
	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

# **PROTOCOLO DE COORDINACIÓN** **DE AMBULANCIAS** **HOSPITAL EL PINO**

Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
<b>EU Soledad Rojas Osses</b> <b>Gestora Unidad de Gestión</b> <b>de Pacientes</b> <b>Hospital y CRS El Pino</b>	<b>Dr. Edgardo Villavicencio Pinto</b> <b>Jefe Unidad de Gestión</b> <b>de Pacientes</b> <b>Hospital y CRS El Pino</b>	<b>Patricio Vera Mutizabal</b> <b>Director</b> <b>Hospital y CRS El Pino</b>
<b>EU Diego Ruiz Romero</b> <b>Gestor Unidad de Gestión</b> <b>de Pacientes</b> <b>Hospital y CRS El Pino</b>	<b>Dr. Mauricio Muñoz M.</b> <b>Subdirector Médico</b> <b>Hospital y CRS El Pino</b>	
	<b>Stephanie Poblete Olmos</b> <b>Jefa Unidad Calidad y</b> <b>Seguridad del Paciente</b> <b>Hospital y CRS El Pino</b>	
Fecha:01 de marzo de 2021	Fecha: 08 de marzo de 2021	Fecha: 29 de marzo de 2021

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

## 1. INTRODUCCIÓN

El Hospital El Pino es un centro de mediana complejidad con una limitada cartera de servicios de especialistas y procedimientos, motivo por el cual se realizan diariamente diversos traslados para evaluación por especialistas, exámenes, procedimientos diagnósticos, terapéuticos y otros tipos de terapias en distintos centros pertenecientes a la red de salud sur y otros centros fuera de la red, así como también el traslado de usuarios hospitalizados a su domicilio o lugar de residencia, una vez determinada su alta del hospital.


Estos distintos tipos de procedimientos o evaluaciones, así como la asignación de hora en distintos centros y la información de los usuarios que están de alta, se encuentran estrechamente relacionadas con las responsabilidades y funciones realizadas en la Unidad de Gestión de Pacientes (UGP), motivo por el cual se considera la coordinación de las ambulancias una actividad relevante para llevar a cabo la correcta gestión y traslado de nuestras usuarias y usuarios.

Es importante mencionar que estos traslados se deben realizar cumpliendo estándares mínimos de seguridad los cuales permitirán realizar un traslado seguro del usuario o usuaria a su lugar de destino, dentro de estos estándares se deben garantizar la dotación y funcionamiento de los recursos físicos, la calidad humana y capacitación de los funcionarios.

## 2. OBJETIVOS

Garantizar las condiciones de seguridad en el proceso de traslado de usuarios, minimizando los riesgos asociados a estos en las usuarias y usuarios del Hospital El Pino que requieran traslados, principalmente secundarios, derivados de la indicación médica.

Planificar y coordinar los traslados de forma oportuna, asegurando un uso eficiente de los recursos.

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

### 3. ALCANCE

Dirigido a personal de servicios clínicos, personal de unidad de gestión de pacientes y personal de ambulancias del Hospital El Pino.

### 4. RESPONSABLES

Subdirector Médico, Jefe de Unidad de Gestión de Pacientes, Médicos y enfermeras/os clínicos, enfermeras/os de Unidad de Gestión de Pacientes y coordinador de movilización, personal clínico de ambulancias (TENS y Auxiliar).

### 5. DESARROLLO

#### 1. SOLICITUD:

Al momento de requerir un traslado de un/a usuario/a en ambulancia, es labor de la médica o médico solicitar el traslado, para lo cual, debe realizar la solicitud de traslado en Trakcare. Esta solicitud ingresa a una lista de trabajo en la Unidad de Gestión de Pacientes (UGP), cuya gestión es responsabilidad en conjunto de el/la gestor/a de ambulancias y de el/la gestor/a diurno/a durante el horario que comprende de 08:00 a 20:00, quedando a cargo de el/la gestor/a de camas durante el horario nocturno entre 20:00 a 08:00.

Se solicita que estas solicitudes sean realizadas, preferentemente, en horario hábil (08:00 - 17:00) y con 24 horas de anticipación, para que puedan ser coordinadas por la gestora de ambulancia según la demanda existente en el servicio de movilización y evaluar oportunamente la necesidad de externalizar el servicio con ambulancias particulares.

El procedimiento para la solicitud se inicia accediendo al menú de “indicaciones”, en el recuadro de descripción, se debe escribir “Traslado de Pacientes”. Tras cargarse la prestación, se debe presionar en el vínculo “Solicitud Transporte de Pacientes”, desplegándose el formulario, que debe ser llenado íntegramente.



## HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES

Característica: N/A

Código: HSDM

Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021

Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026


Revisión:00

### PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS HOSPITAL Y CRS EL PINO

The screenshot shows the 'RCE Enf Hosp ADULTO' interface. On the left, there's a sidebar with navigation buttons: 'Historial de Diagnósticos', 'Atenciones Anteriores', 'Antecedentes Clínicos', 'Historial de Indicaciones', 'Parámetros Enfermería', and 'Cuestionarios' (highlighted with a red box). The main area displays patient information: 'GUTI TEST TEST MARCELA MUJER', '36A 7M 22D', '05/04/1984', 'UTI Adultos HPINO', and 'ALERGIAS: DICLOFENACO COMPRIMIDO 50 MG;'. Below this, there's a 'Lista de Cuestionarios' table with columns: 'Código', 'Descripción', 'Documento', 'Puntaje', and 'Grupo'. The table contains one entry: 'TCESTP', 'Solicitud Transporte de Pacientes', and 'Enfermería' (highlighted with a red box).

The screenshot shows the 'Solicitud Transporte de Pacientes' form. It includes fields for patient information: 'GUTI TEST TEST MARCELA MUJER', '36A 7M 22D', '05/04/1984', 'UTI Adultos HPINO', and 'ALERGIAS: DICLOFENACO COMPRIMIDO 50 MG;'. The form is divided into sections: 'Condición del Traslado' (with checkboxes for 'Médico', 'Matrón(a)', 'Enfermera(o)', 'Técnico Paramédico', 'Familiar', 'Silla de Ruedas', 'Camilla', 'Incubadora', and 'Otro'), 'Personal que Acompaña', 'Transportar en', 'Otros', 'Necesidades del Paciente' (with checkboxes for 'Oxígeno', 'Aspiración', 'Monitorización', and 'Maletín de Traslado'), 'Elementos Invasivos' (with checkboxes for 'VVP' and 'CVC'), 'Dispositivos Invasivos', 'Motivo del Traslado', 'Tipo de Ambulancia (Complejidad)' (with a dropdown menu set to 'Básica'), 'Especificar', 'Fecha de Citación' (set to '27/11/2020'), 'Hora de Citación' (set to '13:00'), 'Observaciones' (with the text 'DIALISIS IEEM SAN BERNARDO'), 'Estatus Epileptico', 'Diagnóstico', 'Destino', and 'Asignamiento'.

Esta solicitud debe contemplar la totalidad de los campos que permitan identificar el nivel de complejidad de la ambulancia, los requerimientos y otras observaciones del traslado. Es responsabilidad del médico indicar el **Tipo de Ambulancia** necesaria para el traslado, de acuerdo a la condición clínica del usuario o usuaria, sin embargo, si el equipo de Gestión de Pacientes, con argumentos fundados, determina que el nivel de complejidad requerido para el traslado es mayor, podrá modificar la solicitud, previa autorización por el jefe de la unidad o quien lo reemplace en sus funciones, lo cual deberá quedar consignado en la ficha clínica.

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

En el campo **Observaciones** se deben agregar comentarios que entreguen información que sean relevantes para el traslado que no se haya incluido en otros campos. Dentro de este campo, en los casos de evaluaciones en Urgencia de HBLT (neurocirugía, traumatología, neurología, etc), se requiere que en este campo se registre el Nombre del médico a quien fue presentado el caso.

En el campo **Hora de Citación** se debe registrar la hora en que el paciente debe estar en el lugar de destino, en caso de alta a domicilio, no es necesario completar dicho campo.

En caso de alta a domicilio o traslado desde el domicilio, se debe especificar la dirección actualizada del paciente en el campo **Destino**, la cual debe ser corroborada con el usuario. Además si el traslado será realizado sin el/la tutor/a responsable o que el/la usuario/a deba ser trasladado desde su domicilio, se debe registrar en la solicitud el nombre de el/la tutor/a que fue notificada y su teléfono de contacto en el mismo campo **Destino**, cerciorándose que alguien recibirá a la/el usuaria/o y al equipo de movilización en el domicilio.


Respecto al campo **Aislamiento**, es muy importante especificarlo, ya que de esto dependen procesos específicos a ejecutar, como las EPP a usar, aseos posteriores, etc.

Luego se debe “Guardar”, cerrándose el formulario, y finalmente presionar en “actualizar” y “guardar y salir”. No es necesario imprimir nada.

