

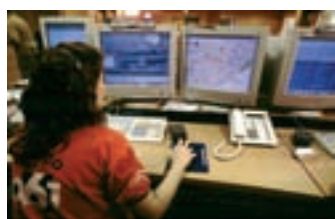
## El Centro Coordinador de Urgencias y Emergencias 061

Los Centros Coordinadores de Urgencias y Emergencias Sanitarias (CCUE) tienen como **objetivo principal facilitar al ciudadano el acceso al Sistema Integral de Urgencias y Emergencias en Andalucía**. Para ello se dispone en cada provincia de un Centro de Coordinación que cuenta con la infraestructura, recursos y profesionales que garantizan la respuesta al ciudadano en situaciones de urgencia o emergencia sanitaria. Los Centros Coordinadores cumplen un papel fundamental ante situaciones extraordinarias de emergencias colectivas o catástrofes, coordinando los recursos asistenciales extrahospitalarios del Sistema Sanitario Público de Andalucía. La infraestructura tecnológica y de funcionamiento de los CCUE permite además su participación en la gestión y coordinación del transporte sanitario, recepción y atención de alertas epidemiológicas en salud.

### Gestión de llamadas asistenciales

Como refleja el protocolo de Coordinación de Urgencias y Emergencias en el Sistema Sanitario Público de Andalucía, la recepción de llamadas telefónicas solicitando asistencia urgente o emergente se realiza a través de los CCUE. Para ello, el ciudadano cuenta con el teléfono de marcación reducida **061** para las emergencias (situaciones donde la vida corre peligro) y del teléfono de urgencias en Atención Primaria **902 505 061**. En el CCUE existen otras líneas de acceso junto a estos dos números que permiten y garantizan la respuesta al ciudadano ante una urgencia o emergencia sanitaria, bien de manera directa o bien derivada de otras instituciones o servicios de emergencia.

La respuesta se gestiona a la mayor brevedad posible, con criterios de prioridad en función del triaje telefónico realizado y de lo establecido en el protocolo de Coordinación de Urgencias y Emergencias. De esta forma se persigue la utilización del recurso más idóneo en cada caso, pudiendo:



- Activar un recurso sanitario.
- Transferir la solicitud al dispositivo asistencial correspondiente.
- Derivar al ciudadano al dispositivo asistencial correspondiente.
- Resolver la solicitud dando información o consejo sanitario.

Ante una solicitud de asistencia sanitaria un operador especialmente formado en protocolos de urgencias y emergencias y marketing telefónico recoge inicialmente todos los datos de localización que nos permitan la llegada del recurso si fuera necesario su envío. Seguidamente, se realiza un breve interrogatorio apoyado en protocolos de preguntas según el síntoma guía que refiere el paciente y que el médico coordinador escucha, con la posibilidad de intervenir en cualquier momento de la conversación y efectuar otras preguntas que le ayuden a establecer la prioridad y orientación diagnóstica de la situación del enfermo.

El triaje o clasificación telefónica de la llamada de atención sanitaria urgente/emergente es básica para establecer la prioridad de la asistencia. De esta



clasificación va a depender fundamentalmente la respuesta a la solicitud de asistencia sanitaria del centro coordinador.

### **La respuesta se gestiona a la mayor brevedad posible, con criterios de prioridad en función del triaje telefónico realizado y de lo establecido en el protocolo de Coordinación de Urgencias y Emergencias.**

En un 77% de las llamadas de asistencia sanitaria (demandas asistenciales) es necesario el envío de un recurso sanitario, que puede ser un Equipo de emergencias 061, compuesto por médico, enfermero y técnico de emergencias; una unidad del Dispositivo de Cuidados Críticos de Urgencia del SAS (DCCU) o una ambulancia para su traslado al hospital.

En determinadas ocasiones se puede enviar (dependiendo de la provincia) un **Equipo de Coordinación Avanzada (ECA)** compuesto por un diplomado en enfermería y un técnico en emergencias sanitarias en una unidad equipada para prestar soporte vital avanzado, en permanente contacto con el médico coordinador para la toma de decisiones. Este equipo no sólo transmite información del paciente, también signos clínicos y constantes así como la transmisión del trazado electrocardiográfico mediante dispositivos de telecomunicaciones que permiten su recepción e interpretación en el Centro Coordinador. Una de cada cinco demandas de asistencia son resueltas mediante consejos sanitarios, facilitados por el médico coordinador, o derivación por medios propios, evitando desplazamientos innecesarios de recursos, lo que permite al ciudadano la toma de decisiones compartida.

