



GOBIERNO DE LA REPÚBLICA DE
PANAMÁ



Sistema Único de Manejo de Emergencia 9-1-1 ORDEN DE OPERACIONES DE SEMANA SANTA 2019

DIRECCIÓN EJECUTIVA

**DIRECCIÓN DE OPERACIONES
Y COMUNICACIONES**



Gil Fábrega
Director Ejecutivo _____

Javier Castillo
Director de Operaciones _____

ORGANIZACION DE TAREA

- ✚ DIRECCIÓN EJECUTIVA
- ✚ SECRETARIA GENERAL
- ✚ DIRECCIÓN DE OPERACIONES Y COMUNICACIONES
- ✚ DIRECCIÓN MÉDICA
- ✚ CENTRO DE DESPACHO
- ✚ DEPARTAMENTO DE PREHOSPITALARIA
- ✚ COORDINADOR DE PANAMÁ CENTRO
- ✚ COORDINADOR REGIONAL DE COLÓN
- ✚ COORDINADOR REGIONAL DE AZUERO
- ✚ COORDINADOR REGIONAL DE CHIRIQUÍ

1. SITUACIÓN GENERAL

La Semana Santa en un tiempo de reflexión y conmemoración para la mayoría de las personas, también tiempo de esparcimiento y actividades al aire libre de los panameños, se genera un gran desplazamiento de personas hacia el interior del país.

Muchos se dirigen a balnearios en ríos y playas, en donde muchas veces no guardan las medidas de seguridad adecuada, donde ocurren accidentes de vehículos a motor, atropello, ahogado, trauma y patología. La Semana Santa se desarrollara este año desde el 18 hasta al 21 de abril del 2019. El SUME 9-1-1 estará brindando cobertura a nivel nacional.

a. FUERZAS BELIGERANTES

- Bandas delincuenciales
- Delincuentes comunes

b. FUERZA DE TAREA CONJUNTA

- ✚ Ministerio de Salud (SISED)
- ✚ Sistema Único de Manejo de Emergencias (SUME 911)
- ✚ Servicio Nacional Aeronaval (SENAN)
- ✚ Servicio Nacional de Fronteras (SENAFRONT)
- ✚ Servicio de Protección Institucional (SPI)
- ✚ Dirección Investigación Judicial (DIJ)
- ✚ Dirección de Operaciones del Tránsito (DOTTT)
- ✚ Policía Nacional (PN)
- ✚ Autoridad del Tránsito y Transporte Terrestre (ATTT)
- ✚ Cruz Roja Panameña (CRP)
- ✚ Sistema Nacional de Protección Civil (SINAPROC)
- ✚ Caja de Seguro Social (DEGENDTTP)
- ✚ Benemérito Cuerpo de Bombero de la República de Panamá (BCBRP)
- ✚ Autoridad Marítima de Panamá (AMP)
- ✚ Ministerio de Ambiente

2. MISIÓN:

El Sistema Único de Manejo de Emergencias 9-1-1 estará desplegando y reforzando recursos en el área de cobertura durante las operaciones de la Semana Santa y en respaldo a las instituciones de la Fuerza de Tarea Conjunta. **(FTC)**

Esta Operación estará iniciando desde las 06:00 horas del día jueves 18 hasta las 21:00 horas del domingo 21 de abril del 2019

Se continuara con las operaciones de atención pre hospitalaria y servicios de transferencia de llamada al ente seguridad correspondiente a nivel nacional con la intención de poder auxiliar de forma pronta y efectiva a la comunidad en general que resulte afectada.

Se contara con **571 unidades** desglosándose de la siguientes manera: TUM 368, OVE 36 supervisores de despacho 9, supervisores operativos 13, coordinadores regionales 4, receptores de llamadas 85 y despachadores 24, mentore 5, médicos de turnos 14, mecánicos y servicios generales 10 y 3 unidades en el COE.