Una vez generada la solicitud, se debe informar por la vía más expedita posible a el/la gestor/a de ambulancias o a la/el enfermera/o de la UGP que corresponda según horario. Además, se debe notificar en caso de que la/el usuario/o sea trasladada sin acompañante o tutor/a responsable.


#### **b. COMPLEJIDADES DE TRASLADO:**

El traslado de usuarias y usuarios tiene distintos niveles de complejidad, los cuales indican la asignación de recursos humanos y nivel de atención que se requieren en una ambulancia según el estado clínico de la usuaria o usuario. Cabe destacar que existen escalas las cuales permiten determinar el tipo de ambulancia que se requiere para traslado, en donde destaca la Escala de Moreno la cual discrimina entre tres tipos de ambulancia que se

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

asignan según el estado clínico, requerimiento de monitorización y terapia que recibe un usuario.

<b>Escala de Moreno</b> (Sistema de valoración de pacientes para el transporte secundario)					
<b>Hemodinamia</b>	Estable	0	<b>Monitorización con ECG</b>	No	0
	Inestable (necesita volumen <15 ml/min)	1		Si, deseable	1
	Inestable (necesita volumen >15 ml/min o aminos)	2		Si, imprescindible	2
<b>Arritmias</b>	No	0	<b>Vía venosa</b>	No	0
	Si, no graves	1		Si, no invasivo	1
	Si, graves (o SCA en las primeras 48 hrs)	2		Si, endocavitario	2
<b>Marcapasos</b>	No	0	<b>Respiración</b>	Frecuencia entre 10-24 por minutos.	0
	Si, no invasivo	1		Frecuencia entre 25-35 por minutos.	1
	Si, endocavitario	2		Frecuencia entre < 10, >36, irregular o apnea.	2
<b>Vía aérea</b>	No aislada	0	<b>Soporte respiratorio</b>	No	0
	Tubo de Guedel.	1		Si, oxigenoterapia con mascarilla	1
	Tubo endotraqueal	2		Si, ventilación mecánica	2
<b>Glasgow</b>	15	0	<b>Soporte</b>	Ninguno	0

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

	Entre 8 y 14	1	farmacológico	Grupo I	1
	<8 o focalidad neurológica postraumática	2		Grupo II	2
Puntuación	Complejidad vehículo		Personal		
0 - 3	Básico		TENS		
4 - 7	Mediano		Enfermero + TENS		
> 7	Avanzado		Médico + Enfermero + TENS		

- Grupo I: Inotropicos, aminos, antiarritmicos, bicarbonato sódico, analgésicos y esteroides.
- Grupo II: Vasodilatadores, relajantes musculares, pseudoanalgesia, trombolíticos y anticomieles.
- ECG: Electrocardiograma.


Es por esto, que la médica o el médico solicitante del traslado debe hacer una valoración del usuario para establecer la asignación de recursos del móvil e indicar que el traslado sea efectuado en alguna de estas ambulancias:

1. Básica: TENS + Camillero + Conductor.
2. Profesionalizada o mediana: Enfermero/a u otro profesional no médico + TENS + Conductor.
3. Medicalizada o avanzada: Médico + profesional no médico + TENS + Conductor.

Si el traslado es urgente, se debe llamar directamente al SAMU. De no contar con disponibilidad o el traslado puede ser programado, al igual que cualquier otra solicitud, se debe realizar la solicitud en Trakcare.

Esta escala puede ser utilizada por el encargado o encargada de gestionar traslado para justificar el tipo de móvil solicitado o bien para sugerir a la médica o médico tratante el cambio de complejidad del traslado según lo indicado por esta escala.

#### c. FUNCIONES GESTOR/A DE AMBULANCIA:

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

1. Recibir y corroborar información de solicitudes de ambulancias.
2. Corroborar con EU a cargo del usuario/a, que éste se encuentre en condiciones de iniciar traslado junto a toda la documentación o elementos necesarios.
3. Coordinar ambulancia para el traslado según disponibilidad de móviles y el tipo de ambulancia solicitada.
4. Informar al servicio que solicita la ambulancia, el horario de llegada del personal de ambulancia.
5. Si se requiere ambulancia de mayor complejidad (mediana o avanzada), efectuar compra de servicio externo con empresas en convenio.
6. Realizar entrega de turno a EU Gestor/a Diurno UGP, informando respecto a los traslados pendientes y los programados para el día siguiente, así como también informando el estado actual de los móviles y su disponibilidad.

#### **d. PROGRAMACIÓN Y PRIORIZACIÓN:**


La alta demanda de traslados requiere que se deban programar y priorizar éstos según el horario de traslado y la disponibilidad de ambulancias de nuestro centro. En caso de no haber disponibilidad de ambulancias básicas o de requerir ambulancias de mediana o alta complejidad, se debe proceder a la externalización del servicio, procedimiento que será descrito posteriormente.

