



SALTILLO

# Procedimiento para Atención a Enfermedades

Código: SA-PR-PCB-09

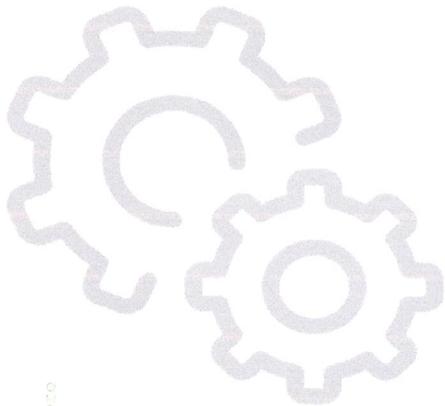
Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

## Manual de Procedimientos para Atención a Enfermedades



CONTRALORIA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FG-IMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.

MUNICIPIO DE  
SALTILLO, COAH.



CONTRALORIA  
MUNICIPAL

### AUTORIZACIONES



Elaboró

: Francisco Javier Saucedo Barrera  
Coordinador de Ambulancias y  
Paramédicos



Revisó:

Ing. Miguel Ángel Rodríguez Salas  
Coordinador de Calidad  
Contraloría Municipal



Autoriz

o: Dr. Alberto Antonio Neira Vielma  
Dir. De PCyB





SALTILLO

# Procedimiento de Atención a Enfermedades

Código: SA-PR-PCB-09

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

## CONTENIDO

	<i>Índice</i>
1. Objetivo	3
2. Alcance	3
3. Responsabilidades	3-4
4. Definiciones	5
5. Políticas y Lineamientos	6
6. Desarrollo/Procedimiento	7-10
7. Diagrama de Flujo	10
8. Riesgos Inherentes	11
9. Registros	12
10. Formatos e Instructivos	12
11. Marco Jurídico/Referencias	12
12. Control de Cambios	13





SALTILLO

# Procedimiento para Atención a Enfermedades

Código: SA-PR-PCB-09

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

## 1 OBJETIVO.

Establecer los procedimientos y dar a conocer al personal la atención médica prehospitalaria adecuada y oportuna en el traslado de pacientes desde el lugar de la ocurrencia hasta la unidad médica.

## 2 ALCANCE.

Este procedimiento de atención prehospitalaria es aplicable para el personal del departamento de bomberos, paramédicos y conductores de ambulancia quienes serán los encargados de la atención directa del paciente mediante los procedimientos correctos y el llenado de documentos derivados del servicio.

## 3 RESPONSABILIDADES.

Núm.	Responsable (puesto)	Funciones
3.1	Director De Protección Civil Y Bomberos	Verificar que se cumpla y ejecuten en tiempo y forma las funciones señaladas de acuerdo con este manual de procedimientos.
3.2	Subdirector de Bomberos	3.4.1 Planear organizar, coordinar controlar y dirigir todos los esfuerzos colectivos de los elementos del cuerpo de bomberos. Gestionar los recursos necesarios para realizar la encomienda. 3.4.2 Velar y asegurar un servicio de calidad a la ciudadanía. 3.4.3 Actualizar de manera permanente a todos sus elementos, mediante seminarios locales, nacionales, internacionales, utilizando los medios o métodos de enseñanzas convenientes.
3.3	Coordinador Operativo	3.3.1 Diseñar y dirigir los sistemas de información, base de datos estadísticos sobre los servicios proporcionados y emergencias atendidas. 3.3.2 Coordinar, organizar y brindar soporte a los sistemas de comunicación del cuerpo de bomberos. 3.3.3 Coordinar la atención de emergencias en la jurisdicción.
3.4	Coordinador Administrativo	3.4.1 Gestionar ante la autoridad competente los trámites necesarios para dar cumplimiento a las necesidades propias del Cuerpo de Bomberos. 3.4.2 Organizar y operar los sistemas del control del personal.
3.5	Capitán	3.5.1 Concebir, planear, organizar, dirigir y evaluar todas las actividades tácticas y administrativas en cualquier tipo de evento o contingencia correspondiente al área de servicio. 3.5.2 Supervisar y asegurar que las políticas y procedimientos establecidos se cumplan durante las actividades de cualquier eventualidad, a fin de procurar un servicio de calidad. 3.5.3 Revisar registros y reportes de su estación para tomar las acciones correctivas si fueran necesarios.
3.6	Coordinador De Ambulancias	3.6.1 Gestionar ante la autoridad competente las necesidades propias del servicio. 3.6.2 Verificar que las ambulancias se encuentren en óptimas condiciones de funcionamiento.