Para facilitar la accesibilidad de determinados colectivos al Sistema Integral de Urgencias y Emergencias se han puesto en marcha las siguientes iniciativas:

- Disponer de una **línea para la recepción vía fax de demandas de asistencia por parte de usuarios con discapacidades sensoriales.**



El sistema permite la recepción del fax por parte del usuario, así como el envío de respuesta al mismo con información del recurso enviado y consejos sanitarios a seguir.

- **Servicio de Teletraducción.** Cuando hay una llamada en inglés se realiza una conversación a tres bandas (coordinador-traductor-paciente). El servicio cubre la demanda de los ocho centros coordinadores.
- Base de datos de pacientes de alto riesgo como son los incluidos en el “**Programa Corazón**”, dirigido a personas diagnosticadas de Infarto Agudo de Miocardio o Angina Inestable, y en el “**Programa Aire**”, para asmáticos graves o personas que sufran ‘shock’ anafiláctico. Los enfermos que pertenecen a estos programas disponen de una tarjeta con sus datos y un número personal. Al llamar al 061 en caso de recaída e identificarse como integrante de uno de estos programas, el protocolo telefónico se abrevia y la respuesta se agiliza.



### Gestión de alertas epidemiológicas

El centro coordinador actúa como un eslabón integrado en el Sistema de Vigilancia Epidemiológica de Andalucía canalizando las alertas en salud pública de declaración urgente fuera del horario laboral normal. El objetivo principal es asegurar que cualquier persona, servicio o institución (usuarios, ayuntamientos, servicios de urgencias de APS o hospitales) puedan comunicar una alerta en cualquier momento, sea justificada o no, y que el sistema tenga posibilidad de responder en caso necesario, independientemente del día u hora. Existe para ello un teléfono único **902 220 061**. Por cada alerta recibida se realiza un registro en el sistema, remitiéndose posteriormente mediante fax y/o teléfono a responsables de Distritos o Delegaciones de Salud.

### Gestión de transporte sanitario

El CCUE se encarga de la gestión de las peticiones de traslado urgente por parte de los facultativos del **Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA)**. También gestiona el traslado interhospitalario de pacientes críticos.

Este servicio incluye los traslados entre centros dentro del territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, las 24 horas diarias todos los días del año. Los traslados más frecuentes tienen lugar dentro de las áreas metropolitanas de las capitales de provincias, aunque incluye además los traslados entre centros de distintas provincias. Se realizan también traslados a hospitales de otras comunidades autónomas, realizándose en estos casos preferentemente por vía aérea bien con helicóptero o avión medicalizado. Un ejemplo son los traslados de pacientes con lesión medular al Hospital de Toledo.

### Gestión de la Información

Toda esta actividad es facilitada por el **Sistema de Información (SIEPES)**, que permite la transferencia de llamadas, gestión de bases de datos, protocolos y automatización de procesos de búsqueda de recursos disponibles, seguimiento de demandas e integración de voz, datos y radio, localización y posicionamiento de unidades (por status radio y por GPS), utilización de telemedicina mediante la transmisión de EKG.

## DIRECTORIO DE CENTROS CCUE:

### SERVICIO PROVINCIAL DE ALMERÍA Edificio Antiguo Hospital Virgen del Mar (Bola Azul)

Ctra. Ronda, 226. 6ª Planta. 04005. Almería.  
Tlf.: 950 01 00 00  
Fax: 950 01 00 04

### SERVICIO PROVINCIAL DE CÁDIZ Hospital de Puerto Real.

Ctra. Nacional 4ª. Km 665.  
11510. Puerto Real. Cádiz.  
Tlf.: 956 01 20 00  
Fax: 956 01 20 20

### SERVICIO PROVINCIAL DE CÓRDOBA Hospital Los Morales.

Edificio Anexo. 14012. Córdoba.  
Tlf.: 957 01 22 00  
Fax: 957 01 22 13

### SERVICIO PROVINCIAL DE GRANADA CMAT.

Avda Ciencias de la Salud, s/n.  
Armillá. 18100. Granada.  
Tlf.: 958 00 22 00  
Fax: 958 00 22 01

