



RESOLUCIÓN DE 23 DE ENERO DE 2008 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS POR LA QUE SE DEFINEN LOS PUESTOS DE TRABAJO DEL SERVICIO COORDINADOR DE URGENCIAS (SCU) DEL SUMMA 112

RH

El Servicio Coordinador de Urgencias del SUMMA 112 (en adelante SCU) es un Centro de Recepción de llamadas telefónicas sanitarias que requieren, en cualquier caso, de una valoración médica a través de las líneas telefónicas. Este Servicio presta asistencia a todo el territorio de la Comunidad de Madrid, que cuenta actualmente con una población superior a los 6 millones de habitantes.

En este Servicio se recibe telefónicamente la solicitud de los usuarios y se provee de la asistencia médica necesaria, bien a través de este mismo medio, o movilizandolos recursos sanitarios de urgencia o emergencia (Ambulancias, UAD, VIR UVI móvil, Helicóptero) adecuados a la necesidad asistencial que se haya producido.

Para el cumplimiento de los fines y objetivos que tienen asignados, el SCU dispone de medios materiales de alta tecnología en materia de comunicaciones e informática que están en constante evolución. Por ello, es necesario seleccionar a los profesionales más cualificados, de tal manera que el uso de los medios puestos a su alcance se efectúe de la forma más óptima, a fin de conseguir detectar la urgencia exacta y utilizar los medios más adecuados a la patología que telefónicamente se ha presentado.

Actualmente en el SCU del SUMMA 112 prestan servicios distintos grupos profesionales: médicos y enfermeros, en plazas básicas, cuya provisión se realiza a través del procedimiento de concurso oposición, así como los técnicos de urgencias y emergencias cuya selección se efectúa entre el personal conductor, celador y locutor del SUMMA 112.

Sin embargo, los profesionales del SCU han de disponer de una formación académica determinada, experiencia profesional acreditada y una actitud ante el trabajo y los usuarios acorde con el puesto que han de ocupar, de tal manera que



Comunidad de Madrid

desde su incorporación al puesto de trabajo les permita actuar con total garantía, así como prestar un servicio excelente. Para ello, es necesario que la provisión de dichos puestos se realice a través del sistema de libre designación, configurándose así en la plantilla orgánica del SUMMA 112.

En consecuencia, esta Dirección General, en uso de las competencias que tiene atribuidas en el Decreto 100/2005, de 29 de septiembre y en la Disposición Adicional Única del Decreto 25/2005 de 10 de febrero

RESUELVE

PRIMERO.- OBJETO DE LA RESOLUCIÓN

La presente Resolución tiene por objeto definir las funciones y el sistema de provisión para cubrir los puestos de trabajo de médico regulador, enfermero y técnico de urgencias y emergencias del Servicio Coordinador de Urgencias del SUMMA 112.

SEGUNDO.- PROVISIÓN DE LOS PUESTOS DE MEDICO REGULADOR

La provisión de puestos de medico regulador del SCU, enfermero del SCU y Técnico del SCU se realizará mediante el sistema de libre designación. La plantilla orgánica del SUMMA 112 recogerá expresamente este extremo.

TERCERO.- FUNCIONES Y OBLIGACIONES DE LOS PROFESIONALES ADSCRITOS AL SCU DEL SUMMA 112:

3.1.- Funciones y Obligaciones del Médico Regulador del SCU

- Conocer todas las disposiciones que regulan la actividad del Servicio y especialmente los recursos móviles y los procedimientos de trabajo del SCU internos y en relación a terceros.



