



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

CONTROL DE AMBULANCIAS DEL ISSS



CONTROL DE AMBULANCIAS DEL ISSS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

Contenido

No PÁG.

HOJA DE APROBACIÓN	3
REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	4
CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	5
1. Introducción.....	5
2. Uso y Actualización	5
3. Objetivo del manual	6
4. Base Legal	6
CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	7
1. Descripción del Proceso	7
1.1 Objetivo del Proceso.....	7
1.2 Normas Generales	7
2. Procedimientos Incluidos	9
2.1 Traslado de Pacientes de un Centro de Atención a Otro.....	9
2.1.1 Descripción	9
3. Anexos	11



CONTROL DE AMBULANCIAS DEL ISSS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD



HOJA DE APROBACIÓN

Fecha de Elaboración: Abril de 2010

AUTORIZADO POR:

Dr. Milton Giovanni Escobar
Sub-Director de Salud



Ing. Raúl Rivas Montalvo
Jefe División Planificación
y Desarrollo Institucional



Dr. Simón Baltazar Agreda C.
Jefe División Técnica Normativa



REVISADO POR:

Dr. Ricardo Federico Flores Salazar
Director Hospital Médico Quirúrgico
Oncológico



Dr. Jaime Eduardo Quant Escobar
Director Hospital General



Lic. Mariano Merles
Administrador Hospital Médico
Quirúrgico Oncológico



Ing. Ana Evelyn Morán Greve
Administradora Hospital General



Dr. Guillermo J. Valdés Flores
Jefe Departamento Normalización y
Estandarización



Ing. Jorge A. Baires Orellana
Jefe Sección Normas y Manuales



ELABORADO POR:

Lic. José Daniel García
Analista de Planificación y Desarrollo



	CONTROL DE AMBULANCIAS DEL ISSS
	DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Acuerdo de Consejo Directivo # 2005-0975-JUL	Lic. José Daniel García	Dr. Milton Giovanni Escobar
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por
Fecha: Abril 2008	Fecha: ABRIL 2010	Fecha: ABRIL 2010

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

			0.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN
Fecha:	Fecha:	Fecha:	

MODIFICACIÓN:

			2.0
Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN

--



CAPITULO I. GENERALIDADES DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Introducción

En cumplimiento a las Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS de Mayo del 2008, así como para lograr la mayor eficiencia en las complejas operaciones del ISSS, es preciso establecer normas y procedimientos los cuales sean cumplidos por los responsables de su ejecución con la mayor fidelidad en todo momento.

Este Manual ha sido diseñado para ser un documento dinámico y como tal, deberá ser revisado para su actualización durante el desarrollo de la vida del Instituto. Las revisiones y actualizaciones podrán ser hechas a iniciativa de los Funcionarios del Instituto y deberán siempre conservar o mejorar la calidad, el control y la eficiencia de los procedimientos.

Debido a que este Manual será el patrón bajo el cual operarán las dependencias del Instituto y contra el cual serán medidas en su eficiencia por las auditorias que se realicen, las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional.

Todos los cambios o adiciones que se aprueben serán parte integrante del Manual y deberán ser incorporados a este documento en los mismos formatos del original. El Instituto tendrá así un Manual completo y permanentemente actualizado que servirá como base para sus operaciones.

2. Uso y Actualización

Las Jefaturas deberán mantener en buenas condiciones y poner a disposición del personal un ejemplar del Manual para consulta y análisis del trabajo.

El personal de nuevo ingreso deberá estudiar el Manual como parte de su inducción y adiestramiento en el trabajo.

Las Jefaturas del Instituto podrán proponer revisiones y enmiendas conservando o mejorando la calidad, el control y la eficiencia de los Procesos.

Las revisiones y enmiendas del mismo serán permitidas solamente una vez al año con la aprobación del Departamento de Desarrollo Institucional (serán permitidas más de una vez al año siempre que exista un acuerdo de Dirección General que lo ampare), quien será responsable de documentar y distribuir los Procesos actualizados a los tenedores del Manual, para ello existe un registro de actualizaciones donde aparece un apartado que muestra la creación del documento y quienes participaron en la elaboración del mismo; además contará con otro apartado que muestra el registro de actualizaciones que indica



igualmente quienes participan en la actualización del documento y las causas de la modificación.

