

El SUMMA 112, a través de un vídeo, explica las claves que debemos seguir al realizar una llamada de alerta por urgencia sanitaria

Una llamada eficaz al 112, que alerte a los sanitarios, agiliza el tiempo de respuesta de los servicios de urgencia

- El SUMMA 112, tras un triaje médico con los datos aportados, establece el recurso sanitario más adecuado
- En todos los casos no es necesario enviar una UVI o ambulancia; las UAD ofrecen atención médica domiciliaria sin necesidad de traslado del paciente
- Durante 2017 fueron atendidas 1.100.701 llamadas por los profesionales del SUMMA 112

31 de marzo de 2018.- La Consejería de Sanidad, a través del Servicio de Urgencias Médicas de Madrid, SUMMA 112, ha editado un video divulgativo con el objetivo de formar e informar a la población sobre el funcionamiento y activación de los recursos sanitarios de urgencias en la Comunidad de Madrid. El vídeo se ha presentado hoy durante la visita que ha realizado el viceconsejero de Humanización de la Asistencia Sanitaria, Fernando Prados, al Servicio de Urgencias de Atención Primaria de Paseo Imperial.

Cuando realizamos una llamada al número 112, lo hacemos ante una situación excepcional respecto a la actividad de nuestro día a día y aunque es difícil debido al impacto emocional, lo más importante es mantener la calma en todo momento. Lo primero que debemos hacer es concretar el motivo del aviso. Si éste es sanitario, la llamada será atendida por personal específico del SUMMA 112, que desde el 1 de marzo de 2016 se encuentra integrado en el Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid, con presencia física de personal en este centro, junto con Bomberos, SAMUR, Policía Municipal, Policía Nacional, Guardia Civil y Agentes Forestales.

En la secuencia de la llamada hay que ser lo más claros y precisos posibles en las explicaciones. Un operador recibe la llamada y registra los datos del paciente: nombre, apellidos, lugar en que se encuentra, situación (si es una enfermedad, accidente...). Es importante decir claramente la ubicación. Es el lugar al que serán enviados los servicios sanitarios en el caso que fuese necesario. La exactitud de la localización permite reducir los tiempos de traslado de los equipos y agilizar la atención sanitaria.

En esta primera llamada, el operador ya establece una prioridad de atención por la cual pasan las llamadas a los médicos coordinadores y, si se codifica ya como una emergencia, se moviliza un recurso de inmediato.

Acto seguido, un médico continúa la atención telefónica para hacer un segundo triaje -clasificación- más específico, con los síntomas que el paciente (si es él quien llama) o el alertante, es decir testigos o acompañantes del suceso, le relaten. El médico realizará diversas preguntas muy concretas para obtener información sobre el paciente. Las respuestas deben ser claras y concisas.

Según el resultado de la conversación con el médico, realizado siempre con la información facilitada, y con apoyo de unos Procedimientos de Regulación, se envía el recurso más apropiado a cada caso. No siempre es necesaria la actuación de una UVI o ambulancia. El SUMMA 112 dispone de diferentes recursos sanitarios que pueden ser más adecuados para el caso en concreto y que prestarán una mejor atención sanitaria al paciente y evitarán el desplazamiento del mismo al hospital en caso de que no sea necesario.

Durante el año 2017 el SUMMA 112 atendió un total de 1.100.701 llamadas. En 541.827 casos se movilizaron recursos del SUMMA 112: UVIs, Ambulancias (Soporte Vital Básico), Vehículos de Intervención Rápida (VIR), Unidades de Atención Domiciliaria (UADs). Con éstas últimas, el médico realiza la atención sanitaria al paciente in situ y evita el desplazamiento del mismo a un centro sanitario.

Durante la llamada, una vez que el médico considera el tipo de recurso necesario, los técnicos locutores del Centro Coordinador del SUMMA movilizan el recurso atendiendo a criterios de cercanía y orden de llamada. Los locutores informan a los sanitarios activados de la urgencia a la que son movilizados para que puedan ir preparando el equipo necesario durante el desplazamiento y agilizar la atención sanitaria. En todo momento, aunque se cuelgue la llamada, se mantiene un seguimiento del mismo a través de la geolocalización de los vehículos y del lugar del suceso.

78 SERVICIOS DE URGENCIA

Para los casos de urgencias más leves, los ciudadanos cuentan con 78 Servicios de Urgencia de proximidad: el Centro de Urgencias Extrahospitalarias CUE de El Molar, que cuenta con radiodiagnóstico; 37 SUAPs (Servicios de Urgencia de Atención Primaria) y 40 SAR (Servicios de Atención Rural), que están disponibles para los ciudadanos durante las noches, fines de semana y festivos. En horario laborable las urgencias también son atendidas en los 430 Centros de Salud distribuidos por toda la región, y para los casos más graves disponen del número 112, de los recursos enviados por el SUMMA y de las urgencias de los hospitales de la red pública de la Comunidad de Madrid.