

MP9 Teleemergències

UF1 Centres coordinadors

NF1 Els centres coordinadors
d'urgències i emergències

Que són els centres coordinadors d'emergències?

Emergència: aquella situació que sorgeix de sobte i posa en risc la vida de forma imminent, requereix assistència mèdica immediata

Urgència: tota situació en que la vida no està en perill imminent però aquest pot presentar-se potencialment, requereix assistència mèdica en la major brevetat possible

Que són els centres coordinadors d'emergències?

Centre de coordinació d'urgències i emergències o central de coordinació rep les trucades telefòniques en situació d'urgència o emergència, analitza la informació rebuda i mobilitza els recursos necessaris per atendre la demanda

Models de centres de coordinació

- Models gestionats per empreses públiques o privades integrats per operadors que sols deriven les trucades, sense implicació, seguiment ni coordinació dels recursos que intervenen
- Models de juxtaposició de serveis sense coordinació
- Models 112 integrats en equips de coordinació d'urgències i emergències

Funcions dels centres de coordinació

- Recepció d'avisos d'urgències i emergències
- Avaluació dels avisos
- Activació de recursos
- Coordinació
- Informació

Vocabulari específic

- Accident amb múltiples víctimes: situació d'emergència no prevista en la que hi ha varies víctimes i la necessitat de recursos sigui inferior als medis disponibles
- Actuació: Cas atès pel CCE
- Catàstrofe: Situació d'emergència en que es necessiten més medis dels que hi ha disponibles
- Coordinació operativa: Optimització de recursos que actuen en operatius de seguretat o emergència

Vocabulari específic

- Estat: grau d'operativitat del recurs
- Incident: Fet que, en base a un risc, ha originat una situació compromesa
- Incident multisectorial: Situació de risc en que intervé més d'un sector
- Incident no rutinari: Situació compromesa de risc no habitual
- Intervinent: Serveis públic o privats encarregats de proporcionar l'assistència que és objecte de les trucades d'emergència

Vocabulari específic

- Ordres de servei: Instrument d'organització per comunicar l'organització d'un servei específic
- Procediments: Organització seqüencial d'actuacions
- Procés assistencial: Seqüència de fases perfectament coordinada, que comença quan una persona accedeix al sistema per alertar una situació d'emergència sanitària i que finalitza amb la resolució de la situació

Vocabulari específic

- Recurs: Medi fix o mòbil capaç de prestar un servei d'atenció
- Sector: Cadascun dels àmbits de prestació de serveis en seguretat i emergències: Policia, Urgències Sanitàries, Cos de Bombers, Salvament Marítim, Rescat
- Tècniques operatives: Operativa dels procediments
- Temps d'evolució: Relació seqüencial de moments en que un recurs evoluciona d'un estat a un altre

Tipus de centres de coordinació

- Model Call o Dispatch Center, classifiquen les trucades i les deriven al centre adequat, sense cap tipus de decisió al mateix
- Centres integrats, tots els sectors de resolució d'urgències implicats
- Models entremitjos, centres sectorials, sanitaris 061, policia nacional 091, bombers 085, etc.

A l'estat espanyol coexisteixen 17 tipus diferents

Centre de regulació mèdica tipus 061

Centre especialitzat exclusivament en urgències i emergències mèdiques.

Serveis que ofereix:

- Atenció permanent i immediata d'urgències i emergències sanitàries
- Consell mèdic o consulta telefònica
- Transport interhospitalari en situacions especials

Centre de regulació mèdica tipus 061

- Informació sanitària: direccions, telèfons, centres de salut de referència, hospitals, etc
- Suport a transplantaments pel transport d'òrgans, pacients o equips extractors
- Atenció de trucades de professionals sanitaris que sol·liciten assessorament o suport en situacions complexes com poden ser:

Centre de regulació mèdica tipus 061

- Informació mèdica, aproximació diagnòstica complexa o necessitat d'ampliació d'informació sobre un determinat tractament, consulta toxicològica, suport en trasllats hospitalaris, etc
- Consultes sobre la idoneïtat de recursos sanitaris i centres útils
- Consulta legal
- Interconsulta amb metge especialista
- Suport en la interpretació d'electrocardiogrames (ECG) i altres proves diagnòstiques

Centres de regulació integrada tipus 112

Centre integrat, es reben demandes d'emergències de totes les classes, gratuït i amb atenció permanent 24 hores al dia 365 dies a l'any.

Pot arribar a rebre i gestionar trucades d'emergència de diferent índole:

Centres de regulació integrada tipus 112

- Emergències de extinció, rescat i salvament
- Emergències sanitàries
- Emergències relacionades amb la seguretat
- Emergències multisectorials

Centre de regulació
integrada 112 a
Catalunya

Administracions i entitats implicades en els serveis d'emergències

1. La Policia de la Generalitat . Mossos d'Esquadra.
 2. Serveis de protecció civil.
 3. Serveis de bombers de la Comunitat Autònoma, municipals, privats i voluntaris.
 4. Serveis de vigilància del medi natural.
 5. Obres públiques i serveis de manteniment de carreteres i ferrocarril.
 6. Hospitals i centres sanitaris públics i privats.
 7. Serveis d'assistència sanitària extrahospitalària públics i privats.
 8. Mitjans de transport sanitari dependents d'organismes públics i privats.
 9. Serveis d'emergència de ports i aeroports.
 10. Les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat.
 11. Les policies locals.
 12. Agrupacions de voluntaris de protecció civil.
 13. Empreses o entitats afectades per la normativa sobre prevenció d'accidents greus en què intervinguin substàncies perilloses.
 14. Empreses de transport de mercaderies perilloses.
 15. Serveis d'empreses de seguretat
 16. Serveis de subministrament, manteniment conservació de xarxes de telecomunicació, telègrafs, aigua, gas i electricitat.
 17. Societat Civil Organitzada (RACC – Creu Roja)
- En general, totes aquelles organitzacions, públiques o privades, la finalitat de les qual es vinculi a la seguretat de les persones, pacífic gaudiment dels bens i drets i al manteniment de la seguretat ciutadana.



