



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS  
DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

# **CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y COORDINADOR DE EMERGENCIAS (CRUE) CARTAGENA**

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

**TOMAS RODRIGUEZ MANOTA**

**DIRECTOR DADIS**

**ALVARO CRUZ QUINTERO**

**PROFESIONAL ESPECIALIZADO**

**CARTAGENA DE INDIAS, D. T. Y C.  
Marzo DE 2013**

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966  
Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01  
[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS  
DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

## TABLA DE CONTENIDO

### INTRODUCCIÓN

1. OBJETIVOS
  - 1.1 OBJETIVO GENERAL
  - 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
2. ALCANCE
3. CONTEXTUALIZACIÓN
4. OBJETIVOS DEL CRUE
  - 4.1 PRINCIPIOS
  - 4.2 FUNCIONE CRUE
5. RECURSOS
  - 5.1 RECURSOS TECNICOS
  - 5.2 RECURSOS FISICOS
  - 5.3 DOTACION.
  - 5.4 RECURSO HUMANO.
6. SERVICIOS QUE OFRECE EL CRUE. .
7. PROCESOS CRUE.
8. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE COMUNICACIONES .
9. NORMAS GENERALES EN OPERACIÓN DE CONSOLA.
10. ORGANIZACIÓN INTERNA DEL CRUE.
11. NORMAS RECURSO HUMANO.

### INTRODUCCION

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

El Sistema de Seguridad Social en Salud, requiere contar con muchos elementos que mejoren su eficiencia, éstos elementos deben abarcar todas las áreas de prestación de servicios, por lo cual la Red Nacional de Urgencias, para que opere como una verdadera red, requiere de un ente coordinador que permita racionalizar la oferta de servicios frente a la demanda de urgencias de la población; este ente coordinador lo constituyen los Centros Reguladores de Urgencias.

El desarrollo de éstos centros, además de organizar la prestación de los servicios de urgencias a través de la coordinación interinstitucional, ofrece posibilidades para evaluarlos en forma práctica, por la información que manejan y mantienen actualizada, por lo cual son parte fundamental e integral del Sistema Local y Departamental de Salud en el área de urgencias..

Otro de los objetivos que le permite cumplir a los servicios de urgencias, es acercar a la comunidad a los mismos, a través de la información y orientación que le brinda.

Así mismo mediante decreto 0928 de 4 de diciembre del 2008, la Alcaldía de Cartagena adopta el Sistema Integrado de Gestión – Sistema de gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno MECI, para lo cual se definió y adoptó el macro proceso Gestión en Salud, el cual se despliega en los procesos misionales siendo uno de ellos el proceso Gestión de Urgencias, Emergencias y Desastres – GUED.

Para dar cumplimiento a la resolución 1220 de 8 de abril del 2010 y coherente con el Sistema Integrado de Gestión – Sistema de gestión de Calidad y Modelo Estándar de Control Interno MECI se diseña el siguiente manual

## **1. OBJETIVO**

### **1.1 GENERAL**

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

Diseñar el manual de normas básicas y procedimientos para el personal encargado de administrar y operar la central de radiocomunicaciones del Centro Regulador de Urgencias de Cartagena.

## **1.2 ESPECIFICOS**

Establecer las diferentes funciones del personal que labora en el centro regulador de urgencias de Cartagena.

Describir los procesos, procedimientos y actividades realizadas en la sala de telecomunicaciones del CRUE.

Establecer los parámetros de intervención en situaciones de urgencias, Emergencias y desastres

Dar a conocer las principales características operativas y funciones de una Central de telecomunicaciones.

## **2. ALCANCE**

El presente manual de normas básicas y procedimientos constituye un instrumento administrativo que establece los lineamientos de carácter general, para que el personal que labora en el centro regulador y coordinador de emergencias de la ciudad de Cartagena realice sus funciones con eficacia, eficiencia y acorde a la normatividad vigente.

## **3. CONTEXTUALIZACION**

El Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres es una unidad de carácter operativo no asistencial, responsable de coordinar y regular en el Distrito de Cartagena, el acceso a los servicios de urgencias (hospitalario o

prehospitalario) y la atención en salud de la población afectada en situaciones de emergencias o desastre

Pertenece a la dirección operativa de vigilancia y control de acuerdo al decreto 0877 de junio 26 de 2007.

