

Teleemergències

Recepció de demandes

Demanda: És la trucada telefònica que entra en un centre coordinador d'emergències sol·licitant ajuda i que és atesa i despatxada per un teleoperador

Recepció d'una demanda

- Atenció de la trucada, el teleoperador respon la trucada i obre el corresponent expedient de l'incident on recollirà les dades de la víctima i la localització del lloc de la demanda
- Classificació, s'efectua un breu interrogatori per poder identificar i classificar la demanda
- Despatx de la demanda segons el tipus d'intervenció requerida

Atenció de la demanda

El teleoperador recull les dades de la demanda a través de formularis de demanda per tal de conèixer la situació i esbrinar a grans trets el motiu de la trucada

Atenció de la demanda: dades de la demanda

Les dades necessàries per posar l'ajuda en marxa són:

- Nom de la persona alertant
- Telèfon de contacte, per establir comunicació en cas necessari, és imprescindible
- Localització de l'incident, també és imprescindible
- Dades de la víctima: nom, edat i sexe de la persona afectada per l'incident si l'alertant els coneix, també si es possible dades sobre patologies prèvies (diabetis, hipertensió)

1. Número de orden, día, hora y teléfono del que se hace la llamada	Debe tomarse automáticamente y sin repetición.		
2. Llamó	Debe tomarse el nombre e indicarse si quien llamó fue cualquier persona de la población o un alertante cualificado; en tal caso, registrar si es médico/a, enfermera/a, socorrista, etc.		
3. Localización	Dirección donde se encuentra el paciente o la víctima: ciudad, calle, número, etc. (Suele tener estos desglosables con los municipios, calles, etc.)		
4. Datos personales de la persona paciente	• Nombre y apellidos • Sexo • Edad		
5. Evento	• Sucedió.... (evento que dio origen a la llamada). • Hace.... (tiempo que transcurrió desde el inicio del evento): 5' 10' 15' 30' 45' 1h, 2h, 3h, +3h. • Estaba.... (qué hacía la persona paciente cuando ocurrió el evento). Para esto existe una serie de códigos como: - Ecac: en casa - TCac: trabajando en casa - Duem: durmiendo - Cami: caminando - Thab: trabajando - Hdeop: practicando deportes, - Estffis: realizando esfuerzos físicos - Sent: sentado - Viaj: viajando		
6. App Antecedentes Patológicos Personales	Alguna de estos antecedentes pueden ser... (también existen códigos): <table border="1"> <tr> <td> - HTA: hipertensión - CARD: cardiopatía - DM: diabetes mellitus - ECv: enfermedad cerebro vascular - PSID: trastornos psiquiátricos - ASM: asma bronquial - IRcomp: insuficiencia respiratoria </td> <td> - IRC: insuficiencia renal crónica - EPI: epilepsia - ULC: úlcera - HEP: hepatopatía crónica - Discap: discapacidad - Cáncer u otros </td> </tr> </table>	- HTA: hipertensión - CARD: cardiopatía - DM: diabetes mellitus - ECv: enfermedad cerebro vascular - PSID: trastornos psiquiátricos - ASM: asma bronquial - IRcomp: insuficiencia respiratoria	- IRC: insuficiencia renal crónica - EPI: epilepsia - ULC: úlcera - HEP: hepatopatía crónica - Discap: discapacidad - Cáncer u otros
- HTA: hipertensión - CARD: cardiopatía - DM: diabetes mellitus - ECv: enfermedad cerebro vascular - PSID: trastornos psiquiátricos - ASM: asma bronquial - IRcomp: insuficiencia respiratoria	- IRC: insuficiencia renal crónica - EPI: epilepsia - ULC: úlcera - HEP: hepatopatía crónica - Discap: discapacidad - Cáncer u otros		
7. Problema médico	Suele usarse un sistema de codificación diagnóstica que veremos en la unidad práctica 6.		
8. Prioridad de la demanda	Determinación de la prioridad: emergencia, urgencia demostrable, etc., que veremos en la unidad práctica 5.		
9. Tipo de ambulancia	UdV móvil, ambulancia convencional, etc.		
10. Coordinador	A través de un código automáticamente.		
11. Fecha y hora en que se pasa a ejecución	También aparecen automáticamente.		