Se cuenta con 31 ambulancias operativas más 4 VIR y 3 motos en los 18 sitios de lanzamientos incluyendo una en el COE de Aguadulce, se contara con 1 director, 1 coordinador, 2 supervisores y 6 técnicos de urgencias médicas, 1 jefe de pre hospitalaria, 1 jefe de relaciones públicas.

Puntos estratégicos (Estacionaria)

- 1- Una ambulancia en el COE de Aguadulce
- 2- Una ambulancia en la Sub. Estación de Policía de San Carlos.
- 3- Una ambulancia en el Cruce de Divisa
- 4- Una ambulancia en el mirador del Puente de las Américas

El director ejecutivo Gil Fábrega estará visitando y supervisando los sitios de lanzamientos a nivel nacional de igual manera el Centro de Operaciones de Emergencia en Aguadulce (COE).

3. EJECUCIÓN:

a. Concepto de la operación:

El Sistema Único de Manejo de Emergencias 9-1-1 con sus ambulancias, estará ubicado en los diferentes sitios de lanzamientos a nivel nacional en los puntos estratégicos, para atender a todos los ciudadanos que su vida corra peligro, Centro de Operaciones de Emergencia ubicado en Aguadulce y el Centro Nacional de Operaciones de Seguridad y Emergencias C5–Panamá, ubicado en la sede de la Policía Nacional en Ancón.

Ambulancias: total 31 distribuidas y desglosadas en la siguiente manera:

1- Panamá Metro: 12 ambulancias en 7 sitios de lanzamientos

PUESTO DE LANZAMIENTOS	CANTIDADES	VEHÍCULOS DE INTERVENCIÓN RÁPIDA
SL del INADEH	2 ambulancias	0
SL de Atlapa	1 ambulancia	1 VIR
SL de Villa Olímpica	3 ambulancias	1 VIR
SL de Pan de Azúcar	2 ambulancias	1 VIR
SL de Cinta Costera	1 ambulancia	1 MOTO
SL de UTP	2 ambulancias	1 VIR + 1 MOTO
SL de Panamá Pacífico	1 ambulancia	

2- Panamá Oeste: 5 ambulancias en 4 sitios de lanzamientos

- SL Nuevo Arraiján: 1 ambulancia
- SL Chorrera: 2 ambulancias
- SL Chame: 1 ambulancia
- Subestación de Policía de San Carlos: 1 ambulancia

3- Provincia de Colón: 3 ambulancias en 2 sitios de lanzamientos

- SL de Colón: 2 ambulancias
- SL de la Y de San Juan: 1 ambulancia

4- Provincia de Chiriquí: 6 ambulancias en 4 sitios de lanzamientos

- SL de David: 2 ambulancias
- SL de Bugaba: 1 ambulancia
- SL de Dolega: 1 ambulancia
- SL de Tole: 2 ambulancias

5- Provincia de Los Santos: 2 ambulancias en 2 sitios de lanzamientos

- SL de Las Tablas 2 ambulancias

6- Provincia de Herrera: 2 ambulancias en 2 sitios de lanzamientos

- SL de Santa María: 1 ambulancia
- SL de Monagrillo: 1 ambulancia

7- Provincia de Coclé: 2 ambulancias una moto en el COE Aguadulce

- SL en el COE de Aguadulce

❖ **32 Ambulancias Operativas**

❖ **571 Unidades**

❖ **4 Vehículos de Intervención Rápida (VIR)**

❖ **3 Vehículos de Intervención Rápida (MIR)**

Ubicación de Zonas Críticas:

OPERACIONES	ZONA CRITICAS		
Semana Santa	Sitio de concentración masiva de personas, en procesiones y otras actividades religiosa a nivel nacional	Playas, balnearios , ríos, siendo la de mayor riesgo las de Panamá, Chiriquí, Panamá Oeste y Coclé	Carretera interamericana hacia el interior y hacia el este de la república

b- Misiones específicas:

1- Supervisor de Despacho:

- ✚ Responsable del manejo de toda la Operación en sus 8 horas, verificar el cumplimiento de la presente Orden de Operación con el DIROPSCOM, JCO y JAPH.
- ✚ Informar a informática en caso de falla del sistema al JCO y DIROPSCOM
- ✚ Movilizar las ambulancias desplegadas en los sitios indicados en las estrategias de trabajo, movilizar personal de un punto a otro con intención de maximizar la fuerza operativa.
- ✚ Maximizar la coordinación con las demás instituciones de respuesta en término de operaciones de atención pre hospitalaria y/o empresa involucrada para el desarrollo de la misión.
- ✚ Médico y supervisor de despacho, deberán recibir y canalizar la información de incidente relevante y procesarla y comunicarla al director ejecutivo, director de operaciones y comunicaciones, jefe del centro de operaciones, jefa de atención pre hospitalaria, director médico y relaciones públicas.
- ✚ Anotaciones en la bitácora de todos los incidente que se suceda
- ✚ Mandar por medio informático o celular el pie de fuerza laborar y de las ambulancias cada 8 hora al DIROPSCOM Ing. Javier Castillo y a la jefa de pre hospitalaria Lcda. Elizabeth Bonilla.

2- Jefe del Centro de Operaciones/ NCC:

- ✚ Mantendrá refuerzos de contingencias para los turnos de receptores y despachadores de emergencias médica mientras dure la operación.

- ✚ Deberá mantener como mínimo en turno de 06:00-14:00 horas 10 (diez) receptores de llamadas y el turno de 14:00- 22:00 horas 10 (diez) receptores de llamadas y en turno de 22:00 - 06:00 horas 10 (diez) receptores de llamadas. Así mismo deberá mantener mínimo 3 (tres) despachadores por turnos.
- ✚ Control de horas trabajadas por el personal involucrado en la operación.
- ✚ Informar al DIROPSCOM Ing. Javier Castillo sobre las novedades.
- ✚ Actualizar los números de teléfonos de las instituciones de respuesta.
- ✚ **Se suspenderán los permisos y tiempos compensatorios hasta que dure la Operación.**
- ✚ Levantamiento de las estadísticas y ocurrencia de evento de forma diaria, envió de la misma a las 09:00 horas y 14:00 horas al DIROPSCOM Ing. Javier Castillo.

3- Jefe de Atención Pre Hospitalaria:

- ✚ Garantizar el suministro de insumo y equipo en las ambulancias.
- ✚ Verificar los cumplimientos de instrucciones emitida en la orden de operaciones hacia el personal de pre hospitalaria.
- ✚ Mantener personal en contingencias para efecto de garantizar la continuidad de la operación.
- ✚ Supervisar el cumplimiento de los roles de turno por medio de los supervisores operativos.
- ✚ Contar con insumo y equipo de reserva (Back-up) para la operación ya sea en la oficina o en los sitios de lanzamientos.
- ✚ Deberá mantener por lo menos un (1) supervisor operativo de turno de 06:00-14:00 horas y de 14:00- 22:00 horas con capacidad de movilización vehicular.

4- Dirección de Servicios Médicos:

- ✚ Mantendrá al personal médico pendiente de cualquiera situación durante la operación.
- ✚ Reforzará los turno de 06:00- 14:00 horas con 2 (dos) médicos y de 14:00-22:00 horas con 2 (dos) médicos.

- ✚ Mantener informado al personal médico del despacho de la orden de operación.
- ✚ Autorización de los traslados a los centros médicos.

5- Departamento de Estadística y Calidad del Servicio:

- ✚ Levantamiento de estadística y ocurrencia en horas de los cortes en el COE de Aguadulce.
- ✚ Revisión de los esquemas de calidad de la organización.
- ✚ Esta estadística de eventos deberá remitirse a los correos del siguiente personal: director ejecutivo, director de operaciones y comunicaciones, jefe del centro de operaciones, jefa de pre hospitalaria, relaciones públicas y servicios médicos.
 - ✚ gil.fabrega@sume911.pa
 - ✚ mabel.morcillo@sume911.pa
 - ✚ javier.castillo@sume911.pa
 - ✚ annelisse.robinson@sume911.pa
 - ✚ luis-alberto.rodriguez@sume911.pa
 - ✚ cfuentes@sume911.pa
 - ✚ elizabeth.bonilla@sume911.pa
 - ✚ lalo.singh@sume911.pa