3. Objetivo del manual

El Manual de Normas y Procedimientos ha sido diseñado para lograr los objetivos siguientes:

- Servir de guía al personal en el desarrollo de los diferentes procedimientos de los Procesos del Instituto, brindando los lineamientos específicos para mantener una administración adecuada de los servicios prestados.
- Lograr la mayor eficiencia, calidad y control en las complejas operaciones del Instituto, ahorrando tiempo y esfuerzo en la ejecución del trabajo, al evitar la duplicidad de funciones dentro de los Procesos.
- Servir de guía para la capacitación y orientación del personal involucrado en la administración y control de los Procesos del Instituto.

4. Base Legal

NORMAS TÉCNICAS DE CONTROL INTERNO ESPECÍFICAS PARA EL ISSS MAYO 2008

CAPÍTULO III

ACTIVIDADES DE CONTROL

Documentación, Actualización y Divulgación de Políticas y Procedimientos

Art. 48 al 51

CAPÍTULO IV

NORMAS RELATIVAS AL MONITOREO

Monitoreo sobre la Marcha

Art. 102

Acuerdo Dirección General N° 2008-01-0026

Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.



CAPITULO II. CONTENIDO DEL MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

1. Descripción del Proceso

1.1 Objetivo del Proceso

Definir la normativa y los procedimientos de traslado de Pacientes en las ambulancias¹ del Instituto, con el fin de sistematizar y estandarizar las actividades contenidas en dichos procedimientos; así como establecer los mecanismos que permitan realizar un efectivo control en su cumplimiento.

1.2 Normas Generales

1. El Control de Ambulancias tendrá su sede en el Hospital General en el área destinada para estos propósitos, bajo la responsabilidad de la Administración de este Hospital.
2. El Control de Ambulancias atenderá prioritariamente el traslado de pacientes desde o hacia el Hospital General y Hospital Médico Quirúrgico-Oncológico; y podrá prestar ayuda a los centros de atención del área metropolitana no contemplados en este documento para trasladar pacientes en casos extraordinarios, previa autorización del Director o Coordinador de emergencia o quien desempeñe sus funciones en los turnos o de planta del Hospital General.
3. Los centros de atención del área metropolitana no incluidos en este manual podrán en casos de emergencia y cuando no dispongan de ambulancia, gestionar en el Control de Ambulancias el traslado de pacientes debiendo en todos los casos de adecuarse a la capacidad instalada disponible de esta dependencia.
4. Se destacará una ambulancia en forma permanente, las 24 horas, en el Hospital Médico Quirúrgico-Oncológico, para brindar servicio de traslado inmediato de pacientes, debiéndose coordinar su uso con el supervisor o la supervisora de enfermería de turno.
5. Para el traslado de pacientes en el ISSS se cumplirá lo establecido en el documento "Norma para el Traslado de Pacientes en Vehículos Tipo Ambulancia en el ISSS", del Departamento de Normalización, de la División Técnica Normativa.

¹ Ambulancia: equipo de transporte destinado para el traslado de Pacientes.

**CONTROL DE AMBULANCIAS DEL ISSS****DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

6. Si el equipo de profesionales que traslada a un paciente de un centro de atención a otro incluye un médico, éste será el responsable de entregarlo, sino el médico que autorice la salida será quien designe al responsable de entregar al Paciente.
7. En los casos de Emergencia Nacional el Control de Ambulancias deberá seguir los lineamientos de las autoridades superiores de la Institución.
8. La salida de la ambulancia deberá estar debidamente autorizada y registrarse en el Formulario de "Bitácora de Recorrido de Vehículos Institucionales" (C.B. 104-568), la cual quedará en poder del motorista, en donde se tendrá que registrar lo contenido en este formulario.
9. El jefe de control de ambulancias deberá llevar un registro detallado de los servicios prestados y de los casos no atendidos, para así contar con información estadística de la demanda de este servicio por los pacientes.
10. El Despachador al momento de recibir la solicitud de la ambulancia y definir la procedencia de ésta y respetando en todo caso la capacidad instalada (ambulancia, camillero, motorista) disponible en el momento que se genere la necesidad, deberá proceder a hacerla llegar al responsable de atender la llamada, lo más pronto posible.
11. El Despachador al finalizar su jornada de trabajo deberá informar de las solicitudes pendientes y a las que en ese momento se les esté brindando el servicio, para que el Despachador que recibe el turno pueda darle seguimiento a las mismas.
12. El Jefe de el Control de Ambulancias deberá llevar controles internos del mantenimiento preventivo y correctivo de las ambulancias, así como la entrega y recepción de llaves de vehículos. (Form 220204-143-09-05 y Form 220204-07-06-04 respectivamente).
13. El motorista que entregue el vehículo asignado en su turno a otro motorista, deberá entregarlo según las condiciones establecidas por la Sección Transporte y deberá completar el Formulario "Hoja de Entrega por Vehículo Asignado" (Form. 521105-20-05-05) y le recibirá el motorista que lo utilizará; en el caso que el vehículo no se fuera a ocupar le recibirá el Despachador de turno o Jefe de Control de Ambulancia.
14. El Motorista que recibe el vehículo deberá entregar la "Hoja de Entrega por Vehículo Asignado" (Form. 521105-20-05-05) al Despachador en turno y éste la entregará al Jefe del Control de Ambulancias, el cual las archivará para llevar un control del uso de los vehículos.