Recursos humans

Operadors i operadores de demanda

- Respondre a la trucada
- Recollir dades de la localització de l'incident i de la persona alertant, telèfon del demandant i lloc de l'emergència imprescindibles
- Realitzar una classificació de la demanda amb preguntes protocolitzades i enregistrades informàticament
- Facilitar informacions breus

Recursos humans

Operadors i operadores de resposta, mobilitzen els recursos necessaris i fan el seguiment.

En un centre tipus 061 acostumen a ser personal sanitari, normalment infermers o infermeres

En centres tipus 112 existeixen diferents tipus d'operadors en funció del sector mobilitzat

Recursos humans

Coordinadors o coordinadores de centre

Supervisen i coordinen el treball dels operadors de demanda i resposta, son els encarregats d'optimitzar els recursos. Processen les alertes que li son assignades després de ser filtrades i protocol·litzades.

Recursos humans

Les funcions dels coordinadors són:

- Atendre consultes professionals del seu sector que li passa l'operador de demanda
- Definir la resposta no protocol·litzada en funció de les circumstàncies
- Coordinar l'assignació i mobilització de recursos quan procedeixi
- Coordinar i supervisar el seguiment operatiu de l'incident

Recursos humans

La resposta del coordinador variarà en funció del tipus de centre en que es trobi

- Centres 061, el coordinador és un metge que supervisa l'activitat del centre, dona consell mèdic i decideix quin tipus de recursos necessita cada demanda

Recursos humans

- Centres 112, existeixen diferents coordinadors
 - Coordinador del sector d'extinció, rescat i salvament. Pertany al cos de bombers. Supervisa i coordina l'activitat del seu sector i col·labora en situacions multisectorials
 - Coordinadors mèdics, coordinació de les demandes sanitàries. Desenvolupen procediments i protocols i participen en la gestió de qualitat de l'activitat sanitària
 - Coordinadors del sector de seguretat, coordinació operativa incidents relacionats amb seguretat

Recursos humans

- Cap de sala, coordina i supervisa el funcionament de tot el centre, és el responsable de l'aplicació de la normativa i la resolució de conflictes. Vela pel compliment per part del personal de les seves funcions. També realitza les següents funcions
- Coordinar actuacions multisectorials i dirigir respostes extraordinàries
 - Tasques de funcionament i dimensionament del centre

Estructura del centre de coordinació

La sala de coordinació és el lloc on es porten a terme totes les gestions per l'atenció de trucades.

La sala de coordinació consta de tres àrees:

- Àrea de demanda
- Àrea de comandament i control
- Àrea multisectorial

Estructura d'un centre de coordinació

- Àrea de demanda

És la zona on es realitza l'atenció de trucades pels teleoperadors. Es porten a terme els següents processos:

- Recepció de l'avís
- Obertura de l'expedient de l'incident
- Identificació de la demanda associada.
Classificació tàctica
- Activació del pla d'acció previst
- Seguiment i coordinació

Estructura d'un centre de coordinació

- Area de comandament i control

És la zona on es gestiona la resposta

- Transmissió d'ordres directives als equips d'actuació
- Transmissió de la informació específica: tècnica, cartogràfica, etc
- Recepció de trucades dels grups d'actuació
- Atenció de les demandes dels grups d'actuació
- Control de les activitats i accions dels grups
- Sol·licitud d'ajuda i recursos d'altres organismes

Estructura d'un centre de coordinació

- Area de comandament i control

Tipus de àrees de comandament i control

- Tipus 061, locutors, personal infermer i personal mèdic coordinador
- Tipus 112, professionals de sectors integrats, es divideix en sectors:
 - B1, sector d'extinció, rescatament i salvament
 - B2, sector de sanitat
 - B3, sector de seguretat

Estructura d'un centre de coordinació

- Area multisectorial

Gestiona demandes d'incidents multisectorials, garanteix l'aplicació dels procediments aprovats i manté una gestió eficaç. La tasca la realitza el cap de sala o un operador multisectorial

Procediment operatiu

Tots els centres de coordinació tenen el mateix esquema general d'activitat

ETRADA
↓
PROCÉS
↓
SORTIDA

Procediment operatiu

- Entrada
 - Pas 1: Atenció de la trucada
 - Pas 2: Presa de dades i classificació
 - Pas 3: en funció del tipus d'emergència
 - L'operador de demanda facilitarà la informació i acabarà la comunicació
 - Transferirà la trucada al coordinador corresponent

Procediment operatiu

- Procés, mobilització i gestió
 - Demanda unisectorial, l'operador de resposta mobilitzarà els recursos adequats
 - Demanda multisectorial, es transfereix a operadors de demanda multisectorial

Procediment operatiu

- Sortida i seguiment de recursos, els operadors de resposta fan un seguiment dels recursos mobilitzats