6- Supervisor Operativos:

- ✚ Verificar el turno, fortalecer los mismos con personal durante la operación de Semana Santa, debe de mantener lo mínimo de 2 TUM por ambulancia.
- ✚ Movilizar personal de un sitio de lanzamiento a otro para mantener el pie de fuerza operativa.
- ✚ Supervisar y garantizar el funcionamiento de los sitios de lanzamientos 24 horas, de ser necesario con su presencia.
- ✚ Deberán mantenerse disponibles y localizables durante la operación.
- ✚ **Los permisos y tiempos compensatorios estarán suspendidos hasta que dure la operación.**

7- Informática (IT):

- ✚ Mantener personal técnico en contingencia por cualquier situación.

- ✚ Entregar de forma previa los turnos diarios, nombre y teléfonos del personal técnico que se movilizara al NCC en caso de ser necesario.
- ✚ Notificar a quien corresponda sobre las contingencias que se suscite en el centro de operaciones.
- ✚ Solucionar en tiempo oportuno (menos de una hora) las aplicaciones que tiene el centro de despacho.
- ✚ Asignar una o varias personas para que se desplacen al centro de despacho para una pronta solución y puesta de funcionamiento de este software.
- ✚ Convocar a reuniones previas para efecto de coordinación con los integrantes de Cable & Wireless / NETCOM en cuanto su proceder durante estos días de Semana Santa y medidas de contingencias en caso de falla del sistema.

8- Servicio Generales:

- ✚ Mantener las áreas limpias tanto del Centro de Despacho como los sitios de lanzamientos durante la operación.
- ✚ Presentar el rol de turno con nombre y número de teléfono de los colaboradores que estarán de turno durante el operativo.
- ✚ Estar localizable durante el operativo al celular Arq. Margarita Jaén 69811970.
- ✚ Deberá proporcionar dos vehículos a disposición de la operación durante el operativo.
- ✚ Mantener la planta eléctrica en óptimas condiciones.

9- Departamento de Transporte:

- ✚ Garantizar la disponibilidad de las ambulancias de respaldo (back-up) y su ubicación para ser reemplazada en caso necesario.
- ✚ Presentar el rol de turno con nombre y número de teléfono de los mecánicos de turno durante el operativo.
- ✚ Deberá entregar al DIROSCOM Ing. Javier Castillo horario y número de teléfono de funcionamiento de los talleres durante el operativo.
- ✚ Mantener por lo mínimo un mecánico de turno por día durante el operativo.

10- Relaciones Públicas:

- ✚ Recibir la información de las emergencias, accidente vehicular, trauma, caída extrema e impactada por arma de fuego.
- ✚ El supervisor de despacho le estará enviando la información por medio de WhatsApp, llamadas telefónicas.
- ✚ Mantener el monitoreo de los medios de comunicación e informar sobre incidente presentado a través de ellos de cualquier clase de índole.
- ✚ Obtener materiales gráfico (foto y/o videos) del personal trabajando durante la Operación.

11- Dirección Administrativa y Finanza (DAF):

- ✚ Proveer soporte logístico en general, suministro en término de combustible.
- ✚ Asegurase que los vehículos de la institución cuenten con la placa vigente o sus permisos para poder ser utilizado durante el operativo.
- ✚ Que todos los vehículos cuente con sus salvoconductos, seguro y registro vehicular.
- ✚ Proveer al personal que estará destacado en la operación cuente con los viáticos correspondientes para la misión.