Comunidad de Madrid

- Determinar las prioridades asistenciales y niveles de cuidados que correspondan a cada paciente, según los procedimientos adoptados por el Servicio.
- Autorizar las solicitudes de traslado interhospitalario de pacientes.
- Dar consejo médico e instrucciones médicas telefónicas a los pacientes o al personal que lo demande en los casos que así lo precisen.
- Apoyar la acción de los recursos móviles que van a prestar la asistencia sanitaria, suministrando la información clínica relevante por los medios electrónicos o de comunicaciones disponibles en tiempo óptimo.
- Apoyar la acción de los enfermeros del SCU, cuando éstos lo soliciten.
- Actuar de Interlocutor entre los demandantes de asistencia sanitaria urgente y el SUMMA 112.
- Participar en los planes Municipales, Regionales y Estatales de Catástrofes, planes especiales y dispositivos preventivos.
- Acudir de inmediato al lugar donde se haya producido un accidente con múltiples víctimas o cualquier otra situación que por su dimensión, relevancia o duración así lo requiera el Jefe de Guardia.
- Cuidar los medios materiales asignados al puesto, así como la documentación que se genere por las actuaciones médicas, a fin de que estén en perfecto estado de operatividad.
- Colaborar en la seguridad del Centro y en los accesos electrónicos al sistema informático y de comunicaciones del Servicio, vigilando que los accesos restringidos, tanto al centro como a los medios informáticos y de comunicación se realicen sólo por las personas debidamente autorizadas, que deberán hacer uso responsable de los mismos.



Comunidad de Madrid

- Detectar e informar al Jefe de Guardia de todas aquellas hechos que puedan impedir la operatividad del Servicio.
- Emitir los informes que sobre la prestación del Servicio le sean solicitados por el Jefe de Guardia o el responsable del SCU.
- Registrar informáticamente de manera adecuada la actividad que se realice, así como todas aquellas incidencias que hayan podido alterar la prestación de la asistencia sanitaria.
- Recabar, al inicio del turno de trabajo, información del médico saliente, sobre la actividad e incidencias producidas en la prestación del servicio, así como informar, una vez finalizado el servicio, al médico entrante.
- Establecer comunicación con los centros de emergencia de otras instituciones estatales, autonómicas, municipales o de carácter privado, involucradas en la respuesta de emergencias o en la atención sanitaria, conforme a los procedimientos establecidos. En estos casos deberá informar al Jefe de Guardia de las demandas que excedan de sus competencias.
- Solicitar autorización previa al Jefe de Guardia para abandonar el puesto de trabajo durante su jornada diaria.
- Así como cualquier otra actividad que se le encomiende por el Director Gerente del SUMMA 112

3.2 Funciones y Obligaciones del Enfermero del SCU.

- Conocer todas las disposiciones que regulan la actividad del Servicio y especialmente los recursos móviles y los procedimientos de trabajo del SCU internos y en relación a terceros.



Comunidad de Madrid

- Informar a los médicos reguladores sobre la actividad ordinaria, así como informar al Jefe de Guardia sobre las situaciones especiales que se produzcan, y de forma adicional, a las personas que el Jefe de Guardia indique.
- Cuidar los medios materiales asignados al puesto, así como la documentación que se genere por las actuaciones sanitarias, a fin de que estén en perfecto estado de operatividad.
- Colaborar en la seguridad del centro y en los accesos electrónicos al sistema informático y de comunicaciones del Servicio, vigilando que los accesos restringidos, tanto al centro como a los medios informáticos y de comunicación, se realicen sólo por las personas debidamente autorizadas, que deberán hacer uso responsable de los mismos.
- Detectar e informar al Jefe de Guardia de todos aquellos hechos que puedan impedir la operatividad del Servicio.
- Solicitar autorización previa al Jefe de Guardia para abandonar el puesto de trabajo durante su jornada diaria
- Registrar informáticamente, de manera adecuada, la actividad y sus incidencias.
- Elaborar informes sobre el funcionamiento del Servicio a petición del Jefe de Guardia o de la Dirección del SUMMA.
- Recabar, al inicio del turno de trabajo, información del enfermero saliente, sobre la actividad e incidencias producidas en la prestación del servicio, así como informar, una vez finalizado el servicio, al enfermero entrante.
- Participar en los planes Municipales, Regionales y Estatales de Catástrofes, planes especiales y dispositivos preventivos.



