Servicio de Salud Metropolitano Central

Ministerio de Salud

Asesoría Jurídica
SAMU Metropolitano

EXENTA Nº 471 /

MAT.: Aprueba Procedimiento Registro del Control Operativo

SANTIAGO, 28 DIC 2017

VISTOS: Lo dispuesto en el decreto con fuerza de ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2005, que establece el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N°2763, de 1979, y de las leyes N° 18.469 y 18.933, el artículo 42 bis del Decreto Supremo N° 140 de 2004, del Ministerio de Salud, sobre Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud; el Decreto Supremo Exento N° 420, de 2016, del Ministerio de Salud, que crea el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria de Alta Complejidad; la Resolución Exenta N° 2379 de 07 de noviembre de 2017, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que dispone Encomendación de Funciones de Director del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria; en la Resolución Exenta N° 1041 de 2017, del Servicio de Salud Metropolitano Central, que delega facultades en el Director del Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria del Servicio de Salud Metropolitano Central; y en la Resolución Nº 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1) Que, por Decreto Supremo Exento N° 420, de fecha 29 de noviembre de 2016, del Ministerio de Salud, se creó el Centro Metropolitano de Atención Prehospitalaria – SAMU Metropolitano -, como un Centro de Especialidad de Alta Complejidad, dependiente del Servicio de Salud Metropolitano Central, a contar del 1° de enero de 2017.

2) Que, atendida su calidad de alta complejidad, y la necesidad de resguardar los principios de eficiencia y eficacia en la función pública, se hace indispensable instituir procedimientos de carácter interno, a fin de establecer directrices claras y objetivas que permitan la mejora continua de los procesos asistenciales.

3) Que, el para el correcto y eficiente funcionamiento del SAMU Metropolitano, resulta necesario contar con un registro, que complemente el de asistencia, del personal de intervención y regulación en turno, en tiempo real, que asegure la operatividad de ambas áreas.

4) Que, por lo anterior, el SAMU Metropolitano ha confeccionado un Procedimiento de Registro del Control Operativo, el cual deberá ser conocido por todas las personas de tienen acceso a las planillas de control operativo, funcionarios del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas, y aquellas personas que puedan ejercer control y auditoría sobre este Registro.

RESUELVO

1.- APRÚEBASE el "Procedimiento Registro del Control Operativo", que se adjunta a la presente resolución.

2.- COMUNÍQUESE el procedimiento que por este acto se aprueba, al Jefe Intervención, al Jefe del Centro Regulador y Jefe del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Anótese, comuníquese, publíquese en la página web del SAMU Metropolitano y archívese en su oportunidad.

SERVICIO DE SALUD CENTRAL
DIRECCIÓN
SAMU METROPOLITANO

DR. SEBASTIAN MAYANZ SALAS
DIRECTOR
SAMU METROPOLITANO

mvc

Distribución:
- Dirección SAMU
- Departamento de G. y D. de las Personas
- Comunicaciones SAMU
- Asesoría Jurídica SAMU
- Subdirección Administrativa
- Centro Regulador SAMU
- Área de Intervención SAMU
- Subdirección de Operaciones
- Gestión de Procesos y Calidad
- Of. Partes SAMU
- Archivo

Transcrito Fielmente
Ministro de Fe

SERVICIO DE SALUD CENTRAL
MINISTRO DE FE
SANTIAGO

MONICA CANALES SALAS

PROCEDIMIENTO
REGISTRO DEL CONTROL OPERATIVO

ELABORADO POR	REVISADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
María José Espinoza A.	Mario Soto Gorgerino	Lilian Ortega Moreno	Dr. Sebastian Mayanz S.
Jefa Unidad Gestión de procesos y Calidad	Coordinador de Intervención	Coordinadora Centro Regulador	Director SAMU
	SAMU METROPOLITANO SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL Coordinación de Intervención	SAMU METROPOLITANO SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL Coordinador Centro Regulador	SAMU METROPOLITANO SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO CENTRAL DIRECTOR

I INTRODUCCION

El Control Operativo es el registro de los nombres de las personas que se encuentran en turno en el área de intervención y regulación para efectos de operatividad; complementa el único registro válido de asistencia (libro de firmas) y se realiza desde el centro regulador en cada cambio de turno.

II OBJETIVO GENERAL

Obtener el registro del personal de intervención y regulación en turno en tiempo real.

III ALCANCE

Este procedimiento debe ser conocido por todas las personas que tienen acceso a las planillas de control operativo, funcionarios del Dpto. de Gestión y Desarrollo de las personas y aquellas personas que puedan ejercer control o auditoria sobre este registro.

IV PARTICIPANTES Y RESPONSABLES

- Supervisor 131 del centro regulador
- Gestor de despacho básico
- Médico Regulador
- Jefe SMUR
- Coordinador de intervención
- Secretarias (intervención y regulación)
- Personal de intervención

V DESCRIPCION DEL FLUJO

El registro del control operativo se realiza en un libro excel virtual a través de la plataforma de Google Drive; contempla la consignación del primer nombre y primer apellido de todas las personas que se encuentran en turno en las área de regulación e intervención.

El supervisor 131 del centro regulador elabora un (1) libro por mes que inicia en el turno largo del día 1 y finaliza en el turno de noche del último día del mes. Se genera 1 hoja por cada jornada de turno (largo / noche).