12- Oficina institucional de Recursos Humanos

Personal involucrado para el operativo **571 unidades:**

PERSONAL	CANTIDADES
Técnicos de Urgencias Médicas	368 unidades
Operador de vehículos de Emergencias	36 unidades
Receptores de Llamadas	85 unidades
Despachadores de Emergencias Médicas	24 unidades
Mentores de Despacho	5 unidades
Médicos de Despacho	14 unidades
Supervisores de Despacho	9 unidades
Supervisores Operativo	13 unidades
Coordinadores Regionales	4 unidades
Administrativos y Mecánicos	10 unidades
COE de Aguadulce	3 unidades

13- Equipo de Atención Pre Hospitalaria y enlace del COE, Aguadulce:

- ✚ Una ambulancia estará ubicada en el COE de Aguadulce, el personal realizara turno de 8 horas y podrá desplazarse hasta el área de Penonomé hasta la entrada de Ocú para los casos que amerite una ambulancias de soporte de vida avanzado.
- ✚ Las ambulancias del SUME 9-1-1 ubicada en el sitio de Cinta Costera estará en su área de responsabilidad por llamada al Centro de Despacho.
- ✚ Las ambulancias del SUME 9-1-1 ubicada en el sitio de lanzamiento de Pan de Azucar estará en su área de responsabilidad por llamada al centro de despacho.
- ✚ Las ambulancias del SUME 9-1-1 ubicada en el sitio de lanzamiento de Villa Olímpica estará en su área de responsabilidad por llamada al centro de despacho.
- ✚ Las ambulancias del SUME 9-1-1 ubicada en el sitio de lanzamiento del INADEH estará en su área de responsabilidad por llamada al centro de despacho.
- ✚ En caso de traslado de paciente crítico será llevado a primera instancia al hospital más cercano de tercer nivel.
- ✚ Para los efectos de trauma y/o accidentes reportados en sitio procederán como fortuitos, todos deben ser reportados al centro de despacho.
- ✚ Situaciones que requieren soporte básico (BLS) serán harán las coordinaciones con otras instituciones.

14- COORDINADOR REGIONAL DE CHIRIQUI:

- ✚ Coordinara con las instituciones de atención de pre hospitalaria, Cruz Roja Panameña, Benemérito Cuerpo de Bomberos, DENGEDTP y SINAPROC.
- ✚ Verificar el turno y fortalecer los mismos con personal en la fecha de la operación y tener lo mínimos 2 unidades por ambulancia.
- ✚ Garantizar el funcionamiento de los sitios de lanzamientos las 24 horas de ser necesarios con su presencia coord. Kedish Vinda. Teléfono 69811578/**numero de 3 dígitos (578).**
- ✚ **Se suspenderá los permisos y los tiempos compensatorios hasta que dure la operación.**

- ✚ Valorar la reubicación de las ambulancias en los días de éxodo hacia la provincia en el área de la carretera principal.
- ✚ Deberá mantenerse disponible y localizable durante el operativo.
- ✚ Las ambulancias del sitio de lanzamiento de David estará, pendiente a la concentración masiva de persona que se genere en la localidad. Así mismo, por los posibles traumas de accidentes automovilísticos en su área de cobertura.
- ✚ La ambulancia del sitio de lanzamiento de Bugaba, estará pendiente a la concentración masiva de persona que se genere en la localidad. Así mismo, por los posibles traumas de accidentes automovilísticos en su área de cobertura.
- ✚ La ambulancia del sitio de lanzamiento de Dolega, estará pendiente a la concentración masiva de persona que se genere en la localidad. Así mismo, por lo posibles traumas de accidentes automovilísticos en el tramo de Boquete.
- ✚ Las 2 ambulancias del sitios de lanzamiento de Tolé, estará pendiente a la concentración masiva de personas que se genere en la localidad. Así mismo, por los posibles traumas de accidentes automovilísticos en el tramo de la vía Panamericana.