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

#### **4. OBJETIVO DEL CRUE**

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

##### **4.1 PRINCIPIOS**

- **UNIVERSALIDAD:** Cubre a todos los residentes en el Distrito en situación de urgencias, emergencias o desastres.
- **SOLIDARIDAD:** Es la práctica del mutuo apoyo para garantizar el acceso y sostenibilidad a los servicios de urgencias (hospitalario o Prehospitalario)

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- **IGUALDAD.** Se garantiza sin discriminación a las personas residentes en el Distrito
- **EFICIENCIA.** Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población.
- **PARTICIPACIÓN SOCIAL.** Es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las funciones realizadas por el CRUE.
- **SOSTENIBILIDAD.** Se presentar proyectos para la financiación de las actividades
- **TRANSPARENCIA.** Las condiciones de prestación de los servicios, la relación entre los distintos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la definición de políticas en materia de salud, deberán ser públicas, claras y visibles.
- **INTERSECTORIALIDAD.** Es la acción conjunta y coordinada de los diferentes sectores y organizaciones que de manera directa o indirecta, en forma integrada y continua intervengan en la atención de urgencias, emergencias o desastres
- **PREVENCIÓN.** Es el enfoque de precaución que se aplica a la gestión del riesgo, a la evaluación de los procedimientos y la prestación de los servicios de salud en situaciones de urgencias, emergencias o desastres.
- **CONTINUIDAD.** Garantizar la atención desde el sitio del impacto hasta la unidad de salud cuando esté en peligro su calidad de vida e integridad.

## **4.2 FUNCIONES**

- De manera conjunta con los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, debe contribuir en la atención adecuada y oportuna de los pacientes que requieren atención de situaciones de urgencia.
- En situaciones de emergencias o desastre, deben procurar dar una respuesta eficiente coordinada, con las entidades del sector salud que

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

hacen parte de la Unidad Distrital de Gestión del Riesgo (UDGR), incluidos los organismos de socorro, EPS, Aseguradoras entre otros.

- Informar, orientar y asesorar a los Integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y a la comunidad en general, sobre la regulación de las urgencias y sobre la prevención, preparación y atención de las emergencias y los desastres.
- Propender por el uso ordenado y racional de los servicios de urgencias en el Distrito
- Articularse con el NUSE (Número Único de Seguridad y Emergencias) para contribuir de manera eficaz, eficiente, oportuna y coordinada en las solicitudes de atención de urgencias, emergencias o desastres de la población
- En los casos de atención de urgencias, apoyar la operación de los procesos de referencia y contrarreferencia a cargo de la Dirección Territorial de Salud correspondiente y el de otras entidades responsables del pago de servicios del área de influencia del CRUE cuando se hayan suscrito para el efecto los respectivos contratos.
- Coordinar la operación con los procesos de referencia y contrarreferencia en el Distrito en situaciones de emergencia o desastre.
- Apoyar el sistema de vigilancia epidemiológica en los eventos de urgencia, emergencia o desastre
- Recibir y organizar la información que sobre situaciones de urgencia, emergencia y/o desastre se presenten en la zona de influencia del CRUE y realizar las acciones de respuesta que correspondan.
- Mantener un registro diario de los casos reportados y atendidos por el CRUE.
- Elaborar y enviar los reportes que solicite el Ministerio de la Protección Social a través de su Centro Nacional de Comunicaciones, relacionados con la atención de urgencias, emergencias desastres en el Distrito de Cartagena
- Organizar y coordinar la Red de Comunicaciones en Salud, para la atención de urgencias emergencias y desastres, en el Distrito de Cartagena

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- Coordinar con los CRUE de otros departamentos, distritos o municipios, las acciones de preparación y respuesta para garantizar la atención en salud de situaciones de urgencias, emergencias y desastres
- Garantizar la articulación y coordinación con los servicios de atención prehospitalaria en los sitios en que preste este tipo de servicios
- Brindar información y asesoría a la red de prestadores de servicios de salud sobre emergencias toxicológicas disponibilidad de antídotos y bancos de sangre.
- Apoyar la gestión de la dirección territorial de salud en programas como red de transplantes atención de pacientes electivos, información de personas desaparecidas, misión médica entre otros
- Coordinar la disposición de los recursos de los centros de reserva del sector salud para la atención de casos de urgencia, emergencia o desastre
- Mantener coordinación permanente con el Comité Local y Regional de Desastres
- Activar los planes de emergencia o contingencia del sector y difundir declaratorias de alerta hospitalaria
- Recibir la información y definir el prestador a donde deben remitirse los pacientes, en los casos de atención inicial de urgencias y autorización adicional que impliquen la remisión a otro prestador y no se obtenga respuesta por parte de la entidad responsable del pago el prestador

## **5. RECURSOS**

### **5.1 RECURSO TECNICO**

- Consola de comunicaciones.
- Radios de comunicación base y portátil VHF
- Repetidora digital ubicada en el cerro de la popa
- Teléfonos conmutados
- Teléfonos dedicados (líneas directas)

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- Conexión a Internet
- Planta de energía autónoma
- Telefax
- Avantel
- Botiquines de trauma
- Monitor de signos vitales
- Sistema de información
- Computadores e impresoras
- Base de datos de IPS
- Base de datos de afiliados a los regímenes

## **5.2 RECURSOS FISICOS**

- Sala de consola de telecomunicaciones
- Sala de crisis
- Oficinas administrativas
- Recepción
- Centro de reserva
- Sala de bienestar
- Baños