SALTILLO

## Procedimiento de Atención a Enfermedades

Código: SA-PR-PCB-09

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

		<p>3.6.3 Supervisar que los equipos se encuentren dentro de las ambulancias estén en perfecto estado de funcionamiento.</p> <p>3.6.4 Verificar el abastecimiento de consumibles que se utilizan en las emergencias de las ambulancias y en las estaciones de bomberos</p> <p>3.6.5 Actualizarse respecto a normativas de servicios de emergencia prehospitalaria.</p> <p>3.6.6 Verificar y supervisar la calidad que prestan los Técnicos en Urgencias Médicas Básicas.</p> <p>3.6.7 Supervisar la correcta captura del Formato de Atención Prehospitalaria.</p> <p>3.6.8 Realizar anualmente la revisión del manual de operaciones vigentes.</p>
3.7	Teniente	<p>3.7.1 Asumir la responsabilidad del mantenimiento y operación de su estación, vehículos y equipo para asegurarse que todo esté en orden y en buen estado durante el turno.</p> <p>3.7.2 Responder a cualquier tipo de eventualidad dentro de su sector.</p> <p>3.7.3 Dirigir y asistir el trabajo de los elementos a su cargo, en el sitio del evento o estación, a excepción que asuma el mando anterior.</p> <p>3.7.4 Solicitar por escrito a su inmediato superior los materiales que se requieran para su estación</p>
3.8	Paramédico	<p>3.8.1 Responder a situaciones que requieran prestar atención medica prehospitalaria.</p> <p>3.8.2 Documentar cada servicio que se preste al Formato de Registro de Atención Prehospitalaria.</p> <p>3.8.3 Mantener en buen estado el equipo que sea asignado a sus labores correspondientes, notificando inmediatamente de cualquier avería a su mando superior inmediato para que efectuase lo conducente al caso.</p>
3.9	Conductor de ambulancia	<p>3.9.1 Manejar los vehículos asignados hasta el siniestro o cualquier eventualidad y de regreso a la estación, de la operación de las bombas y los equipos mecánicos, asumiendo la responsabilidad por los mismos.</p> <p>3.9.2 Respetar las leyes de tránsito vigentes en el Municipio, utilizando adecuadamente los sonidos de la sirena y el tren de luces de emergencia.</p> <p>3.9.3 Tener su licencia de manejo vigente.</p> <p>3.9.4 Mantener un inventario de herramientas y equipos del vehículo.</p> <p>3.9.5 Dar servicio y mantenimiento a los vehículos asignados.</p> <p>3.9.6 Mantener los vehículos siempre en estado de alerta.</p> <p>3.9.7 Informar de cualquier falla o dificultades mecánicas a su inmediato superior a fin de dar el seguimiento correcto, llenando la bitácora correspondiente.</p> <p>3.9.8 Asistir a las sesiones de capacitación y entrenamiento e instruir al conductor auxiliar sobre el manejo y operación del equipo.</p>
3.10	Radio Operador	Quien se encarga de canalizar y valorar los servicios, para designarlos por estaciones.





SALTILLO

## Procedimiento para Atención a Enfermedades

Código: SA-PR-PCB-09

Emisión: 07/10/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

### 4. DEFINICIONES.

Núm.	Palabra/Término	Definición
4.1	Paramédico	Profesional que se encarga de atender una emergencia médica durante la etapa previa al ingreso del paciente al hospital.
4.2	FRAP	Formato de registro en atención prehospitalaria.
4.3	Operador	Persona entrenada para conducir un vehículo de emergencia y mantener la seguridad de la tripulación realizando el traslado de sus pacientes de manera eficiente y eficaz.