CONTROL DE AMBULANCIAS DEL ISSS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

15. El Jefe del Control de Ambulancias deberá realizar el Plan Anual de Trabajo del personal asignado y rendirá informes de forma mensual a la Administración del Hospital General.

16. El camillero y el motorista serán los responsables del aseo de la ambulancia.

2. Procedimientos Incluidos

2.1 Traslado de Pacientes de un Centro de Atención a Otro

2.1.1 Descripción

Médico Tratante

1. Completa la Solicitud de traslado de Pacientes en vehículos tipo Ambulancia y entrega a la Enfermera responsable para su respectivo trámite.
2. Realiza coordinación con el Centro de Atención destino, dependiendo de la condición clínica del Paciente.²
3. Cumple los requisitos para el traslado del paciente según los establece la Norma para el traslado de pacientes en vehículos tipo ambulancia en el ISSS.

Enfermera Responsable

4. Cumple lo establecido por el Médico en la Solicitud de traslado de Pacientes en vehículos tipo ambulancia³
5. Prepara lo necesario para el traslado del paciente (expediente completo con su debida documentación sellada y firmada, medicamentos, estudios radiológicos, exámenes, otros; cuando aplique).
6. Solicita al Control de Ambulancias el vehículo tipo ambulancia para el traslado del Paciente.

Despachador

7. Recibe la Solicitud de traslado de pacientes en vehículos tipo ambulancia para trasladar al Paciente de un Centro de Atención a otro.

² Según Normas de referencia y Retorno, del ISSS. Segunda Edición Octubre 2009.

³ La autorización la puede dar el jefe Médico de Servicio.Coordinador de turno,Director o Administrador que asigne el centro de Atención de acuerdo a horarios y disponibilidad de recursos.

**CONTROL DE AMBULANCIAS DEL ISSS****DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD**

8. Asigna el motorista y le indica que traslade al Paciente al Centro de Atención referido.

Motorista

9. Atiende la solicitud de traslado de paciente.

10. Conduce el vehículo para trasladar al paciente y al personal asignado y solicita el original de la Solicitud de traslado de pacientes en vehículos tipo ambulancia.

11. Traslada al Paciente junto con el personal asignado, cuando aplique, al Centro de Atención de destino.

Personal de salud del equipo asignado

12. Entrega el Paciente al responsable del centro de atención de destino y la documentación clínica y solicita la ropa hospitalaria a cambio o en su defecto un vale de consumo por la ropa.

13. Solicita firma y sello del área del centro de atención de destino en la Solicitud de traslado de pacientes en vehículos tipo ambulancia.

Motorista

14. Conduce el vehículo para regresar al personal asignado al centro de atención que generó el traslado.

15. Retorna al Control de Ambulancias y se reporta con el Despachador.

16. Completa en el formulario de Bitácora de Recorrido de Vehículos Institucionales el traslado realizado.

17. Entrega el original de la Solicitud de Traslado de Pacientes en vehículos tipo ambulancia al Despachador.

Despachador

18. Recibe la Solicitud de traslado de Pacientes en vehículos tipo ambulancia y al final del turno entrega al Jefe del Control de Ambulancias todas las Solicitudes recibidas.