## **5.3 DOTACIÓN**

### **Consola de telecomunicaciones**

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

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- Baterías, fuente de poder y estabilizador
- Teléfonos, fax
- Computadores (3)
- Aire acondicionado
- Mapa red hospitalaria y ambulancia
- Avantel

### **Espacio sala de crisis**

- Sillas (8)
- Mesa de trabajo grande (1)
- Tablero de anotación (1)
- Video beam (1)
- DVD (2)
- Computador (1)
- Aire acondicionado (1)

### **Oficina de administración y coordinación**

- Escritorio (2)
- Sillas (4)
- Computador (3) e impresora
- Archivador (1)
- Aire acondicionado (3)

### **Almacén o centro de reserva**

- Estantes
- Elementos de apoyo a emergencias

### **Sala de Bienestar General**

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966  
Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01  
[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

- Sofá de descanso
- Mesa y sillas
- Cafetera
- Aire acondicionado (1)

## **5.4 RECURSO HUMANO**

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

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

Reguladores de Urgencias: personal con experiencia en telecomunicaciones o en atención prehospitalaria,

Personal de Apoyo: Psicóloga, psiquiatra, médico forense, apoyo a la gestión a la gestión

## **6. SERVICIOS QUE OFRECE EL CRUE**

- Regulación de Urgencias y Emergencias.
- Regulación de la atención del paciente no urgente.
- Coordinación en salud de operaciones de Emergencia.
- Información Toxicológica y Banco de Antídotos.
- Sala de Crisis.
- Centro de Reservas y Coordinación Logística.
- Apoyo a salud mental
- Apoyo en la atención de medicina forense

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS  
DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- Apoyo a salud pública en reporte de los casos de notificación inmediata
- Referencia y contrarreferencia
- Coordinación atención prehospitalaria
- Coordinación red de ambulancia

## 7. PROCESO: GESTION DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES EN SALUD

MACRO PROCESO: GESTION EN SALUD

SUBPROCESO: REGULACIÓN Y ATENCIÓN DE URGENCIAS DEL SECTOR SALUD

### PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN REGULACIÓN DE CASO DE URGENCIAS, EMERGENCIAS O DESASTRES EN SALUD

- NOTIFICACIÓN
- REGISTRO
- CONTROL
- REGULACIÓN
- COORDINACIÓN

## 8. FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE COMUNICACIÓN – CRUE



**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

## **9. NORMAS GENERALES DE OPERACIÓN DE LA CONSOLA DE TELECOMUNICACIONES**

No utilice los llamados de emergencia para comunicados que no tengan ese carácter.

Confirme los comunicados y finalice satisfactoriamente los trámites pendientes.

Para efectos de control, identifique correctamente el indicativo de la estación al iniciar y terminar cada transmisión.

No interfiera sistemas de telecomunicaciones autorizados por el ministerio de comunicaciones pertenecientes a otras entidades, exceptuando los estados de emergencia que lo ameriten.

Evite la utilización de lenguaje descortés, códigos, expresiones soeces o prevenir insultos y ofensas graves a terceros, utilizando los sistemas de telecomunicaciones del C.R.U.E.

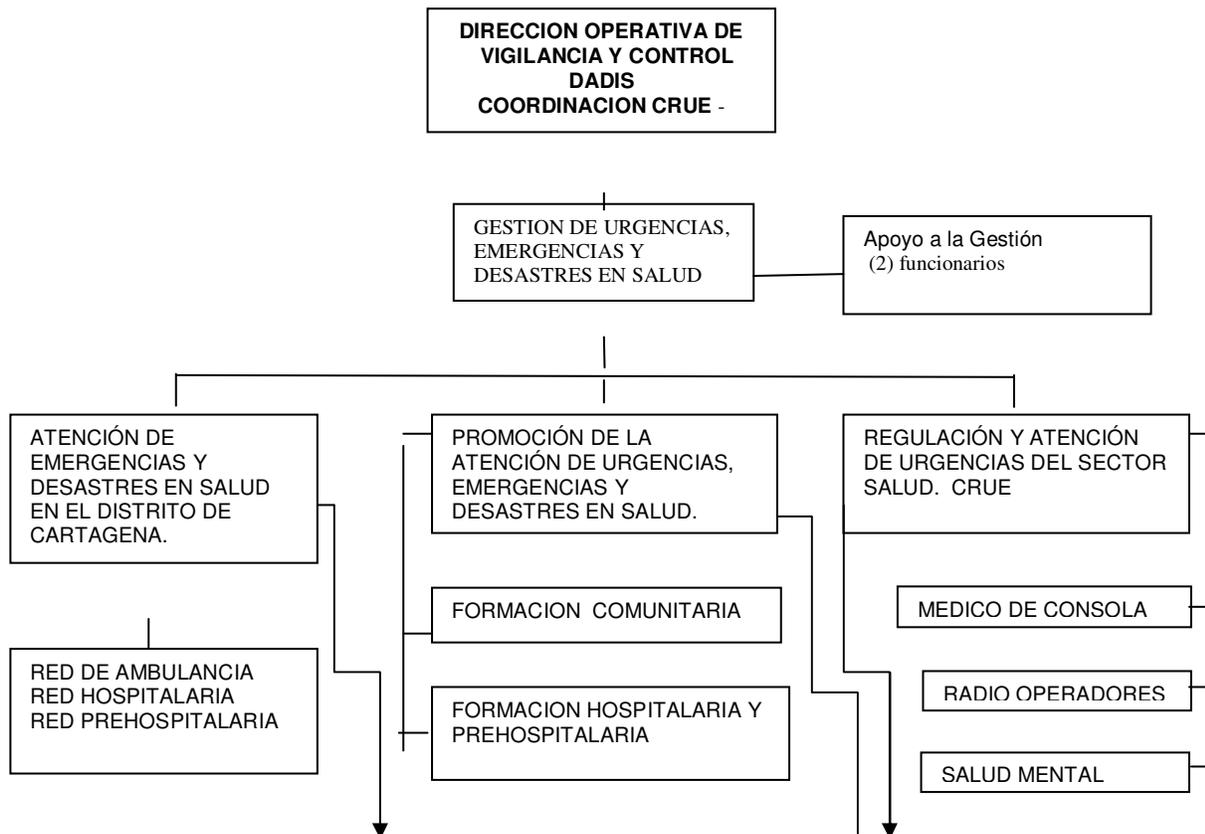
No emita comentarios proselitistas de orden político, religioso, comercial o social.

