

Qmentum Internacional

Preparación para las Emergencias y Desastres Normas



ACCREDITATION CANADA
AGRÉMENT CANADA
INTERNATIONAL

*Driving Quality Health Services
Force motrice de la qualité des services de santé*

INTRODUCCIÓN

Una emergencia es un evento que amenaza la vida, y que requiere de una acción inmediata pero por lo general es controlado. Un desastre es un evento más devastador y destruye comunidades enteras. La Estrategia para la Reducción de Desastres de las Naciones Unidas define a un desastre como una interrupción seria del funcionamiento de una comunidad o de la sociedad que ocasiona una devastación humana, material, económica o pérdidas ambientales, que sobrepasa la capacidad de la comunidad o sociedad afectadas para poder resolverla por sus propios medios.

Las emergencias y los desastres incluyen una variedad de situaciones peligrosas que pueden ocurrir dentro o fuera de la organización. Esto incluye, pero no está limitada a fuego, desastres naturales (ej. inundaciones, terremotos), accidentes industriales (ej. descarrilamiento de trenes), derrames químicos, exposición a la radiación, amenazas de violencia personal, actos de terrorismo, y emergencias de salud pública tales como epidemias y pandemias. Las organizaciones de servicios de salud, juegan un papel importante respondiendo a las emergencias y desastres. Por lo tanto aun cuando las emergencias y los desastres ocurran fuera de la organización, los servicios de salud de las organizaciones, tienen que estar listos para responder ante tales eventos.

Los procesos de preparación para responder y recuperarse tanto de los desastres como de las emergencias son similares. Internacionalmente existen algunos términos para definir este proceso, tales como planificación de desastres, manejo de emergencia, y preparación para la emergencia.

Accreditation Canada utiliza el término preparación contra la emergencia y los desastres, y emplea la siguiente definición de la Estrategia para la Reducción de Desastres de las Naciones Unidas:

“La organización y la administración de los recursos y las responsabilidades para afrontar con todos los aspectos de emergencias, en particular con la preparación, respuesta y rehabilitación.”

Estas normas son designadas por las organizaciones de cuidado agudo de modo que pueden funcionar de una manera comprensiva y coordinada en caso de una emergencia o desastre. Un avance comprensivo de la preparación para las emergencias y desastres incluye el mitigar los riesgos asociados con los mismos, la preparación adecuada, respuesta, y recuperación de las emergencias y desastres. La comunicación es un componente crítico que vincula y sustenta a todas las fases de la preparación para emergencias y desastres.

Las Normas de preparación para Emergencias& Desastres contienen las siguientes subdivisiones:

- **Invertir en la preparación para Emergencias y Desastres**
- **Contar con el Personal Adecuado**
- **Preparación para Emergencias y Desastres**
- **Responder a las Emergencias y Desastres**
- **Recuperación de las Emergencias y Desastres**
- **Tener un Impacto Positivo en los Resultados**

El programa de Acreditación de Qmentum International tiene tres niveles (Oro, Platino y Diamante) de acreditación:

- **Oro:** dirigido a estructuras básicas y procesos relacionados a elementos de orientación de mejora de seguridad y calidad.
- **Platino:** se basa en los principios de calidad y seguridad, y destaca los elementos clave en el cuidado del cliente, creando consistencia en la prestación de servicios mediante procesos estandarizados, con la participación de los clientes y del personal en la toma de decisiones.
- **Diamante:** enfoca su atención en el logro de la calidad supervisando los resultados, utilizando la evidencia y las mejores prácticas para perfeccionar los servicios, y competimos con organizaciones similares para mejorar nuestros sistemas.

Estos niveles documentan el desarrollo de un conjunto de estándares internacionales.

Estos estándares son la constancia de los objetivos, escritos en negrilla y numerados 1.0, 2.0, 3.0, etc. Cada norma es seguida de un número de criterios que informan las actividades necesarias para alcanzar dicho estándar. Por ejemplo, la norma 1.0 es seguido por el criterio 1.1, 1.2, etc. Con el cumplimiento de los criterios, una organización puede alcanzar el estándar.

Los criterios contienen información adicional:

- Todo criterio está relacionado a uno de las ocho dimensiones de calidad (Accesibilidad, Enfocada en el Servicio al Cliente, Continuidad de Servicios, Efectividad, Eficiencia, Enfoque en la Población, Seguridad y Vida Laboral).
- Algunos criterios contienen guías adicionales que explican detalladamente los criterios, o dan sugerencias o información adicional.
- Todo criterio tiene asignado un nivel de Oro, Platino, o Diamante que refleja el grado del programa de acreditación (ver arriba). El criterio Oro aplicará a las organizaciones en el círculo de acreditación Oro. Los criterios Oro y Platino aplicarán en el círculo de Acreditación

Platino, y todos los criterios aplicarán a organizaciones en el círculo de acreditación Diamante.