Atenció de la demanda: formularis de demanda

Formularis de demanda són protocols de preguntes establertes prèviament que permeten conèixer tant les dades bàsiques de la demanda (identificació, localització...) com aquells aspectes necessaris per procedir a preparar a temps als professionals i recursos adequats per l'emergència

Atenció de la demanda: formularis de demanda (interrogatoris)

Els formularis deuen de tenir les següents característiques:

- Complet/tancat: ha de contemplar totes les possibilitats, tot allò susceptible de ocórrer ha de estar contemplat i tenir associat un protocol o un formulari de demanda
- Estructurat: ha de seguir un ordre lògic preestablert
- Breu: ha d'estar enfocat per tal de fer el mínim de preguntes necessàries per poder assignar una resposta adequada

Atenció de la demanda: formularis de demanda (interrogatoris)

- Senzill: fàcil d'executar
- Comprensible: utilitzar termes clarament definits i entenedibles
- Dirigit: guiant en tot moment l'usuari fins la presa d'una decisió
- Equitatiu: cada possible incident ha de tenir una resposta òptima normalitzada i un nivell de prioritat assignat

General	• ¿Dónde se encuentra usted? • ¿Cómo se llama usted? ¿Edad? • Si la persona paciente no es la misma que el alertante, ¿Conoce a la víctima/paciente? • ¿Nombre y edad de la víctima/paciente?	• ¿Qué ha sucedido? • ¿Hace cuánto tiempo? • ¿Qué estaba haciendo cuando ha empezado? • ¿Padece alguna enfermedad? • ¿Toma alguna medicina?
Dolor torácico	Preguntas protocolizadas	• ¿En qué parte del pecho le duele? • ¿El dolor le va a hacia algún sitio? • ¿Cuánto tiempo lleva con ese dolor? • ¿Cómo es el dolor? (Tipo e intensidad, pincha, aprieta, quemaa...) • ¿Es la primera vez que le ocurre? • ¿Se nota alguna cosa más?
	Consejos para la persona alertante	• Tranquilice a la persona enferma. • Póngala cómoda. • Aflojar las ropas. • No dejarla sola. • No darle nada de beber ni comer.
Accidente de tráfico	Preguntas protocolizadas	• ¿Cuántas personas heridas hay? • ¿Cómo están? • ¿Se mueven? • ¿Se quejan de algo? ¿Habían? ¿Sangran? • ¿Qué es lo que ha pasado? • ¿De qué ha sido el accidente? • ¿Esta la Policía o la Guardia Civil?
	Consejos para la persona alertante	• Señalice el lugar del accidente. • Si puede, acérquese y desconecte las llaves de contacto. • No mueva a las víctimas. • Si sangran mucho, comprima la herida con un paño limpio. • No fume en los alrededores.
Paciente inconsciente	Preguntas protocolizadas	• ¿Cuánto tiempo lleva así? • ¿Tiene los ojos abiertos o cerrados? • Esto es muy importante: acérquese y observe como respira. • ¿Qué estaba haciendo cuando ha empezado?
	Consejos para la persona alertante	• Poner al paciente en posición lateral de seguridad. • No dar de beber ni de comer. • No mover a la persona inconsciente. • Aflojar la ropa que le opima.

Tipus de demandes al 061

- Atenció permanent i immediata d'urgències i emergències requereixin o no mobilització de recursos per la seva resolució, així com la derivació o no del pacient a un centre sanitari
- Transport interhospitalari
- Consell mèdic, consulta telefònica sobre matèria de salut
- Informació sanitària, direccions, telèfons, centres de salut de referència, hospitals...

Tipus de demandes

- Recolzament a transplantaments, pel trasllat de pacients, òrgans o equips
- Assessorament sanitari a professionals sanitaris que sol·licitin recolzament en situacions complexes com:
 - Informació mèdica
 - Consultes sobre recursos
 - Consulta medico-legal
 - Interconsulta amb metge especialista
 - Recolzament en la interpretació de proves diagnòstiques

Aplicacions informàtiques

Les aplicacions informàtiques per atenció i despatx són els programes utilitzats als centres coordinadors per la recepció de les demandes.

