

## NORMAS DE RECEPCIÓN TELEFÓNICA

Normatizar la recepción es fundamental. De este modo se cuentan con pautas para la atención que permitan obtener todos los datos necesarios para continuar con la gestión del despacho en forma eficaz.

La concordancia en el modo de trabajar de todos los receptores telefónicos, mantiene un estándar profesional y de calidad.

### OBJETO

Descripción de la recepción telefónica de los auxilios en el Sistema de Atención Médica de Emergencia de la Ciudad de Buenos Aires.

### NORMATIVA GENERAL

- Se deberá atender sin demora.
- Al atender se deberá identificar al sistema, al receptor con su número, agregando la fórmula de cortesía de acuerdo al momento del día.
- No está autorizado el uso coloquial del lenguaje. Usar “usted” y no “vos”.
- No está permitido ingerir alimentos o bebidas mientras se atiende un llamado.
- En todo momento se deberá mantener un tono de voz uniforme y el respeto hacia el interlocutor.
- Se debe mantener una conducta profesional. No transmitir desgano, enojo ni nerviosismo evidente.
- Recordar que la carga de datos de la solicitud de auxilio médico en el sistema tiene categoría de documento legal y como tal puede ser requerido por las autoridades judiciales. Por lo tanto, deben figurar todos los datos requeridos, presentando una coherencia sintáctica, usando un léxico acorde y sin faltas de ortografía.

### DATOS A REQUERIR

En la recepción de todo auxilio se deberán obtener los siguientes datos:

- Geolocalización del evento
- Teléfono de contacto
- Motivo del llamado: signos y síntomas
- Sexo y edad
- Antecedentes personales (que guarden relación con el estado actual del paciente).

Los datos se dividen en datos estratégicos y complementarios.

Se entiende por datos estratégicos aquellos que son fundamentales para poder gestionar el despacho del auxilio.

- Geolocalización
- Teléfono de contacto
- Motivo del llamado: signos y síntomas

Los datos complementarios son los que complementan la información y en algunos casos pueden guiar hacia la determinación del motivo del llamado.

- sexo
- edad
- datos filiatorios
- antecedentes personales

Geolocalización: son los datos geográficos del pedido. Es primordial conocer si se trata de un pedido para una localización en la Ciudad de Buenos Aires.

La geolocalización puede ser ingresada por:

- Dirección; conformada por calle, avenida o pasaje y su numeración catastral. Se debe registrar cuerpo/torre, piso y departamento.
- Vía pública: se registra por la intersección de dos arterias viales, una arteria vial y sus entrecalles o calle/avenida y la altura.  
Si el solicitante informa alguna referencia, se deben registrar para que la ubicación del evento sea más rápida.
- Hito: se usa para ingresar en el sistema, ubicaciones por todos conocidas, como ser estaciones de trenes, subtes, algunas plazas y parques, edificios públicos, hospitales y centros de salud, etc.

Teléfono de contacto: es un dato que siempre debe estar presente.

Signos y síntomas: es el dato que determina la prioridad en el despacho. Un signo es algo objetivo, que se puede ver. Un síntoma es lo que el paciente siente. Es subjetivo y el receptor debe valorarlo con la totalidad de la información recibida.

Sexo y edad: si el solicitante no puede informarlo en forma específica, se le solicitará que sea una estimación de la misma.

Datos filiatorios: siempre que sea posible, se deberá indagar sobre los mismos para registrarlos en la solicitud (apellido, nombre, edad y DNI).

Antecedentes personales: en la medida que el solicitante pueda dar esa información se debe registrar. Los antecedentes que deben tenerse en cuenta son los que tengan que ver con el estado actual del paciente.

## CATEGORIZACION

De acuerdo a los algoritmos con vigencia internacional, se categorizará la solicitud en:

rojo: para aquellas solicitudes que representan una emergencia.

Amarillo: es la situación que representa una urgencia.

Verde: es una situación en la cual no existe riesgo de muerte ni urgencia en la atención.

## IDENTIFICACIÓN DE LA MAGNITUD

A través del interrogatorio se podrá determinar si la solicitud corresponde a un evento de víctimas múltiples y/o con posibilidad de víctimas potenciales.

Se define como *evento de víctimas múltiples* a la alteración en forma súbita de las personas, el medio ambiente que los rodea y sus bienes, generando por causas naturales o antropogénicas (originadas por el hombre), y que ocasionan un incremento de la demanda en la atención médica de emergencia en el lugar del evento. Siendo las *víctimas múltiples*, las personas que posiblemente pueden verse afectadas por un evento adverso.