- Algunos criterios se identifican como una Organización de Práctica Requerida. (ROP). Una ROP es una práctica esencial que las organizaciones deben poseer para mejorar la seguridad del paciente/cliente y minimizar sus riesgos. Para reflejar paso a paso la adquisición del programa, a cada ROP se asigna un nivel Oro, Platino o Diamante.

INVERTIR EN LA PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y DESASTRES



EFECTIVIDAD



EFECTIVIDAD



EFICIENCIA



EFICIENCIA



ENFOQUE EN LA POBLACION

1.0 Los líderes de la organización invierten en actividades para la preparación para emergencias y desastres.

1.1 La organización tiene políticas y procedimientos para la preparación para las emergencias y los desastres.



ORO

1.2 Las políticas y procedimientos de la organización para la preparación para emergencias y desastres cumplen con las leyes y reglamentos vigentes.



ORO

1.3 La organización revisa y actualiza regularmente sus políticas y procedimientos para la preparación para emergencias y desastres.



PLATINO

1.4 La organización incluye las actividades de preparación para emergencias y desastres en su presupuesto anual de operación.



ORO

2.0 La organización trabaja con la comunidad en la preparación para emergencias y desastres.

2.1 La organización tiene un proceso para priorizar y responder a memos y advertencias de las organizaciones públicas de salud y de seguridad referentes a emergencias potenciales y desastres.



ORO

Lineamientos:

Los memos y las advertencias notifican a las organizaciones acerca de los potenciales desastres naturales incluyendo accidentes industriales, epidemias y pandemias.



ENFOQUE EN
LA POBLACION



ENFOQUE EN
LA POBLACION



ENFOQUE EN
LA POBLACION

- 2.2 La organización trabaja con socios externos y con la comunidad para desarrollar planes, políticas y procedimientos que integren las respuestas a las emergencias y a los desastres.

Lineamientos:

Los socios externos incluyen a otras organizaciones de servicios de salud el departamento local de salud pública, proveedores y contratistas, organizaciones comunitarias, agencias públicas de seguridad, agencias públicas de trabajo, representantes municipales, y otras agencias gubernamentales.



ORO

- 2.3 La organización identifica su rol y participa en las emergencias locales, regionales y nacionales, en la planificación de ejercicios contra los desastres.

Lineamientos:

Los planes y ejercicios multi-organizacionales regionales y locales incluyen las medidas de legislación local y emergente, pre-planificación, evaluación del riesgo, establecimiento de órdenes médicas y de incidentes, selección y tratamiento en la escena; entrenamiento y asignación del personal a varios centros de comandos de incidentes en su región como se requiera, equipo, capacitación del personal, planificación logística, manejo del estrés de incidentes críticos, comunicaciones y reportes entre las agencias.



PLATINO

- 2.4 La organización tiene políticas y acuerdos de ayuda mutua con las organizaciones y servicios vecinos que describen cómo los recursos, las facilidades y servicios serán compartidos durante una emergencia o desastre.

Lineamientos:

Las políticas y los acuerdos de ayuda mutua facilitan un inmediato acoplamiento y una amplia respuesta de la comunidad ante un desastre. Ellos describen las comunicaciones internas y externas, y las líneas de autoridad. La manera de iniciar y responder a las inquietudes y tipos de incidentes, cómo movilizarse, recibir y utilizar los recursos, recuperación, mitigación para reducir futuras necesidades de ayuda mutua, confianza; y pagos por asistencia mutua y recíproca.



DIAMANTE

CONTAR CON EL PERSONAL ADECUADO



EFICIENCIA

3.0 La organización cuenta con un comité multidisciplinario para planificar la preparación de las actividades para emergencias y desastres.

3.1 La organización tiene un comité multidisciplinario para coordinar las actividades de preparación para emergencias y desastres.

Lineamientos:

El comité de preparación para emergencias y desastres incluye a los representantes del cuerpo médico (particularmente del departamento de emergencias y de cirugía), enfermería, servicios de soporte (ej. laboratorio, radiología, seguridad, ingeniería, mantenimiento) y administración (ej. comunicaciones, relaciones públicas, historias clínicas), ejemplos de actividades de preparación para emergencias y desastres incluyen el identificarlas, mitigar el riesgo, desarrollar un plan de emergencia y desastres, entrenamiento y el participar en las prácticas de ejercicios y de rutinas.