Tras la programación de la ambulancia, es responsabilidad de el/la gestor/a de ambulancias o a quien corresponda de la UGP, notificar al servicio clínico correspondiente y/o registrar la información en la ficha electrónica de la/el usuaria/o, además de informar al equipo de ambulancia a quien se asigna el traslado, por la vía más expedita disponible.

#### **e. PREPARACIÓN DEL USUARIO/A:**

Es responsabilidad del equipo clínico que el usuario o usuaria cuente con todos los documentos, exámenes, interconsultas, medicamentos y/o cualquier otro documento



	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

o elemento necesario para el traslado eficiente y seguro por parte del equipo de ambulancias, ya sea institucional o privada.

Dentro de este punto de documentación y elementos necesarios para proceder con el traslado destaca que los usuarios que son presentados a UHD (Unidad de Hospitalización Domiciliaria), deben contar con carta de aceptación firmada por un tutor responsable, luego se realiza el ingreso a la UHD en donde el tutor recibe una educación y en el caso de requerir oxigenoterapia, se hace entrega del concentrador de O<sub>2</sub> al servicio donde se encuentra el/la usuario/a, una vez completado este proceso recién se debe proceder a solicitar la ambulancia, para pueda ser despachada para el traslado asegurando que tendrá un tutor responsable que colaborará en los cuidados del usuario/a.


Además es responsabilidad del equipo clínico informar al familiar o responsable de el/la usuario/a cuando requiera ser trasladado a un lugar fuera del recinto hospitalario sin su compañía, corroborando respaldar la información del nombre de el/la tutor/a y su teléfono de contacto.

#### **f. TRASLADO:**

Al apersonarse el equipo de ambulancias en el servicio clínico, este debe recibir la entrega del paciente por parte de enfermería a cargo del paciente, donde se debe detallar brevemente la historia del paciente y los motivos del traslado, junto a esto, deben revisar que los documentos sean los necesarios para cumplir con lo requerido para el traslado.

En el caso de efectuarse el traslado sin acompañante de el/la usuario/a, el equipo de ambulancia debe verificar, al momento de recibir la entrega, que el/la tutor/a ha sido notificado del traslado y se deben solicitar los datos de contacto de el/la tutor/a responsable.

El personal de movilización debe procurar realizar traslado seguro del paciente hasta el destino de referencia, una vez llegado al lugar es el auxiliar quien debe realizar el ingreso administrativo del paciente. En caso de que el paciente asista a un procedimiento o evaluación, el personal de movilización debe esperar hasta que termine la atención para retornar al paciente a su lugar de origen. Si se determina que el/la usuario/a debe quedar hospitalizado, se debe notificar a el/la gestor/a de

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

ambulancias o quien corresponda y esperar para realizar la entrega en servicio de hospitalización y luego retornar a la base.

Si existe alguna variación del estado del usuario o usuaria, que impida realizar un traslado seguro, ya sea por deterioro de su condición clínica, agitación, etc., se debe notificar a el/la enfermero/a de la UGP que corresponda según horario para evaluar el caso, quien puede apoyarse en el médico residente o en el jefe de la unidad para la toma de decisiones al respecto.

#### **g. RETORNO A LA BASE Y ASEO**

El proceso de retorno a la base, involucra la notificación a el/la gestor/a de ambulancias o a quien corresponda de su retorno y el posterior aseo de la ambulancia para dejarla disponible para realizar otro procedimiento. Así como también se debe realizar un aseo, revisión del estado de la máquina y los insumos disponibles en la ambulancia al final de la jornada laboral, el cual debe comenzar media hora antes de terminar el turno, para poder entregar el vehículo en óptimas condiciones. En caso de encontrarse en proceso algún traslado, el equipo del turno entrante se debe trasladar hasta el lugar donde se encuentre su ambulancia asignada para el turno y, en ese lugar, se realizará la revisión del estado de la ambulancia junto a los insumos clínicos disponibles y se debe postergar el aseo hasta el retorno del vehículo a la base. Si estuviese debidamente justificada, la no realización del aseo durante su turno, se debe diferir para que sea realizado por el turno entrante. Dicha situación debe ser notificada y justificada a la jefatura por la vía que estime conveniente.