Evite operar en bandas y frecuencias no autorizadas.

Tenga un libro o bitácora de las novedades durante el turno.

Al escuchar estaciones extrañas en las frecuencias asignadas a la institución identifique su estación correctamente, solicite la información que dicha estación desconocida tenga y sugiérale que se retire de la frecuencia.

## 10. ORGANIZACIÓN INTERNA CRUE

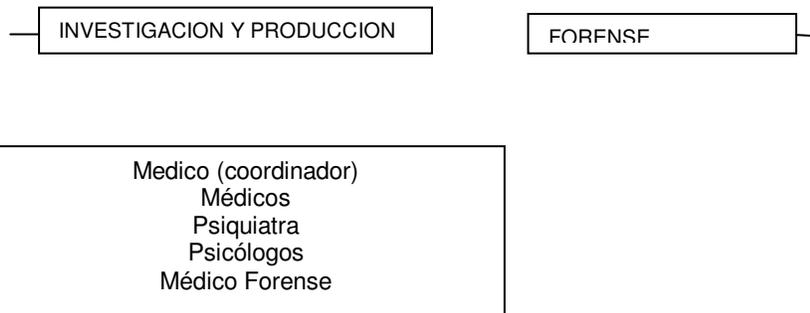


CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966  
 Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002



## **FUNCIONES COORDINACION CRUE**

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

## **FUNCIONES APOYO A LA GESTIÓN**

- Recibir, verificar y validar la información entregada a los prestadores;
- Incluir en la base de datos la información entregada por los prestadores de servicios de salud;

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- Consolidar y emitir informes de la información entregada por los prestadores;
- Preparar la información a enviar al Ministerio de la Protección Social de los prestadores de salud y demás órganos de control;
- Manejo de la base de datos de prestadores;
- Revisar la documentación necesaria para facilitar la Administración de la Base de Datos de los prestadores de los servicios de salud del Centro Regulador de Urgencias;
- Organizar, clasificar y archivar todos los documentos entregados por los prestadores, médicos del CRUE del Distrito de Cartagena de Indias;
- Diligenciar los formatos necesarios para la administración de la base de datos en forma clara y completa y los anexos necesarios del CRUE;
- Entregar información confidencial solo al personal autorizado previa autorización del Director Operativa de Vigilancia y Control;
- Vigilar y Supervisar que el CRUE cuente con los insumos necesarios para el buen funcionamiento;
- Coordinar la Georeferencias de las IPS;
- Solicitar, Recibir, Verificar y Socializar los mapas de riesgos y los planes de emergencia de las IPS;
- Coordinar las Capacitaciones programadas por el C.R.U.E.
- Presentar informe mensual de actividades realizadas y un informe final al finalizar

## **FUNCIONES MEDICO REGULADOR**

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

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

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

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- Capacitar en Urgencias, Emergencia y Desastres a la Comunidad como mínimo uno por mes.
- Verificar las Clínicas en caso de dificultades de referencia y contraferencia y presentar los informes respectivos.
- Socializar los Planes de Emergencia Distrital como mínimo una vez al mes.
- Evaluar los Planes de Emergencia Hospitalario como mínimo uno por mes.
- Hacer parte del grupo interdisciplinario para la Atención de urgencias, Emergencias y Desastres
- Participar en las simulaciones o simulacros coordinados por el C.R.U.E o el CLOPAD.
- Realizar las funciones inherentes al contrato conforme al Cronograma de Actividades Mes a Mes programado por parte del Coordinador del CRUE.
- Presentar informe mensual de Actividades realizadas y un informe final al finalizar