PLATINO



VIDA LABORAL

3.2 El comité de preparación de emergencia es liderado por un individuo que ha completado con el programa de entrenamiento en la preparación para emergencias y desastres.



PLATINO



VIDA LABORAL

3.3 El comité de preparación de emergencia ha definido claramente los roles, responsabilidades y las relaciones para los reportes.



PLATINO

4.0 La organización cuenta con un equipo multidisciplinario para responder a las emergencias y desastres.

4.1 La organización tiene un equipo multidisciplinario para una respuesta emergente, con sus roles definidos, responsabilidades y relaciones para reportar.

Lineamientos:

Los equipos para la respuesta emergente incluyen a médicos, enfermeras, personal de seguridad y de comunicaciones.



ORO



SEGURIDAD

- 4.2 El equipo de respuesta emergente, recibe un entrenamiento regular en este tipo de respuestas.

Lineamientos:

El entrenamiento incluye a cursos avanzados en primeros auxilios, cómo sustentar la vida y prevenir futuras lesiones, registro de triaje, (clasificar a los pacientes en aquellos que necesitan atención médica emergente e inmediata y aquellos que tienen lesiones menos severas) y el uso de estándares de cuidado alterados (condiciones bajo las cuales los estándares de cuidados alterados son activados, la manera en la que los que responden a las emergencias serán notificados de la activación, y la manera de aplicar en el campo, los estándares de cuidado alterado).



- 4.3 La organización cuenta con un plan de implementación para la respuesta emergente del equipo.

Lineamientos:

El plan de implementación incluye las políticas y procedimientos en cómo las personas que responden a las emergencias serán contactadas, dónde se los puede encontrar y cómo reportar al sistema de manejo de emergencias y a la organización.



- 4.4 La organización trabaja con los servicios de bomberos, policía, médicos de emergencia, y otras organizaciones de primera respuesta para coordinar las actividades y preparar una respuesta amplia a la comunidad para emergencias y desastres.

Lineamientos:

Las actividades incluyen el planificar el despliegue, entrenamiento, ejercicios y rutinas.



CONTAR CON EL PERSONAL ADECUADO



VIDA LABORAL



VIDA LABORAL



SEGURIDAD



SEGURIDAD

5.0 La organización entrena y capacita al personal en la preparación para emergencias y desastres.

5.1 La organización entrena y capacita a todo el personal, incluyendo proveedores de servicios y altos ejecutivos en la preparación para emergencias y desastres da partir del período de la orientación, y luego, siempre una vez al año.

5.2 La organización mantiene en sus archivos los registros de los entrenamientos de preparación para emergencias y desastres.

5.3 La organización cuenta con un manual actualizado del manejo de emergencias.

Lineamientos:

El manual del manejo de emergencias incluye a hallazgos de la evaluación de posibles emergencias y desastres, vulnerabilidades, y capacidad; el plan de manejo de emergencia, respuesta y recuperación de pólizas y procedimientos, módulos de capacitación; y los resultados de los ejercicios, rutinas y eventos actuales. Las organizaciones con dos o más sitios utilizan el mismo manual de manejo de emergencias.

5.4 La organización comparte el manual de manejo de emergencia con: el personal, proveedores de servicios y altos directivos.



ORO



ORO



ORO



ORO

PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS Y DESASTRES



SEGURIDAD



SEGURIDAD

6.0 La organización identifica, evalúa y mitiga los riesgos de emergencias y desastres.

6.1 La organización lleva a cabo una evaluación integral de los riesgos.

Lineamientos:

Una evaluación integral de los riesgos identifica todas las posibles emergencias y desastres que pueden impactar en la habilidad de la organización para brindar servicios, las posibilidades de ocurrencia de los eventos y las consecuencias de estos eventos.



ORO

6.2 La evaluación del riesgo de la organización incluye el análisis de las posibles emergencias y desastres, las vulnerabilidades de la organización y su capacidad para resistir estos eventos en caso de que ocurran.