## SOLICITUDES ESPECIALES

- Incendio en edificio: es importante averiguar el piso dónde se produjo el incendio y la cantidad de plantas que tiene el edificio. También se debe recabar información sobre personas atrapadas y presencia de Bomberos y Policía.
- Incendio en fábrica o comercio: es fundamental averiguar qué tipo de actividad se realiza en el lugar para detectar riesgos asociados.
- Incendio de vehículo: ante un pedido de este tipo se debe confirmar fehacientemente que no haya víctimas como consecuencia del incendio. De ser así, no se envía ambulancia.
- Incendio en formación ferrea: se solicitará la ubicación más exacta posible del evento y el lugar de acceso para llegar al lugar. Se deberá recabar información sobre la cantidad posible de víctimas (evacuados y/o atrapados) y presencia de Bomberos y Policía.
- Incendio en aeronaves: se actuará de acuerdo al tipo de alerta emitido por las autoridades del Aeroparque Jorge Newbery. Existen tres niveles de alerta, dese que una aeronave es declarada en emergencia hasta el incidente consumado.
- Derrumbes: se tratará de averiguar si hay personas atrapadas y cuántas son. Se deberá establecer el tipo de actividad que se realiza en el lugar en el caso de ser un comercio o una fábrica para considerar la existencia de riesgos asociados. Confirmar presencia de Bomberos y Policía.
- Explosiones: igual conducta que en el caso de derrumbes
- Aglomeración de personas: toda aglomeración de personas debe tratarse como un evento de víctimas potenciales. Cuando se reciba la notificación de este suceso, se deberá indagar el motivo y la magnitud del mismo. Si de las preguntas surja que es necesario la presencia del SAME, se deberá coordinar un punto de encuentro con el solicitante, para poder acceder al paciente.
- Colisión/descarrilamiento de trenes: se debe ubicar el lugar del siniestro en la manera más exacta posible y las vías de acceso. Se tratará de conocer la cantidad de personas involucradas (tren de pasajeros vs tren de carga). de no obtener este dato se debe trabajar siempre con la hipótesis de máxima.
- Colisión/descarrilamiento de subte: ubicar el lugar del evento lo más exacto posible y cuál es la estación más próxima para acceder. Se tratará de conocer la cantidad de personas involucradas.
- Colisión vehículo motor: geolocalizar el evento con la mayor exactitud posible. Indagar cantidad de pacientes, si hay personas atrapadas y si existe pérdida de combustible. Se deberá averiguar siempre tipo de vehículos involucrados.  
En caso que el evento ocurriera sobre una autopista o avenida de gran circulación, se deberá consultar intersección, sentido del tránsito o alguna referencia que ayude a la rápida identificación del lugar. Por ejemplo, sobre General Paz si es sobre colectora o sobre vía rápida, sentido Riachuelo o Río de la Plata,  
En caso de una solicitud donde se indique la intersección de una calle o avenida con vías del ferrocarril, preguntar siempre la numeración y/o la

Línea del ferrocarril. Por ejemplo: la calle Brandsen cruza las vías del ferrocarril Roca a la altura del 900 y del 2100.

La avenida Dorrego tiene intersección con las vías del ferrocarril San Martín y del Mitre.

#### LLAMADA SIN RESPUESTA AL IDENTIFICAR EL SISTEMA

Ane una llamada en la que, habiendo identificado el sistema, no se obtiene respuesta, se deberá repetir la fórmula de cortesía, al menos tres veces en el término de 15 segundos. No obstante, se deberá mantener una escucha activa para poder determinar si existe alguna situación que denote emergencia y que se pueda detectar a través del teléfono.

#### SOLICITANTE DISRUPTIVO

Toda vez que un solicitante no concrete el pedido de auxilio médico y comience con una conducta irrespetuosa, se intentará que deponga su actitud, repitiéndole que debe responde a las preguntar para gestionar su solicitud. Si la situación continua en los mismos términos, se deberá informar que está ocupando una línea de emergencia y que se procederá a interrumpir la llamada.

#### RECONOCIMIENTO DE CADÁVER

No representan una emergencia ni una urgencia salvo que el cuerpo esté interrumpiendo un medio de comunicación.

De acuerdo a la Guía para equipos de salud para Manejo seguro de cadáveres de la Dirección Nacional de Emergencias Sanitarias<sup>1</sup>, “el diagnóstico de muerte lo puede realizar cualquier persona entrenada a tal fin: médicos, auxiliares, personal de seguridad y/o civiles... La certificación de la muerte solo la realiza un médico matriculado (Ley de Ejercicio de la Medicina 17132 Art 17 y 19 Inc 8)

Ante la presencia de una persona fallecida en el lugar del auxilio, el médico actuará de la siguiente manera:

- Si se encuentra en vía pública o lugar público: se da intervención a la policía.
- Si se encuentra en domicilio:
  - en caso de muerte violenta o de dudosa criminalidad: se da intervención a la policía.
  - en caso de muerte natural: se deberá establecer comunicación con el médico de cabecera para informar que su paciente ha fallecido.
    - si el médico de cabecera realiza el certificado: el médico de auxilio recabará apellido y matrícula de su colega para dejarlos registrados.
    - si el médico de cabecera no realiza el certificado: se da intervención a la policía.

En todos los casos, el médico de auxilio solo realiza la constancia de muerte, donde no tiene la obligación de determinar la causa del deceso.

La información que debe dar a la Central de Emergencia es:  
sexo y edad aparente

---

<sup>1</sup> <https://bancos.salud.gob.ar/sites/default/files/2018-10/0000001148cnt-manual-manejo-cadaveres2018.pdf>

intervención policial si corresponde  
datos filiatorios si están confirmados (excluyente)