15- COORDINADOR REGIONAL DE AZUERO

- ✚ Coordinara con las instituciones de atención de pre hospitalaria, Cruz Roja Panameña, Benemérito Cuerpo de Bomberos, DENGEDTP y SINAPROC.
- ✚ Verificar el turno y fortalecer los mismos con personal en la fecha de la operación y tener lo mínimos 2 unidades por ambulancia.
- ✚ Garantizar el funcionamiento de los sitios de lanzamientos las 24 horas de ser necesarios con su presencia, Coord. Fabián Arcia Teléfono 69812279/ **número de tres dígitos (279).**
- ✚ **Se suspenderán los permisos y tiempos compensatorios hasta que dure la operación.**
- ✚ Garantizar el suministro de insumo de la ambulancia que está ubicada en el COE de Aguadulce durante el operativo.
- ✚ Mantendrá las 2 ambulancias en el sitio de lanzamiento de Las Tablas debido a la concentración masiva de personal en las Iglesias. Así mismo, como los

posibles traumas por accidentes automovilísticos en el tramo carretero de Pedasi, Tonosí, Circunvalación de las Tablas, Guararé y demás.

- ✚ Mantendrá la ambulancia en el sitio de lanzamiento de Santa María debido a la concentración masiva de personal que se genera en la localidad. Así mismo como los posibles traumas por accidentes automovilísticos en el tramo carretero desde el Roble hasta Divisa, entrada de Ocú, Parita, Tonosí, circunvalación de Las Tablas en el operativo.
- ✚ La ambulancia ubicada en el cuartel bombero de Monagrillo, deberá estar pendiente a la concentración masiva de personas en las Iglesias de Chitré, parque de La Villa y el de los posibles accidentes automovilísticos en el tramo de Chitré, circunvalación y carretera interna.
- ✚ El día 19 de abril dl 2019, Inician las procesiones de la Semana Mayor en todos los distritos (Santa María, Parita, Chitré, Ocú, la Villa, Pocrí, Pedasí, Tonosí, Macaracas, entre otras).
- ✚ Valorar la reubicar las ambulancias en los días de éxodo hacia la provincia en la carretera principal.

16- COORDINADOR REGIONAL DE COLÓN:

- ✚ Coordinara con las instituciones de atención de pre hospitalaria, Cruz Roja Panameña, Benemérito Cuerpo de Bomberos, DENGEDTP y SINAPROC.
- ✚ Valorar la reubicar las ambulancias en los días de éxodo hacia la provincia en las áreas de la carretera principal.
- ✚ Verificar el turno y fortalecer los mismos con personal en la fecha de operación de la Semana Mayor y tener lo mínimos 2 unidades por ambulancia.
- ✚ Supervisar y garantizar el funcionamiento de los sitios de lanzamientos las 24 horas de ser necesarios con su presencia, el Coord. José Luis De Gracia teléfono 69811298/ **números de 3 dígitos (298)**.
- ✚ **Serán suspendidos los permisos y los tiempos compensatorios hasta que dure el operativo.**
- ✚ Una ambulancia, estará ubicada en el sitio de lanzamiento de Colón, por llamada al sistema 9-1-1.
- ✚ Una ambulancia, estará ubicara en la entrada de Sabanita por la cantidad de personas que visitas el Cristo de Portobelo, área turística y diferentes playas.

- ✚ Una ambulancia estará ubicada el sitio de lanzamientos de la Y de San Juan Chilibre, deberá estar pendiente a la concentración de personas que se genere en la localidad y los posibles trauma por accidente automovilístico en su área de cobertura.

Instrucciones de Coordinación:

- ✚ Director Ejecutivo **Gil Fábrega** y la Lcda. Elizabeth Bonilla serán los responsable del Operativo de la Semana Santa a nivel nacional donde el SUME 911 tenga cobertura.
- ✚ Asignará al personal involucrado en la ambulancia que estará ubicada en el COE de Aguadulce hasta que dure la operación.
- ✚ Supervisará por medios de visitas en los días de operativo en los diferentes sitios de lanzamientos a nivel nacional.
- ✚ **Todos los permisos y tiempo compensatorios están suspendidos mientras dure el operativo de la semana santa.**
- ✚ Coordinara con otras instituciones, empresa involucrada en la misión.
- ✚ Mantener las coordinaciones operativas necesarias para el desarrollo de la operación a nivel nacional.
- ✚ Generación de caso necesario de informe de situación con respecto a la operación y/o misión.
- ✚ Emisión diaria de los estados de situación para los efectos de operaciones y envió a relaciones públicas.
- ✚ Informar a la dirección ejecutiva sobre las novedades de la operación de Semana Santa.
- ✚ Esta orden estará sujeta a cambios solamente por la dirección ejecutiva del SUME 9-1-1, dicho cambios se hará por medios de notas, memorando y correos electrónicos notificando a todos los involucrados.
- ✚ Toda la incapacidad presente en el periodo de la operación será sujeta a observación y validación. En el proceso se aplicara suspensión de cambios de turnos.
- ✚ Todo el personal, jefes de direcciones y departamento deberán mantenerse disponibles y localizables durante el operativo de Semana Santa para asegurar que todos sus servicios y recursos estén disponible.