#### **h. CATEGORÍAS DE TRASLADOS REALIZADOS:**

Existen diversas categorías de traslado, las cuales difieren en tipo de traslado, distancia y tiempo de ejecución aproximado. Se identifican las siguientes categorías:

<b>Categoría</b>	<b>Descripción</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>
Traslados	Consiste en el traslado de un usuario a un centro en donde se encuentre con una cama	1:30 - 2:30 horas aproximadamente



## HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES

Característica: N/A

Código: HSDM

Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021

Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026

Revisión:00

### PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS HOSPITAL Y CRS EL PINO

	<p>asignada.</p> <p>El personal de la ambulancia asiste al usuario en todo el proceso de ingreso al centro hasta la entrega en la unidad de hospitalización. Una vez concluido deben retornar a la base.</p>	<p>por traslado.</p>
Evaluaciones Extrasistema	<p>Es la realización de una evaluación por un especialista en un centro que puede ser público o privado. Ejemplo de esta categoría es una evaluación por un especialista en HBLT, que puede ser en CDT o Urgencia.</p> <p>En el caso de evaluaciones en Urgencia HBLT, se coordinó que en su mayoría estas sean realizadas durante horario diurno, pero en caso de ser una evaluación urgente se debe trasladar en cualquier horario. <b>De todas formas todos estos casos deben ser presentados vía telefónica entre el médico tratante del caso y el especialista requerido para iniciar una correcta derivación.</b></p> <p>El personal de la ambulancia asiste a la usuaria o usuario en todo el proceso de evaluación hasta el retorno junto a la base. En algunos casos el especialista indica hospitalización inmediata, en ese caso el personal debe acompañar al usuario hasta que el realiza el ingreso en la unidad de hospitalización.</p>	<p>2:30 - 3:30 horas aproximadamente por evaluación.</p> <p>*Se puede prolongar más, si indica hospitalización.</p>
Procedimientos Extrasistema	<p>Es la realización de distintos procedimientos gestionados en otros centros, que pueden ser públicos o privados. Ejemplo de esta categoría de traslados son las coronariografías o resonancias magnéticas realizadas en otros centros.</p> <p>El personal de ambulancia que asiste en el traslado debe quedarse junto al usuario o usuaria durante todo el procedimiento hasta que finalice, luego deben retornar juntos a la base.</p>	<p>2:30 - 4:00 horas aproximadamente por procedimiento.</p> <p>*Se puede prolongar, en caso de procedimiento difícil o retrasos en lugar de procedimiento.</p>



## HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES

Característica: N/A

Código: HSDM


Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021

Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026

Revisión:00

### PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS HOSPITAL Y CRS EL PINO

Altas	<p>Se realiza un traslado de una usuaria o usuario a su domicilio o lugar de residencia, luego de ser dado de alta o ingresado a la Unidad de Hospitalización Domiciliaria (UHD).</p> <p>Esta categoría de traslado se debe efectuar siempre en usuarias y usuarios que por su nivel de dependencia o requerimientos necesitan un traslado en móvil con asistencia sanitaria. Es importante destacar el hecho que el horario de este tipo de traslados, será efectuado siempre en un horario que garantice resguardar la integridad física tanto del usuario como la del personal de ambulancia.</p> <p>Cabe destacar que como medida excepcional, se pueden trasladar usuarios/as autovalente a su domicilio, previa coordinación con el/la tutor/a legal para recibirlo, esto con el fin de agilizar el proceso de altas.</p>	01:00 - 1:30 hora aproximadamente de traslado.
Diálisis	<p>Consiste en el traslado de una usuaria o usuario a su centro asignado de diálisis. Este traslado se efectúa de forma segura en 3 turnos distintos y es importante destacar que este proceso dura 4 horas, para garantizar el retorno oportuno del usuario a su servicio de origen.</p> <p>El personal de ambulancia irá a dejar al usuario a su centro de diálisis e inmediatamente retornará a la base para continuar con su ruta planificada. Al momento de recibir la solicitud de traslado, se debe imprimir 2 copias, especificando "ida" y "regreso".</p>	00:45 - 1:30 horas aproximadamente por traslado.
Procedimientos HEP	<p>Es la realización de distintos procedimientos gestionados en nuestro hospital, este tipo de traslados se realiza con las usuarias y usuarios que se encuentran hospitalizados en la UHD.</p> <p>El personal de ambulancia que asiste en el traslado debe quedarse junto al usuario o usuaria durante todo el procedimiento hasta que finalice, luego deben ir a dejarlo a su domicilio y</p>	1:30 - 2:30 horas aproximadamente por procedimiento.