Lineamientos:

Las emergencias y los desastres incluyen una variedad de situaciones peligrosas que pueden ocurrir dentro o fuera de la organización. Esto incluye, pero no está limitada a fuego, desastres naturales (ej. inundaciones, terremotos), accidentes industriales (ej. descarrilamiento de trenes), derrames químicos, exposición a la radiación, amenazas a violencia personal, actos de terrorismo, y emergencias de salud pública tales como epidemias y pandemias. Las vulnerabilidades son condiciones que aumentan la probabilidad de la organización para resistir estos eventos en caso de que ocurran. Las condiciones pueden ser físicas, sociales, económicas, o ambientales. Las vulnerabilidades pueden existir dentro de la estructura física de la organización, cadenas de suministro, instalaciones, personal, seguridad, entrenamientos, comunicación etc. La vulnerabilidad de la organización determina en parte el efecto probable de una emergencia o desastre. Al reducir su vulnerabilidad, la organización puede disminuir el impacto. La capacidad es la combinación de todas las fortalezas y de los recursos disponibles para que la organización pueda reducir el impacto de una emergencia o de un desastre. La capacidad puede incluir recursos físicos, institucionales, sociales o económicos, personal entrenado, o habilidades de manejo y de liderazgo. Al determinar la capacidad, la organización considera la disponibilidad de medicamentos, insumos, equipamiento, equipo de protección y descontaminación personal, agua, combustible, comida, camas, sábanas y transporte.



ORO



SEGURIDAD



DIAMANTE

- 6.3 La evaluación del riesgo de la organización, incluye la recolección de información de sus socios externos acerca de las emergencias o desastres potenciales, vulnerabilidades, y capacidad de toda la comunidad.

Lineamientos:

Los desastres pueden abrumar a las organizaciones y a comunidades enteras. Al considerar las vulnerabilidades y capacidades de toda la comunidad, la organización está mejor preparada para responder a los desastres. Los factores que determinan la vulnerabilidad de la comunidad hacia los desastres incluyen a los ingresos y clase social, redes de ayuda sociales, entorno social y prácticas personales de salud. La capacidad dentro de la comunidad incluye voluntarios entrenados, transporte, hospedaje, servicios de emergencia, otros servicios de salud, medios masivos, instalaciones, comercio y profesiones, provisión de comida y servicios sociales.



ORO



SEGURIDAD

- 6.4 La organización prioriza las emergencias y desastres identificados basándose en su frecuencia y severidad.

Lineamientos:

Las posibles emergencias y desastres son priorizados de modo que las organizaciones pueden coordinar sus actividades de preparación para las emergencias y desastres de acuerdo al evento más importante.



ORO



SEGURIDAD

- 6.5 La organización revisa anualmente su evaluación de riesgo y la actualiza como sea necesario.

Lineamientos:

Las posibles emergencias y desastres, vulnerabilidades y capacidad pueden cambiar en el tiempo.



PLATINO



SEGURIDAD

- 6.6 La organización desarrolla e implementa una estrategia de mitigación de riesgos.

Lineamientos:

La estrategia de mitigación de riesgos se necesita para reforzar la preparación de la organización para emergencias y desastres. Esto implica, el identificar las actividades de mitigación de riesgo para reducir la probabilidad de que ocurra un evento y su impacto (ej. mejorando la seguridad estructural de las edificaciones, creando un sistema de respaldo para operaciones críticas, proveyendo de las suficientes reservas de insumos esenciales).



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD

7.0 La organización se prepara para las emergencias y desastres.

7.1 La organización tiene un plan emergente de manejo.



7.2 La organización cuenta con políticas y procedimientos para activar y desactivar el plan.



Lineamientos:

El plan identifica las circunstancias bajo las cuales éste es activado o desactivado. Los individuos con la autoridad para activar o desactivar el plan; y cómo la organización notificará al personal, proveedores de servicio, y altos ejecutivos cuando el plan es activado y desactivado.

7.3 El plan describe la manera cómo la organización, recibirá, identificará, y priorizará los casos de siniestro.



7.4 El plan identifica a las áreas de recepción y de tratamiento al separarlas por tipo de siniestro.



Lineamientos:

El área de recepción está muy cercana a las áreas de servicio de los clientes y está equipada con una planta eléctrica de emergencia o con un auxiliar portátil. Las áreas de tratamiento están designadas por casos emergentes, agudos, ambulatorios, agonizantes y los decesos.

7.5 El plan incluye las políticas y procedimientos para mantener las operaciones críticas de la organización por lo menos por 96 horas.



Lineamientos:

Las operaciones críticas incluyen las comunicaciones, recursos, integridad, seguridad, personal, instalaciones, y cuidado del paciente. El mantener las operaciones críticas de la organización por lo menos por 96 horas permite un tiempo para movilizar los recursos de la comunidad y para que la ayuda comience a fluir. Los procedimientos pueden incluir, pero no están limitados a mantener una expansión de los servicios, conservar o reemplazar los recursos, limitar los servicios, adquirir recursos adicionales de fuera de la organización y de la comunidad, cerrar la organización para nuevos clientes, y evacuar.



SEGURIDAD

- 7.6 El plan describe la manera cómo la organización aumentará la seguridad, manejará a los visitantes y controlará el movimiento de los individuos y de los vehículos.