### 5. POLITICAS Y/O LINEAMIENTOS.

- 5.1. El personal tendrá una jornada laboral de 24 horas.
- 5.2. Se presentará a su jornada laboral 15 minutos antes de inicio, debidamente uniformado.
- 5.3. Antes de iniciar la jornada laboral deberá revisar la unidad asignada.
- 5.4. El personal deberá tener una buena presentación, e inspirar confianza, dirigirse siempre con respeto al ciudadano al que va a prestar la atención.
- 5.5. Verificar que el equipo y el material prehospitalario estén completos, en caso de un faltante deberá informar a su mando superior inmediato.
- 5.6. Durante sus labores deberá cuidar y cuantificar el equipo y material que utiliza, tener en cuenta la limpieza y mantenimiento adecuado.
- 5.7. Acudir con el equipo correcto de protección personal de acuerdo con el servicio.
- 5.8. El paramédico estará actualizado constantemente en la atención prehospitalaria y será capaz de atender y resolver situaciones que se presenten durante la atención a un paciente.
- 5.9. El operador deberá tener conocimiento de las leyes de tránsito vigentes y de la geográfica de la ciudad.





SALTILLO

## Procedimiento de Atención a Enfermedades

Código: SA-PR-PCB-09

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

### 6. DESARROLLO / PROCEDIMIENTO.

Act. Núm.	Responsable (puesto)	Descripción de la Actividad	Documento
1 Recepción de llamada	Recepcionista	<p>1.1 Recibe la llamada por medio del sistema estatal de emergencias 9.1.1 y canaliza por medio de su sistema CAD al departamento de bomberos.</p> <p>1.2 Turna la alerta al radio operador por medio de la aplicación "Active 911".</p>	
2 Recepción de la alerta	Radio operador	Recibe la alerta a través de la aplicación "Active 911", posterior, avisa al teniente y crea la bitácora de salida conforme a la unidad que se envía.	Bitácora de salida
3 Asignación de Unidad al servicio	Teniente	Asigna una ambulancia que acude al servicio para brindar la atención prehospitilaria.	
4 Traslado a la emergencia	Conductor	Traslada al personal a bordo de la unidad asignada al lugar de la emergencia, situado esta de manera preventiva para un trabajo y protección de los elementos, durante el desarrollo de las labores.	





SALTILLO

# Procedimiento para Atención a Enfermedades

Código: SA-PR-PCB-09

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

5  
Atención de emergencia

Paramédicos

- 5.1 Llega al lugar de la emergencia, evaluando una escena segura para los elementos.
- 5.2 Mantiene contacto con el paciente y personas que lo acompañan para recabar datos de la atención que solicitaron.
- 5.3 Valora el estado de conciencia del paciente y sus signos vitales.
- 5.4 Atiende la queja principal de la enfermedad crónica o aguda, iniciando con el tratamiento correspondiente.
- 5.5 Decide si será traslado o la atención será brindada en el lugar,

**En caso de traslado,**

- A) Coordina la manera de movilización del paciente de acuerdo con el acuerdo con la enfermedad para su abordaje a la ambulancia.
- B) Orienta al paciente y familiares sobre el lugar a donde será el traslado, conforme a los servicios y especialidades que brinden los diferentes hospitales de la ciudad.

**EN CASO DE QUE EL PACIENTE O LOS FAMILIARES, SE NIEGUEN AL TRASLADO, SE SOLICITA LA FIRMA DE UNA RESPONSIVA, POSTERIOR A LAS RECOMENDACIONES, DESLINDANDO DE RESPONSABILIDADES AL DEPARTAMENTO.**

**En caso de atención en el lugar**

- A) Dar tratamiento adecuado y conforme a este, se espera tener resultado favorable, de no ser así, se tendrá que realizar el traslado.

Conductor

- 5.6 Apoya al paramédico en todas las labores que realice dentro del lugar de la emergencia. Se mantiene informado de su seguridad y la de su compañero, en todo momento.
- 5.7 Recaba la información necesaria para la elaboración de un FRAP, Si no realiza traslado a un hospital, regresará el personal a la base.