Aplicacions informàtiques

El funcionament general de les aplicacions és el següent:

- Quan entra una trucada no sona el telèfon, apareix en una pantalla de l'aplicació informàtica
- El personal teleoperador, dotat amb microcascs inicia la conversa amb l'usuari



microcasc

Aplicacions informàtiques

- Si la demanda requereix la participació del coordinador l'operador li enviarà una petició d'escolta a través de l'aplicació. Quan el coordinador respon automàticament té accés a la pantalla amb totes les dades del pacient. També li apareixeran una sèrie de plans operatius, preguntes protocolitzades, etc



Aplicacions informàtiques

- El coordinador que escolta i dirigeix l'interrogatori protocolitzat decideix immediatament quin recurs sanitari assignar a la demanda
- Pels equips terrestres un operador informarà de la direcció i situació de les víctimes, la sortida dels recursos es produeix molts cops abans de tallar la comunicació amb l'alertant, a la que se li segueix demanant informació

Aplicacions informàtiques

Les aplicacions informàtiques acostumen a contenir les següents utilitats:

- Formularis de demandes
- Sistemes de coordinació i despatx
- Localització de trucades
- Formularis per la tipificació

Aplicacions informàtiques

Bases de dades, conjunt de dades pertanyents a un mateix context i emmagatzemats sistemàticament pel seu ús posterior

La majoria de centres coordinadors tenen programes informàtics fets a mesura, en el cas del SEM el programa utilitzat és el SITREM

<https://www.youtube.com/watch?v=jnJ7yr8R94Q>

5.1.1 Resposta sense mobilització de recursos

Les respostes sense mobilització de recursos són aquelles que no requereixen la mobilització de cap recurs extern, si no que les demandes es resolen telefònicament en el propi centre de coordinació. En el cas de demandes de tipus sanitari podríem trobar:

- Consulta telefònica.
- Informació telefònica.
- Assessoria a professionals sanitaris.
- Derivació a centres sanitaris.
- Derivació altres centres, (Atenció a la dona maltractada, a la drogodependència, etc.).

5.1.2 Resposta amb enviament de recurs

Les respostes amb enviament de recursos, son respostes del centre coordinador a demandes que, per a ser resoltes, necessiten l'enviament de recursos mòbils al lloc de l'incident.

Aquests recursos poden variar d'una Comunitat a una altre, però en general són:

- Atenció a domicili, (atenció continuada, urgent, etc.).
- Unitat de Suport Vital Bàsic.
- Unitat de Suport Vital Intermedi.
- Unitat de Suport Vital Avançat.
- Ambulàncies de transport sanitari, (rehabilitació, visites, altes a domicili, etc).
- Transport aeri medicalitzat, (urgent i no urgent).

5.2 Tipus d'actuacions *Kind of action*

Als centres coordinadors tipus 112 hi ha diferents tipus d'operadors de resposta especialitzats en els diferents sectors d'emergències que es dediquen a donar resposta a demandes que pertanyen a un sector específic. així doncs tindrem tres tipus de actuacions segons el tipus de demanda:

- Actuacions unisectorials.
- Actuacions multisectorials.
- Actuacions extraordinàries

Unisectorials, Atenen incidents en els que intervé un únic sector, sanitari o policia, o extinció d'incendis.

Multisectorials, evidentment intervien diferents sectors, com pot ser en un accident de trànsit on es poden trobar la policia, els bombers i els sanitaris.

Actuacions extraordinàries, és el que pot passar en casos de desastres o catàstrofes. Habitualment acaba intervinent com a centre coordinador el CECAT, en el cas de Catalunya.

5.3 El seguiment del servei *Monitoring of service*

La comunicació i seguiment de l'estat dels recursos mòbils es realitza normalment mitjançant enviament de dades i *estatus* per xarxa de radio TETRA. El seguiment dels serveis es portat a terme per l'operador o la operadora de resposta, que ha de conèixer en tot moment la situació dels recursos enviats. Fins que la persona afectada no ha arribat al lloc adequat d'evacuació, el centre coordinador no tanca la incidència, i per tant, n'està pendent d'ella.

5.3.1 Registre *Monitoring*

- Hora d'activació del servei.
- Hora de mobilització del recurs.
- Hora arribada al punt.
- Hora inici trasllat (si n'hi ha).
- Hora arribada al destí (si n'hi ha).
- Hora de disponibilitat, finalització servei.

Gestor de recursos (teleoperador de resposta)

5.3.2 Gestió de flota *Management of vehicles*

- Localització dels recursos en temps real, (GPS).
- Coordinació de la persona, (feedback entre personal assistencial i centre coordinador).
- Ruta més curta, (navegador).
- Estat equip assistencial, (el sistema facilita les dades de registre automàticament).