Lineamientos:

Los individuos, particularmente los clientes son vulnerables durante las emergencias y los desastres. La organización está preparada para proteger la seguridad e integridad de los clientes, familias, visitantes, personal, y proveedores de servicios.



ORO



SEGURIDAD

- 7.7 El plan incluye políticas y procedimientos para reubicar y evacuar a los clientes admitidos.

Lineamientos:

Los procedimientos identifican los lugares y rutas predeterminados por satélite, necesidades de transporte, protocolos de alta, la transferencia segura de los clientes, provisiones para el cliente transferido, registros; y acuerdos con otras organizaciones de servicio de salud para recibir a los clientes. Los procedimientos están activados de acuerdo a la priorización predeterminada de clientes, personal asociado, y proveedores de servicio.



ORO



CONTINUIDAD
DE SERVICIO

- 7.8 El plan describe la manera cómo el personal y los proveedores de servicio son estimulados para reportar a su lugar de trabajo y ser asistidos mientras se encuentran trabajando.

Lineamientos:

El personal y los proveedores de servicio pueden no querer reportarse a su trabajo durante una emergencia o desastre, debido a miedo o preocupación por ellos y por sus familias. El personal y los proveedores de servicio necesitan de ayuda cuando se espera que ellos permanezcan en su lugar de trabajo por largos períodos de tiempo durante una emergencia o desastre. Los mecanismos para estimular que el personal y los proveedores de servicio se reporten al trabajo y sean ayudados mientras permanecen en él, puede incluir la provisión de medicación esencial y de comida, el pago de los recesos, albergue para sus familiares, incentivos financieros; dar ayuda a los dependientes del personal y de los proveedores de servicio incluyendo sus hijos, sus padres y sus mascotas.



ORO



CONTINUIDAD
DE SERVICIO

- 7.9 El plan se dirige a la manera cómo las organizaciones podrán alcanzar el incremento de la demanda para pacientes intrahospitalarios y ambulatorios de una manera oportuna.

Lineamientos:

Cuando se afronta a una demanda súbita de clientes debida a un evento de contingencia masiva, las organizaciones deben estar preparadas para hacer que se incremente la capacidad de sus recursos, estructuras físicas, instalaciones



PLATINO

y personal. Los recursos necesarios para crear un incremento de su capacidad incluyen, comida, camas, transporte, sábanas, combustible, equipo de protección personal, equipo de descontaminación, equipo médico, medicinas, insumos médicos y no médicos. La capacidad física adicional es creada dando de alta a los pacientes ambulatorios y transfiriendo a los clientes a otras organizaciones. Esto incluye los protocolos para dar altas tempranas, cancelar las cirugías programadas, convertir a las camas de procedimientos ambulatorios en camas de hospitalización, y crear áreas alternativas de tratamiento tales como en los pasillos, salas de reunión o la cafetería. La capacidad física también incluye el emerger hospitales: sitios alternativos de hospitalización que son identificados en el caso de que la organización esté completamente saturada o esté destruida. Las escuelas, centros comunitarios, o casas de culto pueden ser utilizados temporalmente como hospitales emergentes. Otras instalaciones de capacidad incluyen las áreas de patología, aislamiento, cuarentena y morgue. La capacidad del personal es incrementada al definir los roles de emergencia y las responsabilidades, orientar de manera anticipada al personal y a los proveedores de servicio respecto a sus roles y a las responsabilidades establecidos; asignando al personal y a los proveedores de servicios, funciones esenciales durante una emergencia e identificando las relaciones de reporte durante la misma. Una capacidad adicional del personal es creada ofreciendo privilegios emergentes a proveedores de servicio voluntarios. La organización tiene políticas y procedimientos que identifican quién es el responsable de otorgar privilegios emergentes, se requiere que el permiso sea verificado, es menester describir la manera en que los proveedores de servicio con privilegios emergentes serán diferenciados de los otros miembros regulares del personal, y se incluyen los mecanismos para supervisar el desempeño de los proveedores de servicio que cuentan con privilegios emergentes.



7.10 El plan incluye políticas y procedimientos para utilizar los estándares modificados durante un evento de siniestro masivo.



Lineamientos:

Los estándares modificados de cuidado, se los utiliza como un último recurso en los casos durante un evento de siniestro masivo, con el objeto de distribuir los escasos recursos, de manera que se maximice el número de vidas salvadas. La base para designar a los recursos médicos y de salud en un evento de siniestro masivo son de carácter ético y son clínicamente significativos. El proceso para lleva a cabo estas decisiones es transparente y juzgado por el público para que sea justo. El plan describe quién es la persona que tiene la autoridad para activar los estándares alterados de cuidado, bajo qué condiciones serán desplegados, y cuándo serán retirados y volver a los estándares usuales de cuidado.