## **FUNCIONES RADIO OPERADORES**

- Mantener información actualizada con respecto a normas vigentes en la legislación en salud en Colombia, relacionadas cuando se le soliciten;
- Vigilar el cumplimiento de las funciones y misión, recepción y transferencias de información a través de las comunicaciones del centro regulador Urgencias y Emergencias – C. R. U. E. y la consecución de objetivos con base en lo planeado.
- Rendir día a día informe al coordinador sobre las actividades que desarrollan en el centro Regulador de Urgencias y Emergencias C.R.U.E en forma oportuna y eficaz.
- Realizar la verificación del funcionamiento de los equipos de comunicación y accesorios necesarios para cumplir la misión y visión en el Centro Regulador Urgencia y Emergencia – C. R. U. E.,

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- Realizar el mantenimiento básico y acorde al nivel de entrenamiento de los equipos de comunicación y accesorios necesarios para cumplir la misión y visión del Centro Regulador Urgencia y Emergencia – C. R. U. E.,
- Gestionar oportunamente el traslado de paciente críticos y con patologías de urgencia como primera prioridad de referencia.
- Gestionar oportunamente el traslado de paciente con atención prehospitalaria.
- Mantener comunicación permanente con el ministerio de protección social y reportar las novedades acontecidas durante la prestación de servicios.
- Realizar la atención de llamadas con racionalidad, calma y buena disposición de ayudar, con un trato digno al personal de Urgencia que solicite el servicio.
- Diligenciar en cada turno la bitácora del Centro de Regulador Urgencia y Emergencia – C. R.U.E., con los detalles indispensables de la atención prestada, en forma clara y completa, y evitando las apreciaciones personales.
- Diligenciar día a día el formato de pacientes en el sistema computarizado del Centro Regulador Urgencia y Emergencia - C. R.U.E., y de los equipos entregados, en forma clara y completa, siguiendo los protocolos establecidos.
- Controlar el gasto de insumo y evitar su uso inadecuado, entregando reportes del material utilizado.
- Mantener excelente relaciones con las instituciones de salud, de urgencias y emergencias de la ciudad, y autoridades militares y empresariales de la ciudad y el Departamento, vinculadas o no en el servicio que presta el Centro Regulador Urgencias y Emergencias – C. R. U. E.,
- Recomendar cambios en los protocolos de manejo emisión, recepción y transferencia de información interinstitucional e institucional.

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

- Mantener las condiciones de bioseguridad universal para prestación de los servicios, requeridos en su puesto de trabajo
- Entregar información confidencial solo a personal autorizado por el coordinador del Centro Regulador Urgencias y Emergencias – C.R.U.E.

### **FUNCIONES PSIQUIATRA**

- Atender las consultas en salud mental de urgencias y emergencias que se soliciten en el Centro Regulador de Urgencias.
- Asesorar al radio operador en las consultas de salud mental de urgencias y emergencias que se soliciten para la referencia oportuna y adecuada de los pacientes y Registrar la Asesoría prestada en la Bitácora.
- Realizar toda la atención en salud mental con racionalidad lógico científica, ofreciendo calidad y trato digno a los pacientes.
- Diligenciar el registro de procedimientos.
- Diligenciar las historias clínicas salud mental de APH de los pacientes, en forma clara y completa.
- Diligenciar los formatos del Centro Regulador de Urgencias en la consola, disponibilidad de camas, unidades de sangre en la ciudad, disponibilidad de UCI en salud mental, etc. Manteniendo la información actualizada.
- Verificar que el Paciente sea entregado en la urgencia de la institución receptora, con un resumen de la historia clínica en forma clara y siguiendo el protocolo establecido.
- Realizar gestiones en la consola para ubicación de pacientes salud mental de acuerdo a los protocolos de atención y asesorar a los médicos que solicitan remisiones, vía radial o telefónica.
- Realizar reportes sobre las novedades ocurridas en la consola: pacientes pendientes, casos delicados, quejas y reclamos de los usuarios entre otros, e informar a la dependencia competente para realizar las intervenciones del caso.
- Vigilar los procedimientos realizados por el personal asistencial durante los traslados y velar por que se realicen de manera ordenada y profesional.

