

MAS DE ESTE TIEMPO NO DEBEN TARDAR EN UNA LLAMADA DE EMERGENCIA

NORMATIVA

La normativa vigente en materia de atención de urgencias extrahospitalarias y emergencias sanitarias de la Comunidad de Madrid, impone a los facultativos de los centros coordinadores asegurar que el paciente recibe la asistencia médica oportuna en un tiempo de respuesta adecuado que está establecido en quince-veinte minutos para las instituciones que prestan cobertura a las urgencias y emergencias de la Comunidad de Madrid.

La Ley 25/1997, de 26 de diciembre, de regulación del Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2, estableció el régimen jurídico básico de organización y funcionamiento del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2, al objeto de coordinar a las entidades que en cada caso deban actuar y así garantizar una respuesta rápida y eficaz ante las demandas de los ciudadanos. Esta Ley indica en su art. 2.1.b) que las actuaciones del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2, respecto al tratamiento y evaluación de las llamadas, se realizarán según las directrices de actuación aprobadas por el órgano competente de la Comunidad de Madrid, y de acuerdo con los convenios de colaboración que se establezcan con las Administraciones Públicas o entidades competentes para la prestación material de la asistencia o, en su caso, con los protocolos que se aprueben por la Consejería competente de la Comunidad de Madrid.

Desde la puesta en funcionamiento del Servicio de Atención de Llamadas de Urgencia a través del teléfono único 1-1-2, se han firmado convenios con la mayoría de las Administraciones relacionadas con los servicios de urgencia. En lo que aquí resulta de aplicación destaca el convenio para la Coordinación de la Atención de Urgencias Extrahospitalarias y Emergencias Sanitarias entre la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid, el Instituto Nacional de la Salud y la Cruz Roja Española.

Según la Resolución de 25 de mayo de 1998 de la Subsecretaría del Ministerio de Sanidad y Consumo por el que se da publicidad al Convenio para la coordinación de atención de urgencias extrahospitalarias y emergencias sanitarias entre la Comunidad de Madrid, el Ayuntamiento de Madrid, la Cruz Roja y el INSALUD de 29 de abril de 1998, la competencia para atender la emergencia domiciliaria, efectivamente, correspondía al SUMMA-061.

Dicho Convenio establece como tiempo adecuado de respuesta el de quince minutos para todas las instituciones encargadas de atender las urgencias y emergencias.

En el apartado de competencias de SAMUR – PROTECCIÓN CIVIL se dispone que dicha institución actuará en la vía pública, si bien *“podrá prestar apoyo a atenciones domiciliarias cuando no exista otro recurso disponible en un tiempo de respuesta adecuado (quince minutos), fundamentalmente a petición del CCU del 061”*. Idéntica previsión se hace para la Cruz Roja. El 061- SUMMA *“solicitará el apoyo al SAMUR-Protección Civil para atenciones domiciliarias cuando no exista otro recurso disponible en un tiempo de respuesta adecuado.”*

Lo anterior supone que, establecido un tiempo de respuesta adecuado para atender la emergencia, 15 minutos, y en previsión de que el recurso adecuado a la patología no llegara al domicilio en ese tiempo, el médico regulador del Servicio de Emergencias debe solicitar el apoyo bien del Samur, bien de la Cruz Roja.

El Servicio de Urgencias Médicas de Madrid (SUMMA-112) atiende las llamadas de urgencia médicas realizadas en el ámbito territorio de la Comunidad de Madrid siguiendo

un método de operación con cobertura telemática para localizar, tipificar y priorizar la llamada recibida para después, mediante solicitud de intervención, enviar el recurso adecuado al tipo de asistencia requerida.

En el supuesto de asistencia médica las llamadas se recogen por operador que registra los datos en el servidor central de información. De ser necesario, trasfiere la llamada a un operador especialista en sala para que recabe información más detallada del llamante o proporcionarle ayuda específica *in situ*. Dicho operador clasifica en función de un cuestionario informático específico, la llamada como EMERGENCIA O URGENCIA, dependiendo de si existe o no riesgo para la vida del paciente. El operador o el operador especialista deben introducir la información necesaria el sistema indica los organismos de emergencia que deben actuar en la resolución del incidente y envía automáticamente una solicitud de intervención a los organismos implicados.

El seguimiento y posterior cierre del incidente, así como la atención de nuevas llamadas sobre incidentes en curso se lleva también a cabo por el 112.

Resulta fundamental resaltar que mediante un sistema de asociación de datos, se incorporan las nuevas llamadas que se produzcan en relación con una llamada ya realizada. Esta nueva información se remite a los organismos de emergencia alertados para facilitar la actuación en curso, evitando con ello la movilización de nuevos efectivos para un incidente que ya está siendo atendido.

Además, con fecha 26 de marzo de 2001, la Consejería de Medio Ambiente dictó la Orden 788/2001, de 26 de marzo, por la que se aprobaron los **protocolos de actuación operativa** del Centro de Atención de Llamadas de Urgencia 1-1-2, **estableciéndose prioridades y despachos en función de las emergencias acontecidas. Es de destacar que los problemas respiratorios graves, las hemorragias y los problemas cardiacos tienen señalada una prioridad de 1, sobre 3.**

Finalmente, con fecha **18 de mayo de 2006**, se aprobó la **Carta de Servicios de Samur-Protección Civil** por la que asume el compromiso institucional de establecer y desarrollar dicha los servicios de asistencia que en la misma refiere en relación con la atención sanitaria de urgencias y emergencias en la vía y locales públicos de la ciudad de Madrid, comprometiéndose, entre otras cuestiones a:

“... Acudir con rapidez:”

“El tiempo medio de respuesta para nuestras actividades de Soporte Vital Avanzado será inferior a 10 minutos desde la recepción de la llamada hasta el lugar.”

Esta Carta de Servicios fue revisada por última vez con fecha **23 de octubre de 2007**.