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		


	retornar a la base.	
Evaluaciones HEP	<p>Es la realización de distintas evaluaciones gestionadas en nuestro hospital, este tipo de traslados se realiza con las usuarias y usuarios que se encuentran hospitalizados en la UHD.</p> <p>El personal de ambulancia que asiste en el traslado debe quedarse junto al usuario o usuaria durante toda la evaluación hasta que se indique el alta o la hospitalización, luego deben retornar a la base.</p>	<p>1:30 - 2:30 horas aproximadamente de duración.</p> <p>*Se puede prolongar, en caso de mediar atrasos en su evaluación.</p>
Otras Actividades	<p>Esta categoría contempla la realización de distintas actividades que no califican dentro de las categorías anteriores como por ejemplo: el transporte de hemoderivados.</p>	<p>1:30 - 2:00 horas aproximadamente de duración de traslado.</p>

#### **h. SOLICITUD DE TRANSPORTE EXTERNO**

En el caso de no contar con ambulancias para realizar traslados o que se requiera un nivel de complejidad mayor al ofrecido por nuestro servicio de ambulancia, se puede efectuar la externalización del servicio con las empresas en convenio. Esta solicitud se debe realizar evaluando en primera instancia el tiempo estimado de ejecución del traslado ofrecido por la empresa externa, para esto se debe seleccionar aquellos servicios que cumplan con el horario necesario para ejecutar correctamente el traslado.

Una vez seleccionada la empresa externa que se encargará del traslado, se debe realizar una solicitud vía correo electrónico de la ambulancia solicitada. Este correo debe contar con la siguiente información:

- Nombre de la usuaria o usuario
- RUT
- Edad
- Diagnósticos

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

- Tipo de ambulancia
- Tipo de aislamiento
- Lugar de origen (Servicio, número de cama)
- Lugar de destino (dirección, describir lugar)
- Hora de llegada a nuestro centro (En caso de requerir horario)
- Hora de atención (En caso de requerir horario)
- Resumen estado clínico (estado clínico, glasgow, control de signos vitales, requerimiento de DVA y/u oxigenoterapia)


Una vez generada esta solicitud vía correo electrónico, se debe confirmar vía telefónica el agendamiento del traslado para que se cumpla con los horarios establecidos. Además se debe realizar una notificación al servicio clínico de la externalización del servicio, ya sea registrando esto en la ficha electrónica del usuario y/o vía telefónica.

## **SITUACIONES ESPECIALES:**

### **i. NEONATOLOGÍA:**

En el servicio de Neonatología, los funcionarios de esta unidad son responsables de trasladar al paciente RN (recién nacido) desde el servicio de origen con su cuna o incubadora hasta el móvil de traslado. Además de ello, al servicio de neonatología, deberá integrar al equipo de traslado una profesional Matrona y un TENS para el cuidado del paciente en su trayecto.

Si el traslado es avanzado, con un RN en estado grave, crítico pero estable, y pesa menos de 5 kilogramos, por criterios de exclusión en SAMU debe ser trasladado en ambulancia institucional con TENS, matrona, y médico del servicio, en caso de no ser posible, será necesario generar la solicitud de compra con informe médico el cual debe hacerse llegar vía correo a nuestra Unidad de Gestion de Pacientes, lo que generará el inicio de las gestiones a Empresa externa en convenio.

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

## ii. BANCO DE SANGRE

Situación especial es la solicitud de hemoderivados, cuya solicitud no se realiza en Trakcare, la cual se debe emitir en formulario tipo vigente y remitir a la UGP para su agendamiento y ejecución del traslado.