- 7.11 La organización comprueba en forma regular el plan con ejercicios y rutinas.

Lineamientos:

La comprobación regular incluye el realizar rutinas pequeñas y otras a gran escala. Por lo menos un tipo de emergencia o un elemento del plan es comprobado trimestralmente y rutinas de evacuaciones anuales son realizadas para cada desplazamiento. Los líderes de la organización animan al mayor número de personal y de proveedores de servicio a participar en la evaluación del plan, los supervisan y documentan su participación. La respuesta de la organización ante una emergencia o desastre actual es también considerada una prueba del manejo del plan de emergencia.

RESPONDER A LAS EMERGENCIAS Y DESASTRES



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD



SEGURIDAD

8.0 La organización responde oportunamente ante las emergencias y desastres.

- 8.1 La organización tiene un proceso establecido para monitorear a las alertas de emergencia locales, regionales, o nacionales y difunde sus servicios para informar acerca de las emergencias y desastres.

Lineamientos:

La notificación temprana ayuda a la organización a prepararse y a responder a los eventos actuales.

- 8.2 La organización tiene un sistema de notificación de emergencia para informar al personal y proveedores de servicio que el plan de manejo para emergencias ha sido activado.

- 8.3 La organización entrena y capacita al personal y proveedores de servicio en el sistema de notificación de emergencias.

Lineamientos:

El personal y los proveedores de servicio son entrenados y capacitados en los códigos estandarizados, sus roles, responsabilidades y en su obligación de responder rápidamente cuando el plan de manejo de la emergencia, ha sido activado.

- 8.4 La organización comprueba regularmente el sistema de notificación de emergencia.

- 8.5 El sistema de notificación de emergencia utiliza códigos estandarizados para definir las diferentes etapas de activación del plan de manejo para las emergencias.

Lineamientos:

El uso de códigos permite transmitir rápidamente información esencial, y minimiza malas interpretaciones mientras que previene el pánico entre los clientes y los visitantes. La activación de los códigos del plan de manejo para las emergencias, pueden diferir de los códigos internos utilizados dentro del hospital (ej. código rojo, código azul). Los códigos estandarizados pueden diferir entre las organizaciones, regiones, y países. Lo siguiente es un ejemplo del sistema de códigos



ORO



ORO



ORO



ORO



PLATINO

estandarizado: Alerta una situación de desastre es posible y se aumenta el nivel de preparación; Nivel1 existe una situación de desastre, pero puede ser manejada por el personal y con los actuales recursos del sitio; Nivel2 existe una situación de desastre que está abrumando al personal y a los actuales recursos del sitio, pero puede ser manejado por personal y recursos adicionales que estén disponibles para la organización. Nivel3 una situación de desastre existe y abruma a toda la organización, por lo que se requiere ayuda externa.

9.0 La organización coordina los servicios y actividades durante una emergencia o desastre.

9.1 La organización cuenta con un sistema de manejo de emergencias.}

Lineamientos:

Los sistemas de manejo de emergencia son un avance para responder y manejar las emergencias y los desastres. Su propósito es coordinar los servicios y las actividades durante y luego de la emergencia o el desastre. Existen diferentes formas de sistemas de manejo para emergencia incluyendo el ampliamente utilizado El Sistema Comando de Incidentes, el cual es utilizado para estructurar actividades en cinco áreas funcionales clave: comando, operaciones, planificación, logística, y finanzas y administración.

9.2 El sistema de manejo de emergencias identifica un lugar central para manejar la respuesta de la organización ante la emergencia.

Lineamientos:

El Sistema Comando de Incidentes se refiere a este lugar como el puesto de comando de incidentes.

9.3 El sistema de manejo de emergencias, define los roles, las responsabilidades y las relaciones para los reportes del personal de manejo de las emergencias.

Lineamientos:

El sistema de comando de incidentes define los siguientes roles principales: el Jefe de incidentes, Jefe del Personal (Oficial de Información Pública, Oficial de Seguridad e Integridad, Oficial Médico, Oficial de Coordinación); Jefe de Operaciones, Jefe de Planificación, Jefe de Logística y Jefe Financiero.



SEGURIDAD



ORO



SEGURIDAD



ORO



SEGURIDAD



PLATINO



ENFOQUE EN
LA POBLACION



ENFOQUE EN
LA POBLACION



PLATINO



DIAMANTE



ORO



ORO



SEGURIDAD



SEGURIDAD

- 9.4 La organización comparte la información referente a su sistema de manejo de emergencia con las organizaciones de servicios locales de salud.