### SERVICIO PROVINCIAL DE HUELVA

Avda. Paisajista, 5.  
21003. Huelva.  
Tlf.: 959 00 48 00  
Fax: 959 00 48 01

### SERVICIO PROVINCIAL DE JAÉN Recinto Hospital Neurotraumatológico.

Ctra. Bailén-Motril s/n. 23009. Jaén.  
Tlf.: 953 01 10 00  
Fax: 953 01 10 01

### SERVICIO PROVINCIAL DE MÁLAGA Parque Tecnológico de Andalucía.

C/Marie Curie, 7. 29590. Campanillas. Málaga.  
Tlf.: 951 03 59 00  
Fax: 951 03 59 05

### SERVICIO PROVINCIAL DE SEVILLA Isla de la Cartuja.

C/Max Planck, s/n. 41092. Sevilla.  
Tlf.: 955 03 01 00  
Fax: 955 03 01 15



## En primera persona

**José María Nieto Pérez es médico del Servicio Provincial de Sevilla. Se incorporó a EPES desde el principio en 1994 para formar parte de la primera plantilla de este Servicio. Aunque hay que decir que ya llevaba recorridos algunos kilómetros de UVI-Móvil desde el año 92 con los primeros Equipos de Emergencia 061 en la base del Hospital Macarena.**

José María es padre de dos niños y una niña, también podemos afirmar que ha sido "padre" de la "Bética XXI", una UVI-Móvil modular que fue fruto de la experimentación e innovación en ese campo en su día. Me confiesa que lo de la ventanilla minúscula no estaba previsto. Para los más veteranos, podemos recordar que fue responsable del dispositivo sanitario del Plan Infoca, en los primeros años, también ha sido pionero de proyectos que se están desarrollando actualmente, como es el grupo de trabajo de Ventilación Mecánica no Invasiva, junto a Miguel Ángel Sánchez Alarcón, médico también del SP de Sevilla.

### ¿Qué hace que una guardia te resulte más o menos agradable?

Esa es una cuestión que depende de muchos factores. El primero es si se trata de un turno en un equipo de emergencias o en la sala de coordinación. Aquí me inclino por la asistencia. En segundo lugar por la base en la que te toca trabajar, aspectos más de carácter personal, que también los considero importante. En tercer lugar por el equipo de trabajo, los compañeros que tienes en esa guardia. Considero que congenio bien con todos, aunque tengo mis afinidades, como todo el mundo.

De todos modos, si pudiese elegir, me quedaría con el turno de helicóptero.

### Como médico, ¿En qué situación o patología te sientes más preparado?

A estas alturas manejas con soltura cualquier patología de emergencias. No hablaría tanto de preparación o capacitación como de afinidad a la hora del proceso. En ese caso prefiero los pacientes cardiovasculares y politrauma.

## **Tras cada llamada, desde la primera pregunta, se está evaluando la situación, y si procede, activando el recurso adecuado**

### ¿Cómo es tu experiencia en un día de médico coordinador?

Te enfrentas a una mezcla de sentimientos encontrados, la responsabilidad que supone que todo el servicio pivote sobre la figura del coordinador, la carga de trabajo, el respeto a los falsos negativos, y la necesidad de propiciar en la sala un ambiente de trabajo adecuado, que rebaje los niveles de estrés tanto del personal de operación como de los operativos de calle, todo ello frente a la satisfacción del trabajo bien hecho. Por regla general el balance al final de la jornada es positivo.

### ¿Podrías decirnos cuáles son las situaciones en las que un consejo sanitario es vital e incluso más rápido que la ambulancia más veloz?

Aquellas situaciones críticas que exigen unos gestos mínimos inmediatos al alcance de cualquier persona que se encuentre junto al paciente, obstrucción de la vía aérea, parada cardiorrespiratoria susceptible de reanimación, determinadas intoxicaciones...



José María Nieto en su puesto de coordinación en la sala de Sevilla

### Por el contrario ¿en que otros casos el paciente puede beneficiarse más de un traslado en ambulancia convencional?

Aquellas situaciones o patologías en las que por el escaso o nulo margen de maniobra terapéutica de los Equipos de Emergencia hacen que el paciente no se beneficie de su actuación. Obedecen fundamentalmente a la necesidad de técnicas diagnósticas no disponibles hoy día a nivel prehospitalario en pacientes que no presentan un riesgo vital inmediato. El paradigma podríamos decir que es el ACV en paciente con criterios de fibrinólisis.