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- Informar oportunamente sobre irregularidades en el proceso de referencia y contrarreferencia por parte de las IPS, para entregar los informes a los entes territoriales.
- Entregar informe Epidemiológico Mensual de salud mental en situaciones de urgencias, emergencias o desastres.
- Realizar los informes de las patologías de notificación en Salud Pública en salud mental de acuerdo a los protocolos del Instituto Nacional de Salud Vigente.
- Verificar los derechos de los Usuarios que soliciten atención de Urgencia o que requieran remisiones a otro nivel de complejidad, dar la autorización de servicio y notificar al Auditor del DADIS.
- Apoyar en la conformación de grupos interdisciplinarios responsable de la Atención de Urgencia, Emergencia y Desastres.16.Capacitar a la Red Hospitalaria en planes de Emergencia Hospitalaria en salud mental.
- Socializar los Protocolos de Atención PreHospitalaria y hospitalaria en salud mental en el Distrito de Cartagena como mínimo uno por mes.
- Capacitar en Urgencias, Emergencia y Desastres en salud mental a la Comunidad como mínimo uno por mes.
- Verificar las Clínicas en caso de dificultades de referencia y contraferencia y presentar los informes respectivos.
- Socializar el Plan de Emergencia Distrital como mínimo una vez al mes.
- Evaluar los Planes de Emergencia Hospitalario como mínimo uno por mes.
- Hacer parte del grupo interdisciplinario para la Atención de urgencias, Emergencias y Desastres.
- Participar en las simulaciones o simulacros coordinados por el C.R.U.E o el CLOPAD.
- Realizar las funciones inherentes al contrato conforme al Cronograma de Actividades Mes a Mes programado por parte del Coordinador del CRUE.
- Diseñar y escribir los protocolos en salud mental para la atención de urgencias, emergencias y desastres.

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

- Presentar informe mensual de Actividades realizadas y un informe final al finalizar

## **FUNCIONES PSICOLOGO**

- Atender las consultas de urgencias y emergencias en salud mental que se soliciten en el Centro Regulador de Urgencias
- Asesorar al radio operador en las consultas de urgencias y emergencias en salud mental que se soliciten para la referencia oportuna y adecuada de los pacientes y Registrar la Asesoría prestada en la Bitácora.
- Realizar toda la atención con racionalidad lógico científica, ofreciendo calidad y trato digno a los pacientes.
- Diligenciar el registro de procedimientos.
- Diligenciar las historias clínicas de APH en salud mental de los pacientes, en forma clara y completa.
- Diligenciar los formatos del Centro Regulador de Urgencias en la consola, disponibilidad de camas, unidades de sangre en la ciudad, disponibilidad de UCI en salud mental, etc. Manteniendo la información actualizada.
- Verificar que el Paciente de salud mental sea entregado en la urgencia de la institución receptora, con un resumen de la historia clínica en forma clara y siguiendo el protocolo establecido.
- Realizar gestiones en la consola para ubicación de pacientes en salud mental de acuerdo a los protocolos de atención y asesorar a los médicos que solicitan remisiones, vía radial o telefónica.
- Realizar reportes sobre las novedades ocurridas en la consola: pacientes en salud mental pendientes, casos delicados, quejas y reclamos de los usuarios entre otros, e informar a la dependencia competente para realizar las intervenciones del caso.
- Vigilar los procedimientos realizados por el personal asistencial durante los traslados de pacientes de salud mental y velar por que se realicen de manera ordenada y profesional

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- Informar oportunamente sobre irregularidades en el proceso de referencia y contrarreferencia por parte de las IPS, para entregar los informes a los entes territoriales
- Entregar informe Mensual Epidemiológico en salud mental
- Realizar los informes de las patologías de notificación en Salud Pública (salud mental) de acuerdo a los protocolos del Instituto Nacional de Salud Vigente.
- Verificar los derechos de los Usuarios que soliciten atención de Urgencia o que requieran remisiones a otro nivel de complejidad, dar la autorización de servicio y notificar al Auditor del DADIS.
- Apoyar en la conformación de grupos interdisciplinarios responsable de la Atención de Urgencia, Emergencia y Desastres. En salud mental
- Capacitar a la Red Hospitalaria en planes de Emergencia Hospitalaria.
- Socializar los Protocolos de Atención PreHospitalaria y hospitalarios en salud mental en el Distrito de Cartagena como mínimo uno por mes.
- Capacitar en Urgencias, Emergencia y Desastres en salud mental a la Comunidad como mínimo uno por mes.
- Verificar las Clínicas en caso de dificultades de referencia y contraferencia y presentar los informes respectivos.
- Socializar el Plan de Emergencia Distrital como mínimo una vez al mes.
- Evaluar los Planes de Emergencia Hospitalario como mínimo uno por mes.
- Hacer parte del grupo interdisciplinario para la Atención de urgencias, Emergencias y Desastres.
- Participar en las simulaciones o simulacros coordinados por el CRUE o el CLOPAD.
- Realizar las funciones inherentes al contrato conforme al Cronograma de Actividades Mes a Mes programado por parte del Coordinador del CRUE.
- Presentar informe mensual de Actividades realizadas y un informe final