SALTILLO

## Procedimiento de Atención a Enfermedades

Código: SA-PR-PCB-09

Emisión: 07/10/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

6	Traslado y entrega de paciente en el hospital	Conductor	<p>6.1 Traslada al paciente al hospital asignado, por la vía más rápida y de manera segura, apegándose al tipo de prioridad otorgado por el paramédico.</p> <p>6.2 Apoya en la movilización del paciente de la ambulancia a la cama de hospital.</p>	
		Paramédico	<p>6.3 Continúa atendiendo al paciente durante el traslado, y es responsable de la seguridad del paciente a bordo de la unidad.</p> <p>6.4 Asegura la recepción del paciente en el hospital asignado, dando un informe detallado de la condición del paciente.</p>	
7	Elaboración de FRAP	Paramédico	<p>7.1 Elabora al término de su servicio y con los datos recabados el FRAP del servicio atendido.</p> <p>7.2 Sube a la plataforma interna del departamento el FRAP derivado del servicio brindado.</p>	FRAP
8	Limpieza de equipos	Paramédico y Operador	Limpia y acomoda las herramientas de trabajo y/o descontaminación del equipo utilizado posterior a la emergencia atendida.	
9	Supervisión de FRAP	Capitanes	Verifica el correcto llenado de FRAP.	
10	Revisión de FRAP	Área administrativa	<p>Revisa en la plataforma el FRAP para darse por enterado de los servicios, o en su caso, se solicitan datos faltantes dentro del mismo para su corrección dentro del sistema.</p> <p><b>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</b></p>	





SALTILLO

# Procedimiento para Atención a Enfermedades

Código: SA-PR-PCB-09

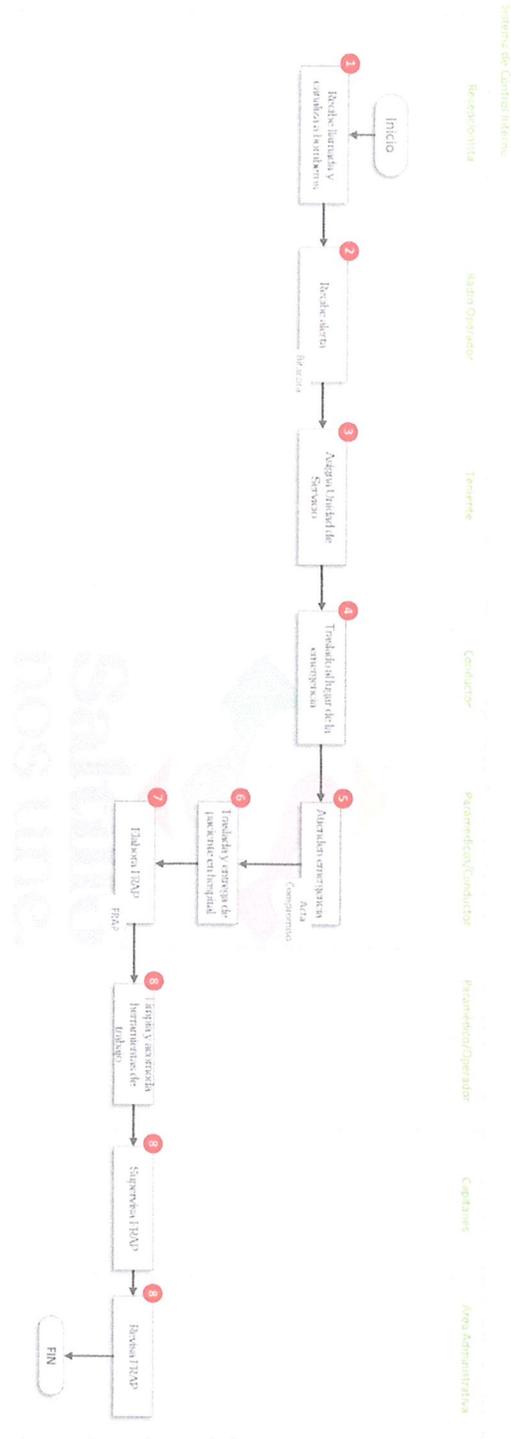
Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

## 7. DIAGRAMA 1



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE SALTILLO. CM-FO-DMA-01 Rev. 03, fecha Rev. 02 de febrero de 2022.