- ✚ En los casos en que se susciten incidente crítico o grave o el caso que se sospeche de alguna situación con consecuencias legales, los involucrados deberán ser sustraídos de forma inmediata de la operación. Para efecto de redactar el informe de acciones realizada, dichos informe deberán ser remitidos a la brevedad posible a estación central por los medios disponibles.
- ✚ El COE en Aguadulce iniciara cobertura el jueves 18 de abril a las 12:00 horas y finalizara el domingo 21 de abril de 2019 a las 21:00 horas.
- ✚ La jefa de pre hospitalaria será el enlace en el centro de operaciones de emergencias (COE) en Aguadulce, se laborara 12 horas por turno.
- ✚ Cuando se dé un despacho en el área de cobertura de la ambulancia ubicada en el COE de Aguadulce, primeramente coordinar con el coordinador de enlace para minimizar recursos y tiempo de repuestas para ubicar las ambulancias más cercanas al lugar.

DOCUMENTO DE REFERENCIA LEGAL Y NORMATIVA INSTITUCIONAL

Protocolo de atención médica para el personal TUM Doc. 00762.

Protocolo de despacho de ambulancias – ProQa.

PROCEDIMIENTO 100-01: Trabajo para el supervisor del centro de despacho.

PROCEDIMIENTO 100-02: Para el jefe del centro de despacho.

PROCEDIMIENTO 100-03: Para preparación de turno y asignación diaria.

PROCEDIMIENTO 100-04: Para la transferencia de turno del supervisor.

PROCEDIMIENTO 100-05: Para el operador de emergencias.

PROCEDIMIENTO 100-06: Para el despachador de emergencia.

PROCEDIMIENTO 100-08: Para el tratamiento de desperfecto sistema.

PROCEDIMIENTO 100-09: En caso de excepciones para el personal de las ambulancias.

PROCEDIMIENTO 100-10: Para la transferencia de turno entre personal de las ambulancias.

PROCEDIMIENTO 100-11 Para el personal de las ambulancias.




















PROCEDIMIENTO 100-12 Para el traspaso de equipos entre las ambulancias.

Ley No. 44 del 31 de octubre de 2007 del Sistema Único de Manejo de Emergencias 9-1-1.

Ley No. 31 de 3 de Junio de 2008 que regula la profesión de técnico en urgencias médicas y dicta otras disposiciones, personal de despachadores de emergencias médicas están certificado localmente en el uso del proQa (aplicación médica para el despacho de las ambulancias), médicos del despacho cumple con las normativas presente en el país, receptores de llamada cumple con las certificaciones locales de proQa.

Resolución No. 001 SUME 9-1-1 del 12 de junio de 2010 por medio de la cual el patronato del Sistema Único de Manejo de Emergencias 9-1-1 aprueba su reglamento interno de personal.