## 6. FLUJOGRAMAS

**HOSPITAL Y CRS EL PINO  
UNIDAD DE GESTIÓN DE  
PACIENTES**

Revisión:00





## HOSPITAL Y CRS EL PINO UNIDAD DE GESTIÓN DE PACIENTES

Característica: N/A

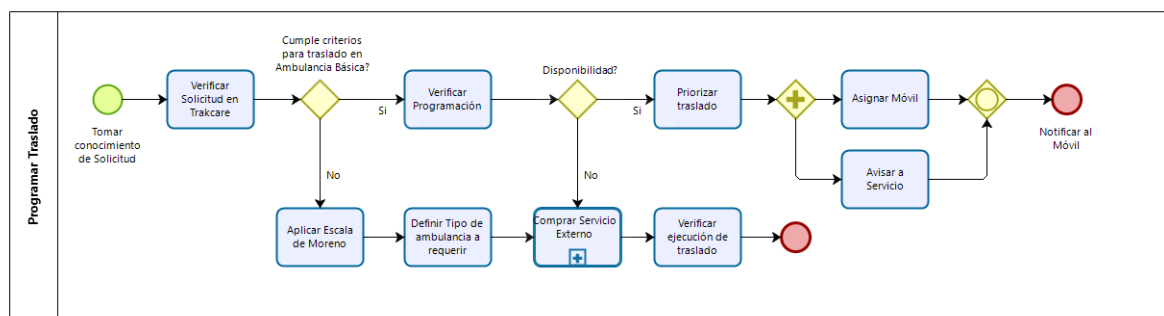
Código: HSDM

Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021

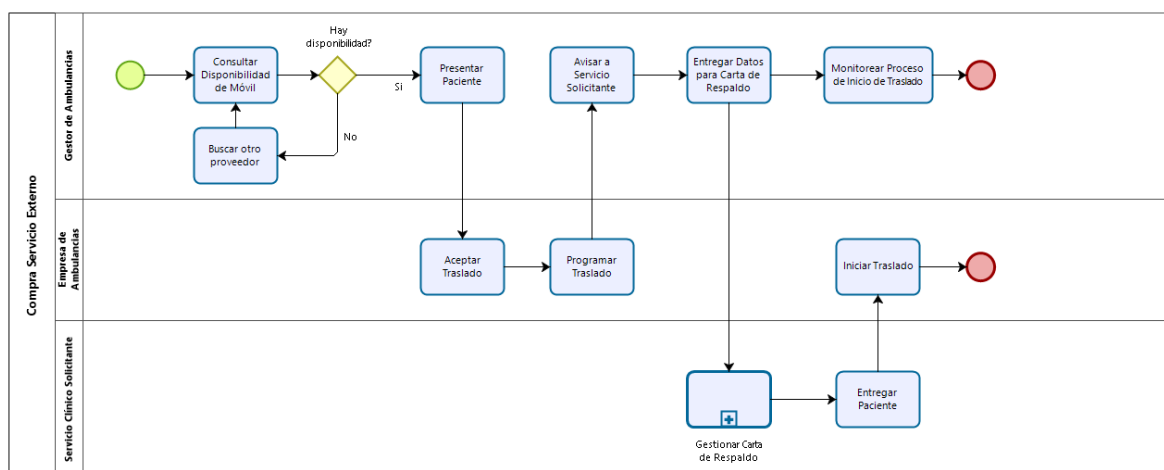
Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026

Revisión:00

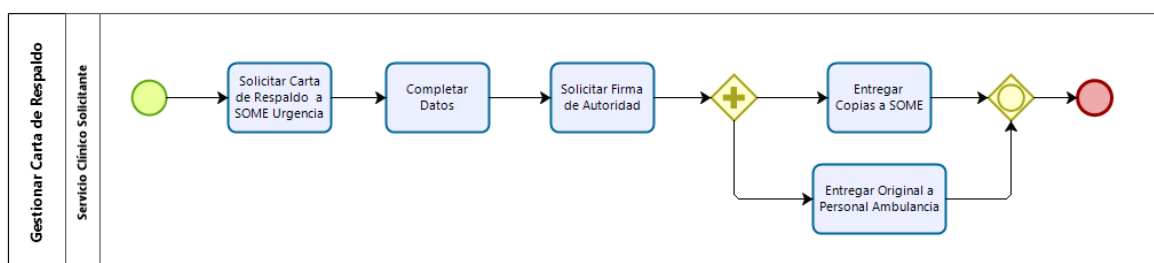
### PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS HOSPITAL Y CRS EL PINO




Powered by  
**bizagi**  
Modeler



Powered by  
**bizagi**  
Modeler



Powered by  
**bizagi**  
Modeler

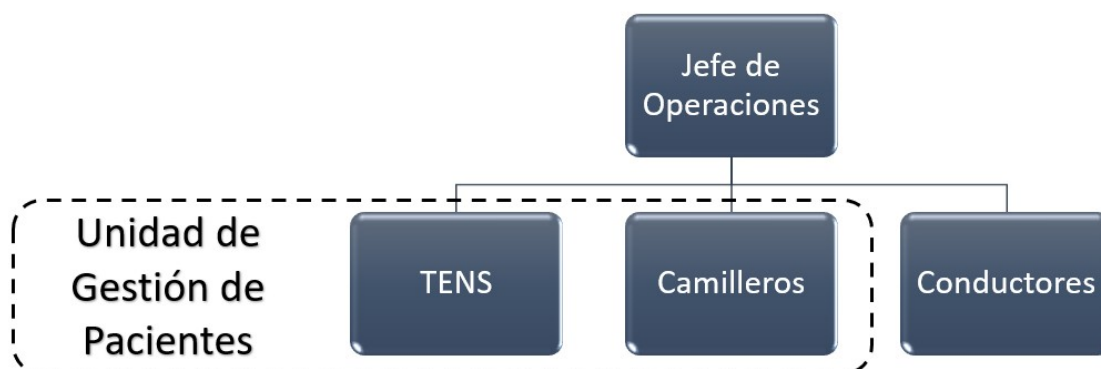
	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

## 7. DEPENDENCIAS:

La Unidad de Gestión de Pacientes asume una labor de coordinación de las ambulancias del hospital, vale decir, se establece una relación funcional al respecto, manteniendo sus dependencias administrativas del servicio de operaciones.