Lineamientos:

La información incluye la directriz de la estructura, la información de contacto para el puesto de comando, y el nombre, rol e información de contacto de los individuos en la directriz de la estructura.

- 9.5 La organización integra su sistema de manejo de emergencia con el de otras agencias.

Lineamientos:

La integración es necesaria para brindar una respuesta coordinada y consistente a toda la comunidad con respecto a las emergencias y desastres. Las agencias incluyen a otras organizaciones de servicios de salud, las agencias de primera llamada (incendios, policía y ambulancia) y agencias gubernamentales como las de salud pública y de seguridad pública.

10.0 La organización mantiene comunicaciones indispensables durante las emergencias y desastres.

- 10.1 La organización cuenta con un plan de comunicación de emergencias.

Lineamientos:

El plan de comunicación identifica la información y mensajes indispensables que deben ser enviados y recibidos, a quién deben ser comunicados, y cómo deben enviar las organizaciones las comunicaciones.

- 10.2 El plan de comunicación de emergencia incluye un contacto de información las 24 horas para el personal interno y externo clave.

Lineamientos:

El personal interno clave puede incluir a los Jefes de la Organización (COE), o al presidente o a los altos líderes, jefes departamentales y líderes de seguridad, control de infección, preparación de emergencia, servicios de laboratorio, servicios de diagnóstico de imagen, manejo de riesgo, comunicaciones, servicios informativos, farmacia, ética, cuidado pastoral, servicio social. Los contactos externos claves pueden incluir a los de salud pública, servicios de bomberos, servicios médicos de emergencia, centro de envío/comunicaciones de emergencia, servicio de policía, laboratorios regionales, oficina de medicina



legal, agencias de respuesta a emergencias locales o regionales, funerarias, y autoridades nacionales de salud.

- 10.3 El plan de comunicación de emergencia incluye las políticas y procedimientos para compartir la información del cliente.

Lineamientos:

Las políticas y procedimientos definen la clase de información que será compartida (los nombres de los clientes que son atendidos, los de los fallecidos, y la información clínica de los clientes), y con quién (parientes cercanos y familias, servicios de emergencia, agencias del gobierno, otras organizaciones de servicio de salud y los medios).



- 10.4 La organización tiene un método de comunicación que es utilizado solamente para recibir la información referente a emergencias y desastres.

Lineamientos:

Este método de comunicación es utilizado para recibir la información regular desde la escena del incidente de los desastres ocurridos y del estado en que se encuentra el lugar de los hechos. Los métodos de comunicación pueden incluir: teléfonos, buscadores de personas, fax y radios.



- 10.5 El plan de comunicación de emergencia describe la manera cómo la información será comunicada con los implicados internos y externos.

Lineamientos:

Los implicados internos incluyen al personal, proveedores de servicios, clientes y familias. Los implicados externos incluyen a los laboratorios, servicios de bomberos, policía, emergencia médica, medios, otras organizaciones de servicios de salud departamento local de salud pública, y locales oficiales de gobierno. Un plan de comunicación es esencial para controlar los rumores, mantener el contacto con los medios, servicios de emergencia y proveedores, y brindar un reaseguramiento al personal, los clientes y sus familias, al público y a otros implicados que han sido afectados. El plan incluye un proceso para repetir la información crítica.



- 10.6 El plan de comunicación de emergencia se dirige a la manera cómo la organización manejará un gran volumen de interrogantes por parte de los clientes.



RECUPERACIÓN DE LAS EMERGENCIAS Y DESASTRES



11.0 La organización utiliza un acercamiento coordinado para recuperarse de las emergencias y de los desastres.

11.1 La organización mantiene una lista de estructuras, equipo y registros que pueden ser dañados durante una emergencia o desastre.

11.2 La organización tiene sistemas de respaldo para los sistemas y servicios.

Lineamientos:

Los servicios esenciales incluyen la electricidad, agua potable, agua estéril, combustible, gases médicos y sistemas de aspiración. Los sistemas esenciales incluyen a elevadores/ escaleras, calefacción/ventilación y sistemas de enfriamiento, vapor para la esterilización, sistemas de comunicación (ej. teléfonos, faxes, teléfonos celulares, identificadores de personas, e intercomunicadores) y sistemas de información.

11.3 La organización desarrolla políticas y procedimientos para restaurar las operaciones normales, subsecuentes a las emergencias y desastres.

Lineamientos:

La restauración de las operaciones normales incluye las de los servicios públicos, renovación y restauración de las estructuras físicas, limpieza, recuperación y disposición de los desechos.