SALTILLO

## Procedimiento de Atención a Enfermedades

Código: SA-PR-PCB-09

Emisión: 07/10/2022

Última Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

### 8. RIESGOS INHERENTES.

Riesgo Potencial	Causa Potencial	Acción Preventiva	Responsable	Plazo	Frecuencia	Evidencias
Enfermedades infectas contagiosas.	Falta de equipo de protección personal.	Proporcionar equipo de protección personal	Coordinador Administrador	Ya está solventada	permanente	Oficios e inventarios
	Uso incorrecto del equipo de protección personal	Capacitación	Coordinador Capitán Teniente	Ya está solventada	permanente	Oficios petición
Sufrir agresiones por terceras personas	Escena insegura	Solicitar ayuda adicional	Coordinador operativo Capitán Teniente	Ya solventado	Permanente	Registros
Falla mecánica	Falta de mantenimiento	Mantenimiento preventivo de unidades	Jefe del taller Capitanes Coordinación Administrador	Solventado	Permanente	Ordenes de servicio
Falla en sistemas de radio comunicación	Falta de mantenimiento	Revisiones constantes	Capitanes Coordinación Administrador	Solventado	Permanente	Oficios





SALTILLO

## Procedimiento para Atención a Enfermedades

Código: SA-PR-PCB-09

Emisión: 07/10/2022

Ultima Rev.: -

Revisión No. 00

Dirección Emisora: Protección Civil y Bomberos

### 9. REGISTROS.

Código	Nombre
FRAP	FORMATO DE REGISTRO DE ATENCION PREHOSPITALARIA

### 10. FORMATOS E INSTRUCTIVOS (ANEXOS).

Código del formato o instructivo	Nombre del formato
s/c	FORMATO DE REGISTRO ESTADISTICO

### 11. REFERENCIAS / MARCO JURÍDICO.

Código	Nombre
S/C	Reglamento interno del Departamento de Bomberos de Saltillo.
S/C	La NORMA Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. atención médica prehospitalaria.

### 12. CONTROL DE CAMBIOS.

Núm. de revisión	Fecha	Sección Modificada	Descripción del Cambio
00	07/10/2022	-	Emisión.





# Reporte Estadístico



Durante el mes de **X** área operativa atendió un total de ### servicios los cuales se describen en la Fig. 1, dichos reportes fueron generados de **sistema estatal de emergencias 911**,



Fig. 1 Atenciones generales del área operativa.

NO COPIAR



## Reporte Estadístico



De los servicios atendidos ### corresponden al servicio de bomberos y ## al servicio de atención prehospitalaria.

La cantidad de servicios de bomberos y ambulancia durante el mes fueron los siguientes:

Bomberos.

TIPO DE SERVICIO	TOTAL
INCENDIO -LOTE BALDIO O PASTIZAL-	
INCENDIO -BASURA/TIRADERO-	
FUGA DE GAS LP	
FALSA ALARMA	
INCENDIO -ESTRUCTURAL RESIDENCIAL-	
FUGA DE GAS NATURAL	
INCENDIO -VEHICULAR-	
INCENDIO -ESTRUCTURAL DE TEJABAN / ESTRUCTURAS PROVISIONALES-	
ACCIDENTE DE VEHÍCULO AUTOMOTOR CON HERIDOS / 10107 COLISIÓN CON HERIDOS	
VISITA A ESCUELA	
FUGAS Y DERRAME DE COMBUSTIBLE/ACEITE-	
VOLCADURA CON HERIDOS	
APOYO A LA CIUDADANÍA	
RESCATE	
INCENDIO -MATERIAL DE RECICLAJE-	
APOYO A PROGRAMA MIS PRIMEROS PASOS	
ACCIDENTE DE MOTOCICLETA CON HERIDOS	