### ¿Cuál es el aspecto más destacable de la coordinación desde tu experiencia?

Hoy, que nos hallamos inmersos en la implantación de los procesos asistenciales, creo que el aspecto más destacable es el beneficio derivado de la unidad de mando que asegura una estandarización en la respuesta.

### ¿Has notado alguna evolución por parte de los ciudadanos a la hora de llamar al 061?

Sí, en estos años he notado cómo se iba incrementando la confianza en nuestros servicios tanto por parte de los usuarios como del resto del sistema sanitario. Como contrapartida, esto ha propiciado un incremento en el nivel de exigencia, que nos obliga a la mejora continua.

### Esta es una ocasión magnífica para que nos facilites algunas recomendaciones a la hora de llamar al 061.

Sólo dos, "confíe en nosotros y responda a nuestras preguntas".

*Nos dice esto de manera contundente, porque él conoce que tras cada llamada, desde la primera pregunta, se está evaluando la situación, y si procede, activando el recurso adecuado. Las preguntas para quien llama en una emergencia a veces dan la sensación de ser interminables (aunque sean tres o cuatro), pero la realidad es que permite tomar decisiones, muchas veces vitales para el paciente.*

*Terminamos la entrevista con el Dr. Nieto, a quien le agradecemos que haya hecho posible esta entrevista, cuando me comenta que tiene desarrollada una guía en formato web, que facilita la mayoría de las tareas que debe realizar un médico coordinador en la sala. Quienes hemos tenido la oportunidad de revisarla, podemos afirmar que se convierte en el mejor aliado del médico en sala (la información para la toma de decisiones).*



## El Centro Coordinador en cifras

Mostramos a continuación los datos correspondientes a 2005 de llamadas, solicitudes de asistencia y motivos de llamadas más frecuentes en las salas de coordinación:

### DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS POR LÍNEA DE ACCESO AL CENTRO COORDINADOR

Líneas de Acceso	2004	2005
Emergencias 061	758.445	738.249
Urgencias 902 505 061	454.876	516.998
Línea 112	113.017	159.281
Traslado sanitario	681.885	765.933
<b>Total llamadas</b>	<b>2.008.223</b>	<b>2.180.461</b>

### DISTRIBUCIÓN DE LAS LLAMADAS POR PROVINCIA EN EL AÑO 2005 AL CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS

Llamadas por provincia	* Total de llamadas recibidas
Almería	184.506
Cádiz	347.547
Córdoba	250.066
Granada	219.504
Huelva	73.412
Jaén	178.548
Málaga	450.276
Sevilla	476.602
<b>Andalucía</b>	<b>2.180.461</b>

\*Total de llamadas recibidas por las líneas de 061, urgencias, 112 y traslado sanitario

Queremos agradecer a la Dra. Naranjo sus aportaciones a este monográfico, que nos acerca a la tarea que realizan todos los profesionales en coordinación. También queremos agradecer el trabajo desarrollado por el Grupo de Mejora Continua a la Coordinación y al Grupo de Trabajo EPES-SAS que ha elaborado los Protocolos de Coordinación de Urgencias y Emergencias en el Sistema Sanitario Público de Andalucía:

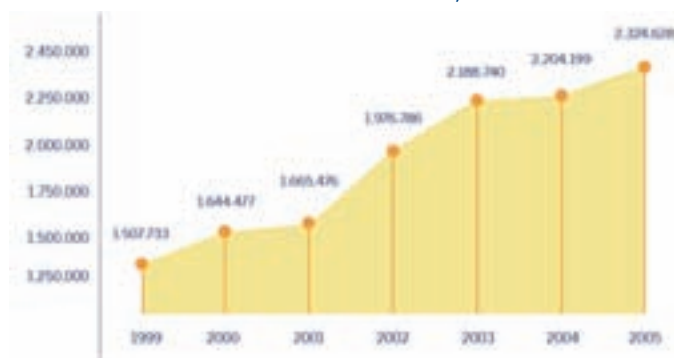
#### Grupo de trabajo de Elaboración de los Protocolos de Coordinación:

**Francisco Arias Silgo.** Director del Centro de Salud Las Letanías.  
**Rafael Baena Sáez.** Centro de Salud de San José del Valle.  
**Francisco Ferrón García.** Jefe del DCCU del Distrito de A.P. Almería.  
**Mariano Ledesma Mesa.** Director del Servicio Provincial EPES de Córdoba.  
**Ana I. Martínez García.** Jefe del DCCU del Distrito de A.P. Málaga.  
**M<sup>a</sup> Auxiliadora Naranjo Sánchez.** Servicio Provincial EPES de Málaga.  
**Armando Navarro Mora.** Jefe del DCCU del Distrito de A.P. Bahía de Cádiz La Janda.  
**Luis Olavarría Govantes.** Director de Proyectos de EPES.  
**Juan Ortiz Espinosa.** Director de Distrito de A.P. Granada.  
**Isidoro Reyes Ruiz.** Jefe del DCCU del Distrito de A.P. Jerez Costa Noroeste.  
**Julio Rojas García de Paso.** Director de Centro de Salud Ronda Histórica.  
**Pedro H. Rojas Parra.** Jefe del DCCU del Distrito Córdoba Sur.  
**Octavia Santos Ramos.** Directora del Centro de Salud Los Bermejales.  
**José M. Uribe Sarabia.** Servicio Provincial EPES Sevilla.  
**Luis C. Valero Balboa.** Jefe del DCCU del Distrito de A.P. Jaén Nordeste.  
**Manuel López Serrato.** Jefe de Servicio de Ordenación Sanitaria.  
**Ignacio Pérez Torres.** Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias.  
**Emilio Suárez Sánchez.** Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias.  
**Francisco Murillo Cabezas.** Director del Plan Andaluz de Urgencias y Emergencias.  
**M<sup>a</sup> Dolores Alguacil Herrero.** Subdirectora de Coordinación de Salud.

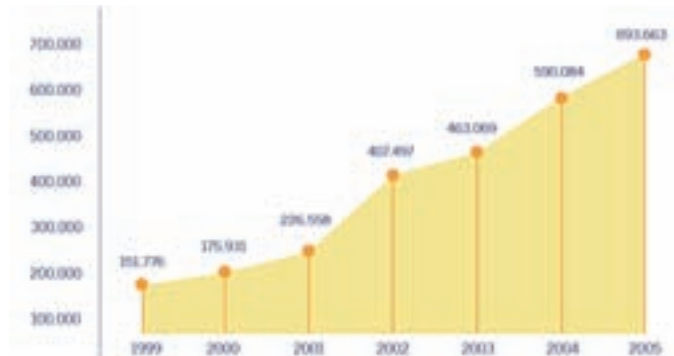
### MOTIVOS DE LLAMADAS ASISTENCIALES MÁS FRECUENTES AÑO 2005. TODAS LAS LÍNEAS



### LLAMADAS ENTRANTES TODAS LAS LÍNEAS, 1999-2005



### DEMANDAS ASISTENCIALES GESTIONADAS EN CCU 1999-2005



#### Grupo de trabajo de Mejora Continua a la Coordinación, EPES:

**Itziar Vivar Díaz.** Servicio Provincial de Almería.  
**Inmaculada Cosano Prieto.** Servicio Provincial de Cádiz.  
**Carmen Segura Masa.** Servicio Provincial de Cádiz.  
**Ascensión Martín Araujo.** Servicio Provincial de Cádiz.  
**Francisco Aranda Aguilar.** Servicio Provincial de Córdoba.  
**Antonio José Castellano Peragón.** Servicio Provincial de Granada.  
**Miguel Palma Criado.** Servicio Provincial de Huelva.  
**María Victoria Perales Samblás.** Servicio Provincial de Huelva.  
**Henry Quintero Castro.** Servicio Provincial de Jaén.  
**Manuela Martínez Lara.** Servicio Provincial de Málaga.  
**M<sup>a</sup> Auxiliadora Naranjo Sánchez.** Servicio Provincial de Málaga.  
**Adolfo Díaz Muñoz.** Servicio Provincial de Málaga.  
**Urbano Paz León.** Servicio Provincial de Sevilla.  
**José Manuel Uribe Sarabia.** Servicio Provincial de Sevilla.  
**Antonio Tristán Altube.** Servicio Provincial de Sevilla.