



Gestión de evento de emergencia médica

Procedimientos en estaciones de monitoreo – Capítulo 4

En esta entrega de la obra, cuyo propósito es ofrecer al operador de una estación de monitoreo pautas a seguir a la hora de resolver algún evento de alarma, describimos cómo proceder ante un evento de emergencia médica, indicando los procedimientos adecuados para la resolución de una contingencia de ese tipo.

4.1. INTRODUCCIÓN

El evento de emergencia médica nos da la pauta de que el cliente está sufriendo algún tipo de mal síntoma en primera persona o bien terceras personas que puedan encontrarse en el lugar protegido. En mi opinión, durante un evento de estas características, lo mismo que cualquier otro que tenga prioridad de emergencia, debe estar PLANIFICADO de antemano, a fin de no perder tiempo ni improvisar en momentos cuando los tiempos son cortos y fundamentales.

Los datos que podemos recoger previamente, podrían ser:

- Si el cliente toma algún medicamento en particular o si es propenso a un mal síntoma, por ejemplo, infartos. Si cuenta con obra social, todos los datos de la obra social (número de socio, teléfonos de contacto etc.).
- Si hay que notificar a algún contacto en particular.
- Tener registrado algún antecedente ya presentado con anterioridad (si es que lo hubiera).

4.2. RECEPCIÓN DEL EVENTO

Este evento puede constituir desde una transmisión realizada por cualquier pulsador, control remoto o pulseras especiales para dicha señal. También puede enviarse por sistemas de "Unidad Base", donde el contacto entre el cliente y el operador se realiza a través de audio bidireccional. En estos casos, el operador de monitoreo puede interactuar con el cliente directamente, solo realizando una llamada al lugar. Finalmente, puede enviarse por el teclado del sistema de alarmas.

4.3. OPERACIÓN

Bajo este evento es muy importante hacer un seguimiento del evento "Punto a Punto". Esto significa que el evento no se cierra o completa hasta que la ayuda enviada se haga presente en el lugar o bien hasta que el paciente/cliente pueda ser



David Sejas

sejas.david@gmail.com

■ Índice general de la obra

Módulo 1 - RNDS n° 68

Comunicación telefónica para operadores de alarmas

Módulo 2 - RNDS n° 69

Gestión de evento de Asalto/Pánico

Módulo 3 - RNDS n° 70

Atención de alarmas - Gestión de evento de incendio

Módulo 4

Gestión de evento de Emergencia Médica

4.1. Introducción

4.2. Recepción del evento

4.3. Operación

4.4. Procedimiento de emergencia médica

Módulo 5

Gestión de evento de Robo/Intrusión

Módulo 6

Gestión de evento de cancelación después de evento Robo/Intrusión

Módulo 7

Control de horarios

Módulo 8

Eventos técnicos

trasladado por sus propios medios al centro de salud mas cercano.

Es importante que el operador cuente con toda la información arriba descrita y, aún más, que ésta esté actualizada y ordenada de forma tal que el operador pueda informarse de un solo vistazo y reproducirla en caso que fuera necesario.

4.4. PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA MÉDICA

1°- IDENTIFICAR PRIORIDAD: lo primero que debemos hacer es identificar el evento que esta señal representa: robo, pánico, fuego, emergencia médica, etc.

2°- IDENTIFICAR AL DEALER: debemos identificar si la cuenta que estamos monitoreando es de nuestra propia empresa o bien si se trata de una tercera compañía

3°- ACEPTAR EL/LOS EVENTOS: debemos aceptar el evento para comenzar a informarnos con detalle de la señal de alarma recibida.

Esto es para informarle al sistema que estamos en conocimiento del evento.

4°- VERIFICAR DIRECTIVAS Y/O NOTAS: debemos verificar en la cuenta del titular si tenemos alguna directiva en particular a seguir sobre la cuenta de este cliente en particular o bien para el evento de alarma ingresado.

5°- VERIFICAR HISTORIAL: debemos verificar el historial de la cuenta partiendo desde 24 horas hacia atrás para confirmar si el evento es repetitivo o bien es un evento aislado. De ser un evento repetido, debemos informarnos cuáles fueron sus causas y las resoluciones dadas anteriormente.

6°- DEBE REALIZARSE LA LLAMADA DE VERIFICACIÓN con la pregunta clave correspondiente y actuar según la respuesta del cliente. Dentro de esta verificación pueden derivarse muchas otras situaciones, por lo que el operador deberá actuar según la situación lo requiera. ■