CORTO CIRCUITO	
OLORES	
INCENDIO -FORESTAL-	
APOYO A OTRA UNIDAD DE BOMBEROS O ESTACION	
INCENDIO -FUGA DE GAS LP CON FLAMA-	
FUGAS Y DERRAMES -OTRO-	
PERSONA ATRAPADA	
SERVICIO CANCELADO EN TRAYECTO	
PUNTO FIJO	
FUGAS Y DERRAMES -MATERIALES PELIGROSOS-	
ANIMALES SUELTOS	
ENJAMBRE DE ABEJAS	
PERSONA SIN VIDA	
EXPLOSIÓN	
ÁRBOL CAÍDO O POR CAER	



## Reporte Estadístico



ACCIDENTE DE TRÁNSITO SIN HERIDOS	
CABLES COLGANDO	
INCENDIO -ESTRUCTURAL COMERCIAL-	
OTRAS LESIONES	
INCENDIO -ARBOL-	
Total general	

Servicios de ambulancia.

TIPO DE SERVICIO	TOTAL
ENFERMO	
ACCIDENTE DE VEHÍCULO AUTOMOTOR CON HERIDOS / 10107 COLISIÓN CON HERIDOS	
OTRAS LESIONES	
LESIONADO POR CAÍDA	
CADÁVER -PERSONA SIN VIDA-	
LESIONADO POR ARMA -BLANCA-	
ACCIDENTE DE MOTOCICLETA CON HERIDOS	
CONVULSIONES	
DESMAYO	
QUEMADURAS	
PERSONA SIN VIDA	
SERVICIO CANCELADO EN TRAYECTO	
SUICIDIO	
VOLCADURA CON HERIDOS	
ABORTO	
FALSA ALARMA	
Total general	

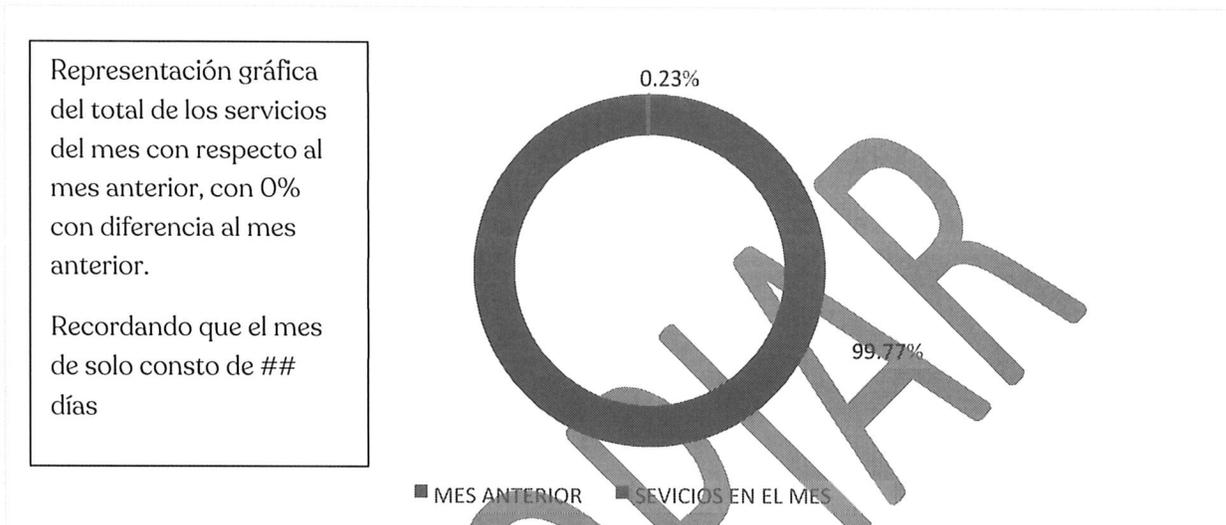
NO COPIAR



# Reporte Estadístico



Por último, este mes tuvimos un promedio de ## servicios diarios con un incremento o decremento en los servicios generales del 00%.



NO COPIAR