## **FUNCIONES FORENSE**

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966  
Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01  
[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- Atender las consultas en de urgencias y emergencias que se soliciten en el Centro Regulador de Urgencias
- Asesorar al radio operador y médicos en las consultas de toxicología de urgencias y emergencias que se soliciten para la referencia oportuna y adecuada de los pacientes y Registrar la Asesoría prestada en la Bitácora.
- Realizar toda la atención con racionalidad lógico científica, ofreciendo calidad y trato digno a los pacientes.
- Diligenciar el registro de procedimientos.
- Diligenciar las historias clínicas toxicología de APH de los pacientes, en forma clara y completa.
- Diligenciar los formatos del Centro Regulador de Urgencias en la consola, disponibilidad de camas, unidades de sangre en la ciudad, disponibilidad de UCI, etc. Manteniendo la información actualizada.
- Verificar que el Paciente sea entregado en la urgencia de la institución receptora, con un resumen de la historia clínica en forma clara y siguiendo el protocolo establecido.
- Realizar gestiones en la consola para ubicación de pacientes de acuerdo a los protocolos de atención y asesorar a los médicos que solicitan remisiones, vía radial o telefónica.
- Realizar reportes sobre las novedades ocurridas en la consola: pacientes pendientes, casos delicados, quejas y reclamos de los usuarios entre otros, e informar a la dependencia competente para realizar las intervenciones del caso.
- Vigilar los procedimientos realizados por el personal asistencial durante los traslados y velar por que se realicen de manera ordenada y profesional y se cuide la evidencia.
- Informar oportunamente sobre irregularidades en el proceso de referencia y contrarreferencia por parte de las IPS, para entregar los informes a los entes territoriales.
- Entregar informe Epidemiológico Mensual de toxicología en situaciones de urgencias, emergencias o desastres.

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

- Realizar los informes de las patologías de notificación en Salud Pública de acuerdo a los protocolos del Instituto Nacional de Salud Vigente.
- Verificar los derechos de los Usuarios que soliciten atención de Urgencia o que requieran remisiones a otro nivel de complejidad, dar la autorización de servicio y notificar al Auditor del DADIS.
- Apoyar en la conformación de grupos interdisciplinarios responsable de la Atención de Urgencia, Emergencia y Desastres manejo de cadáveres.
- Capacitar a la Red Hospitalaria en planes de Emergencia Hospitalaria en el manejo de cadáveres y materiales peligrosos.
- Socializar los Protocolos de Atención PreHospitalaria y hospitalaria en salud mental en el Distrito de Cartagena como mínimo uno por mes.
- Capacitar en Urgencias, Emergencia y Desastres a la Comunidad como mínimo uno por mes.
- Verificar las Clínicas en caso de dificultades de referencia y contraferencia y presentar los informes respectivos.
- Socializar el Plan de Emergencia Distrital en lo concerniente al manejo de cadáveres, manejo de la evidencia, manejo de materiales peligrosos y la responsabilidad médico legal como mínimo una vez al mes.
- Evaluar los Planes de Emergencia Hospitalario y el manejo de cadáveres como mínimo uno por mes.
- Hacer parte del grupo interdisciplinario para la Atención de urgencias, Emergencias y Desastres.
- Participar en las simulaciones o simulacros coordinados por el C.R.U.E o el UDGR.
- Realizar las funciones inherentes al contrato conforme al Cronograma de Actividades Mes a Mes programado por parte del Coordinador del CRUE.
- Diseñar, escribir y publicar los protocolos toxicología y manejo de cadáveres en urgencias, emergencias y desastres.
- Presentar informe mensual de Actividades realizadas y un informe final al finalizar.

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

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

No.	TAREA	RESPONSABLE
1	Recibir información de posible caso de urgencias, emergencias o desastres	Médico del CRUED
2	Registrar los datos de posible caso	Médico del CRUED
3	Verificar la veracidad de la información recibida	Médico del CRUED
4	Verificar competencia para asumir la gestión del caso	Médico del CRUED
5	Informar al médico de turno del CRUE o al organismo pertinente	Médico del CRUED
6	Revisar información del caso y decide conducta	Médico del CRUED
7	Aplicar conducta según instructivos, guías o protocolos	Médico del CRUED
8	Verifica aceptación en IPS receptora	Médico del CRUED
9	Notificara a IPS remitora	Médico del CRUED
10	Hacer seguimiento permanente del caso hasta finalizar tramites	Médico del CRUED
11	Procesar y analizar la información de la regulación de urgencias, emergencias o desastres	Médico del CRUED
12	Elaborar informes de la regulación de urgencias, emergencias o desastres	Médico del CRUED
13	Entregar informe a clientes y partes interesadas	Médico del CRUED

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

Teniendo en cuenta lo estipulado en el Decreto 4747 de 2007; **Art. 5 y 6**, se procede a clasificar la prioridad de la atención, teniendo claro que la responsabilidad final de la remisión del paciente es del médico.