- Acudir de inmediato al lugar donde se haya producido un accidente con múltiples víctimas o cualquier otra situación que por su dimensión, relevancia o duración así lo requiera el Jefe de Guardia.
- Establecer comunicación con los centros de emergencia de otras Instituciones estatales, autonómicas, municipales, o de carácter privado, involucradas en la respuesta de emergencias o en la atención sanitaria, conforme a los procedimientos establecidos. En estos casos, deberá informar al Jefe de Guardia de las demandas que excedan de sus competencias.
- Controlar y gestionar las camas hospitalarias disponibles dependientes de la Consejería de Sanidad o centros sanitarios concertados a fin de asesorar al Jefe de Guardia o unidades que lo precisen, para dirigir el traslado de pacientes de forma óptima.
- Gestionar las solicitudes de transporte intercomunitarios, e interhospitalarios, autorizándolas y dándoles curso o, en su caso, solicitando autorización médica cuando así sea preciso.
- Determinar las prioridades asistenciales y niveles de cuidados que correspondan a cada paciente que requiera atención específica de enfermería, según los procedimientos adoptados por el servicio.
- Dar consejo e instrucciones de enfermería telefónicas a los pacientes o al personal que lo demande en los casos que así se precisen.
- Gestionar las solicitudes de transporte interhospitalario de pacientes psiquiátricos, gestantes, pediátricos y pruebas diagnósticas.
- Efectuar, a petición del Jefe de Guardia, las alertas al Servicio de Epidemiología de la Comunidad de Madrid, al Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo, y otros organismos oficiales que requieran comunicación de datos clínicos de pacientes.



- Gestionar la movilización y coordinación de los vehículos de trasplantes a petición de la Organización Nacional de Trasplantes.
- Recibir y dar curso a las incidencias transmitidas desde las unidades asistenciales del SUMMA, debiendo dar, en su caso, conforme a las instrucciones técnicas vigentes, comunicación inmediata al Jefe de Guardia, quien declarará o no la operatividad del recurso. Asimismo deberá informar de la incidencia a los técnicos y departamentos correspondientes que tengan relación con la resolución de la incidencia.
- Apoyar la acción de los recursos móviles, recabando la información sobre pacientes ya sean críticos o no, cuando el centro sanitario o recurso sanitario receptor requiera del conocimiento previo de las condiciones clínicas del paciente, hora estimada de llegada y otros detalles relevantes para su mejor tratamiento, incluyendo, en su caso, programas especiales como código cero, ictus y otros que se establezcan.
- Así como cualquier otra actividad que se le encomiende por el Director Gerente del SUMMA 112

3.3 Funciones y obligaciones del Técnico de Urgencias y Emergencias del SCU

- Ser el vínculo de conexión entre la prescripción médica generada por los médicos coordinadores o por los enfermeros del SCU, directamente o a través de la aplicación informática "árbol lógico" y los recursos móviles.
- Ser los representantes del SCU ante los recursos móviles del SUMMA 112.
- Conocer todas las disposiciones que regulan la actividad del Servicio y especialmente los recursos móviles y los procedimientos de trabajo del SCU internos y en relación a terceros.



- Informar a los médicos reguladores y enfermeros del SCU sobre la actividad ordinaria, así como informar al Jefe de Guardia de las situaciones especiales que se produzcan y de forma adicional a las personas que el Jefe de Guardia indique.
- Cuidar los medios materiales asignados al puesto, así como la documentación que se genere por las actuaciones médicas, a fin de que estén en perfecto estado de operatividad.
- Colaborar en la seguridad del Centro, y en los accesos electrónicos al sistema informático y de comunicaciones del Servicio, vigilando que los accesos restringidos, tanto al centro como a los medios informáticos y de comunicación, se realicen sólo por las personas debidamente autorizadas, que deberán hacer uso responsable de los mismos.
- Detectar, informar y hacer el seguimiento de todos aquellos hechos que incidan en la operatividad del Servicio a través de los enfermeros del SCU y del Jefe de Guardia en su caso.
- Solicitar autorización previa al Jefe de Guardia para abandonar el puesto de trabajo durante su jornada diaria
- Registrar Informáticamente de manera adecuada la actividad que se realice, así como todas aquellas incidencias que hayan podido alterar la prestación de la asistencia sanitaria.
- Elaborar informes sobre el funcionamiento del Servicio a petición del Jefe de Guardia o el Responsable del SCU.
- Recabar, al inicio del turno de trabajo, información del técnico saliente, sobre la actividad e incidencias producidas en la prestación del servicio, así como informar, una vez finalizado el mismo, al técnico entrante.