CONTROL DE AMBULANCIAS DEL ISSS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD

3. Anexos

SOLICITUD DE TRASLADO DE PACIENTES EN VEHÍCULOS TIPO AMBULANCIA	
	Fecha _____ Hora _____ Nombre del Paciente _____
No de Afiliación _____	
SOLICITUD N°: _____	
CALIDAD DEL PACIENTE: ☐ ASEGURADO ☐ BENEFICIARIO ☐ PENSIONADO ☐ OTRO	
CATEGORÍA DEL PACIENTE: ☐ DELICADO ☐ ESTABLE ☐ RIESGO SOCIAL	
CENTRO DE ATENCIÓN SOLICITANTE _____	DEPARTAMENTO / ÁREA / SERVICIO _____
DIAGNÓSTICO PRINCIPAL: _____	
CENTRO DE ATENCIÓN DE DESTINO _____	DEPARTAMENTO / ÁREA / SERVICIO _____
MOTIVO DE TRASLADO: _____	
RECURSO HUMANO NECESARIO PARA EL TRASLADO:	
CAMILLERO ☐ ENFERMERA (O) ☐ MEDICO ☐ PARAMÉDICO ☐ OTROS: _____	
RECURSOS MATERIALES NECESARIOS PARA EL TRASLADO: _____	
SELLO	SELLO
FIRMA Y SELLO DE MEDICO TRATANTE _____	Vo.Bo. DIRECTOR ó DESIGNADO ó COORD. DE EMERGENCIA _____
RECEPCIÓN DE PACIENTES	
FECHA: _____ HORA: _____	SELLO
NOMBRE DE RESPONSABLE DE RECIBIR EL PACIENTE _____	FIRMA _____
EXCLUSIVO PARA CONTROL DE VEHÍCULOS TIPO AMBULANCIA	
TRANSPORTE ASIGNADO N°: _____	
MOTORISTA ASIGNADO: _____	
RESPONSABLE: _____	FIRMA: _____
SELLO	

C.SAFISSS 130201349



CONTROL DE AMBULANCIAS DEL ISSS

DEPENDENCIA: SUBDIRECCIÓN DE SALUD



INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

SECCIÓN TRANSPORTE

HOJA DE ENTREGA N° _____

POR VEHICULO ASIGNADO EN HORARIO DE TRABAJO :

06:00 - 18:00 H. ()

18:00 - 06:00 H. ()

CENTRO DE ATENCIÓN MÉDICA: _____

LUGAR Y FECHA: _____

POR ESTE MEDIO SE HACE CONSTAR QUE ENTREGO UNIDAD DE TRANSPORTE QUE ME FUE ASIGNADO PARA EJECUTAR MIS FUNCIONES COMO MOTORISTA DE LA SECCIÓN DE TRANSPORTE

TIPO DE VEHICULO : **AMBULANCIA** () **MICROBÚS** () **PICK UP** () **CAMIÓN** () **MOTO** ()

PLACAS N° _____ EQUIPO N° _____ MARCA _____

EL CUAL RECIBO EN LAS CONDICIONES SIGUIENTES:

CARROCERIA: _____

SISTEMA ELÉCTRICO: **BUENO** () **REGULAR** () **MALO** ()

NIVELES DE AGUA: **BUENO** () **MALO** ()

NIVEL DE ACEITE: **BUENO** () **MALO** ()

ACCESORIOS:

TRIÁNGULO	SI	NO	EXTINTOR	SI	NO	EMBLEMAS	SI	NO	MICA	SI	NO
LLANTA DE REPUESTO	SI	NO	TARJETA DE CIRCULACIÓN	SI	NO	ESPEJO INTERIOR	SI	NO	TUERCAS DE LLANTAS	SI	NO
ANTENA	SI	NO	RADIO	SI	NO	ESPEJO EXTERIOR	SI	NO	HERRAMIENTAS	SI	NO
COPAS	SI	NO	ESCOBILLAS	SI	NO	TAPÓN DE GAS	SI	NO	OTROS	SI	NO

MOTORISTA QUE FINALIZA SU TURNO Y ENTREGA VEHICULO	MOTORISTA QUE INICIA SU TURNO Y RECIBE VEHICULO
KILOMETRAJE: _____	KILOMETRAJE: _____
NOMBRE: _____	NOMBRE: _____
N° EMPLEADO: _____	N° EMPLEADO: _____
FIRMA: _____	FIRMA: _____

NOTA: EN EL CASO DE EXISTIR OBSERVACIONES FAVOR DESCRIBIRLAS AL REVERSO

VoBo DESPACHADOR DE AMBULANCIA

NOMBRE Y FIRMA

Form. 521105-50-05-05