TERMINOS Y DEFINICIONES

-  **DE:** Dirección Ejecutiva
-  **DIOPSCOM:** Director de Operaciones y Comunicaciones
-  **NCC:** Centro Nacional de Operaciones (su sigla en inglés)
-  **JCO:** Jefe del Centro de Operaciones
-  **JAPH:** Jefe de Atención Pre Hospitalaria
-  **APH:** Atención pre Hospitalaria
-  **SD:** Supervisor de Despacho
-  **SO:** Supervisor Operativo
-  **CT:** Operador de llamada de emergencia, por su sigla en inglés CallTaker
-  **DEM:** Despachadores de Emergencias Médicas
-  **DSM:** Dirección de Servicio Médico
-  **MD:** Médico de Despacho
-  **IT:** Informática
-  **TUM:** Técnico de Urgencias Médicas
-  **OVE:** Operador de Vehículo de Emergencia
-  **RCI:** Red de Comunicación Interna
-  **COE:** Centro de Operaciones de Emergencias
-  **FTC:** Fuerza de Tarea Conjunta.
-  **SCI:** Sistema de Comando de Incidentes

4. ADMINISTRACIÓN Y LOGÍSTICA:

a- Administración:

Los coordinadores regionales y los supervisores operativos serán responsables de asignar a otras unidades si algunos se incapacitarán y administrar los recursos asignados.

b- Logística:

Abastecimiento:

Clase I: Todo el personal que este de turno durante el operativo de Semana Santa, la institución le suministrara la logística.

Clase II: Uniforme del SUME 9-1-1

Clase III: Ambulancias totalmente equipadas con todos los insumos y recursos humanos.

5- MANDO Y TRANSMISIONES:

Cadena de Mando:

1. Director Ejecutivo.
2. Director de Operaciones y Comunicaciones.
3. Jefe del Centro de Despacho.
4. Jefa de Atención Pre Hospitalaria.
5. Coordinador Región Metro.
6. Coordinador Regional de Colón.
7. Coordinador Regional de Azuero.
8. Coordinador Regional de Chiriquí.
9. Supervisor de enlace en el COE.
10. Supervisor de Despacho.
11. Supervisor Operativo.

Transmisiones:

- ✚ Se utilizaran la pro señas vigentes del SUME 911
- ✚ Las comunicaciones entre el NCC, SL y los TUM serán por los mecanismo que se cuentan al momento, vía telefónica, Red de Radio troncalizado en 800 mhz.
- ✚ Se le presentara el paciente al médico de turno en el despacho por medio de los canales vigente.

**DISTRIBUCIÓN DE LA ORDEN DE OPERACIÓN N° 003-19
“SEMANA SANTA 2019”**

1. DIRECTOR EJECUTIVO
2. SECRETARIA GENERAL
3. DIRECTOR DE OPERACIONES Y COMUNICACIONES
4. CENTRO DE DESPACHO
5. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN PRE HOSPITALARIA
6. DIRECCIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS
7. DIRECCIÓN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
8. DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES
9. DEPARTAMENTO DE TRANSPORTE
10. DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA Y CALIDAD
11. OFICINA INSTITUCIONAL DE RECURSOS HUMANOS
12. OFICINA INSTITUCIONAL DE ASESORÍA LEGAL
13. DEPARTAMENTO DE RELACIONES PÚBLICAS
14. DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA
15. DEPARTAMENTO DE ALMACÉN
16. DEPARTAMENTO DE PRESUPUESTO
17. COORDINADOR DE LA METRO
18. COORDINADOR REGIONAL DE COLÓN
19. COORDINADOR REGIONAL DE AZUERO
20. COORDINADOR REGIONAL DE CHIRIQUÍ
21. SUPERVISOR DE DESPACHO
22. SUPERVISOR OPERATIVO
23. SUPERVISOR DEL COE

ANTECEDENTE DEL OPERATIVO DE SEMANA SANTA 2018, EN EL CENTRO DEL DESPACHO

CANTIDADES DE SALIDA DE LAS AMBULANCIAS	930
COORDINACIONES INTERINSTITUCIONAL	51
COLISIONES ATENDIDAS	117
CASOS MÁS ATENDIDO EN EL SUME 911	
ACCIDENTE DE TRÁFICO	117
INCONCIENCIA/ DESMAYO	74
PERSONAS ENFERMAS	111
PROBLEMA RESPIRATORIO	57
CAIDA	68
CONVULSIONES	60