El nombre de cada libro es "Control Operativo <nombre mes> <año>" (ver en ítem V el detalle para la configuración del libro), el nombre de cada hoja es "número del día y la jornada" (ejemplos: 21L, 21N, 22L, 22N).

El propietario del libro es el supervisor del 131, quien mensualmente otorga permisos (para editar o ver según el perfil) y comparte el acceso con las siguientes personas:

- Director (ver)
- Subdirección de operaciones (ver)
- Coordinadores (intervención y regulación) (ver)
- Médicos reguladores (ver)
- Jefes SMUR (editar)
- Gestor de despacho (editar)

- Monitoreo de red (ver)
- Flota (ver)

1. Registro del personal en turno (Gestor de despacho - Supervisor del centro regulador).
Esta tarea es responsabilidad del gestor de despacho en conjunto con el supervisor del 131, el SMUR de turno colabora con el registro, se realiza luego de haber recibido turno y una vez que el supervisor 131 y el gestor de despacho tienen conocimiento de los procedimientos en curso y pendientes por regular.
El inicio del registro puede retrasarse ante la necesidad de regular llamadas o procedimientos con pacientes graves o con múltiples víctimas.

- Registrar en el recuadro "Jefe SMUR" el reanimador que ejerce jefatura de SMUR para el turno.
- Registrar fecha y turno con letra y jornada (ejemplos: C / Largo, B / Noche).
- Llamar por teléfono a todas las bases para consultar por el personal en turno y registrar en la planilla del día y jornada correspondiente, de acuerdo al móvil que tripula y/o según la función que ejerce: Conductor, Paramédico, Reanimador, Médico interventor, personas en formación, personal en botiquín, personal del libro y conductores de los móviles de apoyo.
    - Primer nombre y primer apellido (ejemplo: Raúl Salinas).
    - Número de Reanimador (ejemplo: R450 Roberto Astorga).
- Consignar en columna denominada "M" el número del móvil operativo.
- Seleccionar en la columna denominada "E" el estado del móvil:
    - OP: Operativo
    - SM: Sin móvil
- Colorear con rojo las celdas donde no hay personal.
- Registrar el personal del centro regulador, operadoras, supervisor 131, gestor de despacho, médico regulador 1, médico regulador 2, médico teleasistente y monitor de Red de Urgencia.
- Registrar en el área "Movimiento de personal" los datos solicitados en caso que algún funcionario en turno en una base X sea trasladado por necesidades de servicio a otra base.

2. Firmar el registro del control operativo (Gestor de despacho y Coordinador de intervención)

- Una vez conformados todos los equipos y finalizado los registros, el gestor de despacho imprimirá la hoja del turno desde el google drive y la firmará, dando fe de que el personal registrado se encuentra en turno. Esto se realiza antes de las 2 horas transcurridas desde el inicio del turno. En ausencia del gestor de despacho asume esta tarea el supervisor del 131.
- Entregar la hoja firmada a la secretaria de regulación.

3 Archivar los registros (Secretarias de intervención y regulación)

- Recibir el documento firmado y resguardar. Aproximadamente una vez a la semana enviar todas las hojas al coordinador de intervención.
- El coordinador de intervención valida los documentos con su firma y timbre y solicita a la secretaria de intervención guardar en un archivador exclusivo "Registro control Operativo".

VI CONTINGENCIAS Y OTRAS CONSIDERACIONES.

1. Consideraciones para la configuración del libro

- Al generar un nuevo libro se deben configurar las opciones para su impresión, para esto el libro debe estar abierto, basta con configurar la hoja 1 para que todas las demás conserven el formato:
    - Al seleccionar la opción imprimir, se abre inmediatamente la "Configuración de impresión".
    - En la sección encabezados y pies de página, seleccionar "Editar campos personalizados", aparecerán 3 campos para el encabezado y 3 para el pie de página.
    - En el segundo campo del encabezado seleccionar el "Título del libro de trabajo", de esta manera, al imprimir, el nombre de la hoja será "Control Operativo <nombre mes> <año>".
    - En el tercer campo del encabezado seleccionar la "Hora 2" (formato HH:MM AM/PM), de esta manera la hoja queda con el registro de la hora a la que fue impresa.
    - En el segundo campo del pie de página escribir con mayúscula: GESTOR DE DESPACHO
    - En el tercer campo escribir con mayúscula COORDINADOR INTERVENCION, de esa manera al imprimir quedarán los espacios fijos para las firmas.
    - Seleccionar botón "CONFIRMAR" para guardar todas las configuraciones.

2. No es posible imprimir el documento

- El coordinador de intervención o jefe SMUR la imprimen desde la oficina de intervención.
- Si lo anterior tampoco es posible, se imprime a la brevedad desde el Centro Regulador.

3. Hay cambios en el registro posterior a la impresión del documento

- Se modifica en la planilla del google drive, los cambios se respaldan por correo electrónico entre intervención y regulación. <u>No se imprime la nueva hoja</u>.

VII PARTICIPANTES DE LA REVISION

Participaron también en la revisión del documento:

- Dra. Carla Díaz P. Jefa del Centro Regulador
- Daniel Pincheira P. Jefe Depto. Gestion y Desarrollo de las personas.
- Oscar Venegas A. jefe Unidad de Control de Gestión.