En este acto, se crea la figura del Gestor de Ambulancias, TENS encargado de la coordinación de éstas en horario hábil, quien estará respaldado en todo momento por el enfermero o enfermera gestor(a) de camas, quien asume esta responsabilidad en horario inhábil. Toda la actividad de gestión estará siempre supervisada y será de responsabilidad última del jefe de la UGP.

Organigrama Jerárquico y Funcional:



A continuación, se detallan las dependencias.


**a. ADMINISTRATIVA:** Todos los funcionarios que desempeñan labores en las ambulancias, ya sea conductores, auxiliares o TENS, dependen administrativamente del servicio de operaciones. Dicha jefatura está a cargo de supervisar el correcto desempeño de sus funciones y cumplimiento de responsabilidades, cobertura y planificación de turnos, gestión de permisos y

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS    HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

feriado legal, distribución o redistribución del personal, resolución de conflictos interpersonales, en suma, gestión del recurso humano. Debe también dar respuesta a reclamos si los hubiere, elaborar planes de mejora y, si lo requiere, solicitar apoyo en los temas clínicos a la Unidad de Gestión de Pacientes, encargada de la coordinación.

b. **FUNCIONAL:** La Unidad de Gestión de Pacientes está encargada de coordinar las solicitudes de traslados de pacientes del hospital, lo que incluye nuestras ambulancias y aquellas, del servicio privado, que puedan ser contratadas para el traslado de pacientes. Junto a esto, con el fin de entregar un servicio de excelencia, seguro y de calidad, la UGP se ocupará además de todo lo relacionado a la cabina clínica y la atención de pacientes se refiera, esto incluye:

- Velar por que el personal clínico mantenga un nivel de capacitación adecuado para el desempeño de sus funciones.
- Asegurar que se les provea los insumos clínicos y equipamiento mínimo necesario que asegure un desempeño de funciones clínicas óptimas.
- Velar por el cumplimiento de la revisión periódica de los insumos y equipos de la cabina clínica.
- Velar por la seguridad de los traslados que se ejecuten, dando respaldo técnico por Enfermería o Médico según se requiera.
- Resolver dudas técnicas de los funcionarios clínicos en lo relacionado a la atención de pacientes durante los traslados.
- Velar por el correcto desempeño técnico de los funcionarios (TENS y camilleros), en caso de disconformidad del trabajo realizado, las decisiones se tomarán en conjunto con el jefe administrativo correspondiente.

	<b>HOSPITAL Y CRS EL PINO</b> <b>UNIDAD DE GESTIÓN DE</b> <b>PACIENTES</b>	Característica: N/A
		Código: HSDM
		Fecha de Aprobación: 29 de marzo del 2021
		Fecha de Vigencia: 29 de marzo del 2026
		Revisión:00
<b>PROTOCOLO COORDINACIÓN DE AMBULANCIAS HOSPITAL Y CRS EL PINO</b>		

- Responder reclamos y solucionar problemas, incluyendo planes de mejora, en lo que a la coordinación se refiere. Si se suscita algún problema relacionado al desempeño técnico en la cabina clínica, esta jefatura apoyará a la administrativa a dar solución y/o respuesta al requerimiento de manera conjunta.
- Elaborar, revisar, actualizar, validar y velar por el cumplimiento de protocolos clínicos relacionados al traslado de los pacientes.
- Elaborar, revisar, actualizar, validar y velar por el cumplimiento de protocolos de comunicación radial y otras vías de comunicación, moderando y supervisando la formalidad de ellos.
- Informar a los funcionarios clínicos de las ambulancias sobre actualizaciones de los protocolos, cambios en los procesos o novedades del servicio.
- Trabajar colaborativamente con la jefatura administrativa en la mejora continua.

## 8. CONTROL DE CAMBIO DEL DOCUMENTO

Corrección Nº	Fecha	Descripción de la Modificación	Publicado en
00	29/03/2021	1era Edición	CC / SERQ

## 9. Anexos: N/A