11.4 La organización desarrolla políticas y procedimientos para el reabastecimiento de medicación, insumos médicos, insumos no médicos, y equipos de protección personal.

11.5 La organización mantiene una lista de las compañías de restauración de equipos y de sistemas esenciales.





CONTINUIDAD
DE SERVICIO



DIAMANTE

- 11.6 La organización desarrolla políticas y procedimientos para reconstruir la información del cliente en el caso de que ésta no pueda ser recuperada o restaurada.

Lineamientos:

Los procedimientos pueden incluir la reimpresión o la recarga desde bases de datos no dañadas, re-transcripción de documentos del sistema de dictado, u obteniendo copias de la recepción de copias que fueron previamente distribuidas, como es el caso de médicos, oficinas u otras organizaciones de servicios de salud. Las políticas y procedimientos incluyen el resguardo apropiado para proteger la privacidad y la confidencialidad de la información del cliente durante el proceso de recuperación.

- 12.0 **La organización sustenta el bienestar de su personal y de los proveedores de servicios luego de ocurrida una emergencia o desastre.**

- 12.1 La organización provee servicios inmediatos de soporte al personal y a los proveedores de servicio, directamente involucrados con el incidente.

Lineamientos:

También conocido como aplacar, esto es a menudo realizado algunas veces informalmente en la escena, aplacar es utilizado para ayudar al personal y a los proveedores de servicio para solucionar y direccionar en un período corto las necesidades inmediatas del cliente, aplacar reaseguran al personal y a los proveedores de servicio de que sus sentimientos son normales, les informa acerca de qué síntomas deben vigilar, y les ofrece un número telefónico donde ellos pueden contactar a alguien con quien ellos puedan conversar.

- 12.2 La organización tiene un proceso establecido para interrogar al personal, proveedores de servicios, clientes y sus familias, y a la comunidad luego del incidente.

Lineamientos:

El interrogatorio está designado para mitigar los síntomas agudos, evaluar las necesidades de seguimiento, y si es posible, brindar una sensación de finalización. Dependiendo del alcance de la emergencia o del desastre, el interrogatorio puede establecer una pequeña reunión informal con los afectados, o algo más grande como un foro abierto con organizaciones similares y con la comunidad. Un ejemplo de interrogatorio es el Modelo Mitchel un proceso de 7 pasos que ofrece una discusión estructurada de grupo de 1 a 10 días luego de ocurrido el incidente.



ORO



ORO



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



SERVICIOS
ENFOCADOS
AL CLIENTE



PLATINO



VIDA LABORAL



DIAMANTE

- 12.3 La organización provee al personal y a los proveedores de servicio con acceso a un soporte emocional y consejería continuos.

Lineamientos:

Una consejería personalizada puede ayudar al personal y a los proveedores de servicio lidiar con el estrés, el dolor y con sus pérdidas.

- 12.4 La organización tiene un programa de intervención de crisis para apoyar al personal y a los proveedores de servicio.

Lineamientos:

El programa para intervención de crisis está diseñado para ayudar al personal y a los proveedores de servicio a recuperarse de las emergencias o desastres al permitirles hablar sobre el incidente cuando éste ocurrió, sin ningún juicio o crítica. El énfasis está siempre, en mantener a la gente segura, y regresarlos rápidamente a sus niveles de normalidad y funcionalidad.

LOGRAR UN IMPACTO POSITIVO EN LOS RESULTADOS



EFFECTIVIDAD

13.0 La organización hace mejoras continuas a sus actividades de preparación para emergencias y desastres.

- 13.1 La organización evalúa cada ejercicio del manejo de la emergencia, rutina o evento actual para identificar los éxitos y las oportunidades de mejora.

Lineamientos:

También conocido como ex-análisis de puesto, el propósito es evaluar lo bien que estuvo la organización preparada para responder, recuperarse de los eventos actuales o rutinas/prácticas. Por medio de la conducción de un análisis (ej. análisis del origen de las causas o fallas de forma y análisis de los efectos), la organización puede identificar los errores o las fallas en sus planes y sistemas.



PLATINO



EFFECTIVIDAD

- 13.2 La organización comparte los resultados de la evaluación con el personal, proveedores de servicio y con los clientes.



PLATINO



EFFECTIVIDAD

- 13.3 La organización utiliza los resultados de la evaluación para realizar mejoras a sus actividades de preparación para emergencias y desastres.



DIAMANTE



EFFECTIVIDAD

- 13.4 La organización compara los resultados de la evaluación con otras organizaciones y agencias similares.



DIAMANTE