En el caso de que la llamada sea realizada por una persona natural, el personal del C.R.U.E. Distrital procederá a:

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

Identificación de la urgencia y/o emergencia:

Accidente de tránsito.

Atentados terroristas.

Paciente médico – clínico.

Accidente laboral.

Intentos suicidas.

Accidentes aéreos.

Eventualidades naturales.

Urgencias psiquiátricas.

Interrogar por la cantidad de víctimas y/o pacientes involucrados.

Interrogar por el estado del posible o posibles pacientes, preguntar en el siguiente orden:

Datos personales: Nombre, edad, género, raza (si se conocen).

Nivel de conciencia.

Evidencia o manifiesta signos de circulación: respira o no respira, tose, hay movimiento.

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

En este tipo de situaciones el personal médico y/o ROD del C.R.U.E. deberá dar instrucciones de manejo del paciente a quien llama, mientras aguarda la

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

llegada de la ambulancia. Es de vital importancia informarle a la persona que no debe colgar el teléfono hasta que no se le pida hacerlo.

En caso que el paciente este consciente y respire se continuara con el interrogatorio médico con el objetivo de identificar la causa de consulta del paciente y se procederá a darle instrucciones sobre conductas a seguir para la solución de su problema.

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

Manejo de traslado de pacientes en ambulancia:

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

## **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS Y DESASTRES DE SALUD EN EL DISTRITO DE CARTAGENA**

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

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

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

Conociendo que es la fase previa al desastre que involucra actividades que corresponden a las etapas de: prevención, mitigación, preparación y alerta, y

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**

**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

teniendo como información primordial los aspectos generales y/o particulares que se presenten en Distrito de Cartagena; el C.R.U.E. debe garantizar su participación como Puesto de Mando Unificado teniendo en cuenta compromisos en:

Personal Médico y ROD quienes contarán con capacitación constante en el manejo de emergencias y desastres de cualquier magnitud, teniendo como practica simulacros y simulaciones con todos los organismos de socorro (Instituciones de Salud, Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil, Fuerza Aérea, CREPAD, 123, Línea Amiga, etc.) Que conformarán la cadena de llamado.

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

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

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

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

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

Hospitales, se tendrán en cuenta diariamente las condiciones generales en el Distrito de Cartagena, conociendo su capacidad de servicios de urgencias,

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

consulta externa, ginecoobstetricia, cantidad y ausencia de especialistas, camas y de salas de cirugía, insumos etc.

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

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

Realizar simulaciones o simulacros del sector salud

Con ello, el C.R.U.E. buscará prevenir que ocurran daños mayores en el desastre, Mitigando, Preparándose, Organizando y Planificando cada una de las acciones de respuesta, ayudando en el momento de Alertar formalmente la presencia inminente de cualquier emergencia o desastre en el Distrito y Costa Caribe de Colombia y, una vez fortalecidos en nuestra área de influencia tener la posibilidad de apoyar las otras regiones.

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

En esta fase el C.R.U.E. Coordinara y ejecutara todas las actividades operativas de respuesta en salud, activando la cadena de llamado a todos los organismos de socorro quienes durante el período de emergencia o inmediatamente después de ocurrido el evento, serán comunicados por cada uno de los medios oficiales.

Estas actividades incluyen la evacuación de la comunidad afectada, la asistencia, la búsqueda y rescate por parte de los organismos encargados. También se iniciaran acciones con el fin de restaurar los servicios básicos y de reparar cierta infraestructura vital en la comunidad afectada.

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

Coordinara la referencia y contrarreferencia

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

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

Evaluación de la infraestructura de salud

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

**ALCALDÍA MAYOR Y SUS LOCALIDADES, GOBERNACIÓN DE BOLIVAR, DADIS Y SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL, EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS, COMITÉ REGIONAL Y LOCAL DE EMERGENCIAS, DISTRISEGURIDAD.**

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**



**DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DISTRITAL DE SALUD-DADIS**  
**DIRECCION OPERATIVA DE VIGILANCIA Y CONTROL**  
CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS, EMERGENCIAS Y DESASTRES  
GESUR-D002

## **EL C.R.U.E. DESPUÉS DEL DESASTRE**

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

Teniendo en cuenta la rehabilitación y reconstrucción:

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

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

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

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

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

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

**Alvaro Cruz Quintero MD**  
**Profesional Especializado**  
**Coordinador CRUE – UED –DADIS**

**Reviso: Alvaro Cruz Quintero**  
**Profesional especializado**

**Aprobó: Katherine Egea Amador**  
**Directora - DADIS**

CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS CRUED-TEL-6602381-6602193-3175010-966

Getsemaní, Cll. Larga Edificio Fátima No.25-01

[cruecartagenaref@gmail.com](mailto:cruecartagenaref@gmail.com)

**¡Porque en Cartagena el Alcalde somos todos**