- Participar en los planes Municipales, Regionales y Estatales de Catástrofes, planes especiales y dispositivos preventivos.
- Acudir de inmediato al lugar donde se haya producido un accidente con múltiples víctimas o cualquier otra situación que por su dimensión, relevancia o duración así lo requiera el Jefe de Guardia.
- Establecer comunicación con los centros de emergencia de instituciones involucradas en la atención sanitaria o en la respuesta a emergencias, conforme a los procedimientos establecidos, así como informar al Jefe de Guardia de las demandas que reciba de estos centros cuando excedan de sus competencias.
- Decidir la asignación a cada incidente del recurso prescrito en función del tiempo de respuesta.
- Mantener el control de los tiempos en los que se está dando la respuesta e informar al Jefe de Guardia de las alteraciones detectadas.
- Apoyar la acción de los recursos móviles mediante el seguimiento de su actividad, recogiendo sus peticiones y dándoles el curso adecuado en tiempo óptimo.
- Comunicar adecuadamente las Instrucciones emitidas por el Jefe de Guardia, los médicos o enfermeros del SCU a través de los canales establecidos al efecto.
- Así como cualquier otra actividad que se le encomiende por el Director Gerente del SUMMA 112



CUARTO.- CRITERIOS DE VALORACIÓN PARA OCUPAR LOS PUESTOS DE LIBRE DESIGNACIÓN EN EL SCU DEL SUMMA 112

El proceso para la selección del candidato idóneo, constará de las siguientes fases que tendrá la puntuación que al efecto se determine en cada convocatoria:

A) MÉRITOS PROFESIONALES

B) ENTREVISTA

A) Los meritos profesionales se valorarán a través de los siguientes apartados:

1. Experiencia profesional en recursos móviles asistenciales y en Centros de Coordinación de Emergencia.
2. Formación: se valorará la realización de cursos cuyo contenido tenga relación con las siguientes materias:

- Habilidades de atención telefónica al usuario.
- Transporte sanitario urgente
- Aplicaciones informáticas y de comunicaciones relacionadas con los sistemas que se utilicen habitualmente en el SCU (red trunking, sistemas cartográficos, geoposicionamiento, envío y recepción de datos por radio, telefonía IP, satélite y GSM y otros).
- Idiomas.
- Metodología de la investigación.
- Gestión clínica y de recursos.
- Toxicología en urgencias.
- Gestión de riesgo sanitario y seguridad del paciente.
- Codificación clínica.
- Procedimientos del SUMMA 112.

B.) La entrevista está dirigida a identificar la trayectoria profesional de los participantes, las competencias requeridas en el perfil del puesto de trabajo, así como



las actitudes y aptitudes para el buen desempeño de la actividad profesional. En dicha entrevista se podrá valorar, entre otros, los siguientes aspectos:

- Dotes de organización y coordinación.
- Flexibilidad y capacidad de adaptación.
- Capacidad de trabajo en equipo y de establecimiento de relaciones interpersonales.
- Capacidad de trabajo bajo estrés y en condiciones adversas.
- Habilidades de comunicación.
- Estabilidad emocional.
- Compromiso con el sistema.

QUINTO.- DISPOSICIÓN TRANSITORIA

El personal facultativo, de enfermería y técnico que a la entrada en vigor de la presente Resolución preste servicio en el actual CCU deberá participar en el proceso de provisión que se convoque para la cobertura por el sistema de libre designación de los citados puestos de trabajo.

Madrid, 23 de Enero de 2008

EL DIRECTOR GENERAL

Fdo.- Armando RESINO SABATER

DIRECTOR GERENTE DEL SUMMA 112