emergencias>
- CRUE Antioquia  
<https://www.dssa.gov.co/index.php/inicio-crue>
- Instituto departamental de salud Norte de Santander  
<https://ids.gov.co/nuestra-gestion/crue/>
- CRUE Secretaría Distrital de Bogotá

|   |   |                   |
|---|---|-------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                                     | Código: M-SSD-10  |
|   | <b>Manual de Procesos y Procedimientos - CRUE</b> | Versión: 01       |
|   |   | Fecha: 10/07/2023 |
|   |   | Página 53 de 53   |

|  |
|--|
| <p><a href="http://saludcapital.gov.co/DCRUE/paginas/informacion_crue.aspx">http://saludcapital.gov.co/DCRUE/paginas/informacion_crue.aspx</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio de Salud y Protección Social. (28 de diciembre de 2012). Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 4481 de 2012. "Por la cual se adopta el Manual de Misión Médica y se establecen normas relacionadas con la señalización y divulgación de su Emblema".</li> <li>- Secretaría de Salud Antioquia.<br/><a href="https://dssa.gov.co/index.php/documentos-de-interes/mision-medica-antioquia/manuales-y-guias">https://dssa.gov.co/index.php/documentos-de-interes/mision-medica-antioquia/manuales-y-guias</a></li> <li>- Secretaría de Salud de Bogotá.<br/><a href="http://www.saludcapital.gov.co/DCRUE/Paginas/Mision-Medica-.aspx">http://www.saludcapital.gov.co/DCRUE/Paginas/Mision-Medica-.aspx</a></li> </ul> |
|--|

|                   |
|-------------------|
| <b>10. ANEXOS</b> |
| 1. Ninguno        |

| ELABORACION  | REVISION  | APROBACION                                  |
|--|---|---|
| Elaborado por:<br><br>Claudia Marcela Rincón Ramírez | Revisado Por:<br><br>Comité Técnico Secretaria de Salud y equipo CRUE departamental | Aprobado por:<br><br>Iván Fajardo Sarmiento |
| Cargo: Contratista Profesional Especializado         | Cargo: Comité Técnico Secretaria de Salud y equipo CRUE departamental               | Cargo: Secretario de Salud                  |