

7. Información General del Servicio

Nombre del Servicio:	Provisión de Atención pre hospitalaria y a emergencias médicas
Código del Servicio:	SEG-APHE
Entidad:	Cuerpo de Bomberos Quito
Estado:	Operativo
Ámbito:	Seguridad
Número de Trámites:	3 trámites
Responsable:	Director de Atención Prehospitalaria y emergencias médicas
Descripción del Servicio:	Provisión de Atención pre hospitalaria y a emergencias médicas con solicitud previa
Marco Normativo:	1. Constitución de la República del Ecuador 2. COOTAD (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización) 3. LOSEP (Ley Orgánica de Servicio Público) 4. Ley de Defensa Contra Incendios (optativa) 5. Código de trabajo ,6.Ley de Amparo al Paciente 7. Ley Orgánica de Salud
Usuarios del Servicio:	Comunidad del Distrito Metropolitano de Quito
Indicadores del Servicio:	Número de Hojas 002 registrada Información Número de Llamadas de Conformidad

7.1. Información del Grupo

Nombre del Grupo:	Atención pre hospitalaria (emergencias médicas, accidentes de tránsito, traumas, violencia civil)
Código del Grupo:	SEG-APHE-01
Servicio:	Provisión de Atención pre hospitalaria y a emergencias médicas
Descripción del Grupo:	Brindar una oportuna atención de emergencias médicas, integral y de alto nivel para la satisfacción plena de los pacientes, en la comunidad del Distrito Metropolitano de Quito.

7.1.1. Información del Trámite

Nombre del Trámite:	Solicitud de atención prehospitalaria a través del ECU 911 de emergencias médicas
Código del Trámite:	SEG-APHE-01-01
Grupo:	Atención de emergencias médicas y pre hospitalarias
Descripción del Trámite:	La llamada ingresa al evaluador del ECU 911, el cual direcciona la llamada a las consolas de Bomberos, allí se evalúan y llena la hoja de REPORTE Y DESPACHO DE AUXILIO DE EMERGENCIAS MEDICAS, despachan a la unidad (Ambulancia o Delta) si lo es necesario a la mas cercana de donde es el incidente , Los Paramedicos llenan la hoja 002, atienden en el lugar o lo transportan a casa de salud si fuere el caso necesario,se pasa datos del paciente atendido a la central.
Producto del Trámite:	Emergencia Atendida oportuna y de calidad, parte de emergencia
Número de interacciones máximas del Trámite con el ciudadano:	1
Tiempo del Trámite (aproximado):	15 min aproximadamente dependiendo de factores como trafico y distancia
Número de Trámites solicitados:	19500 anuales
Costo del Trámite:	Gratuito
Requisitos del Trámite:	Realizar la llamada y la persona que se encuentra de radio despacho pregunta los siguientes datos: Dirección Exacta Punto de Referencia Que paso, cuantas victimas hay en el lugar Estado,edad,sexo del paciente,luego si es necesario que se mantenga en la linea hasta que llegue la unidad

7.1.2. Información del Trámite

Nombre del Trámite:	Solicitud de atención pre hospitalaria a través de contacto directo con el ciudadano
Código del Trámite:	SEG-APHE-01-02
Grupo:	Atención de emergencias médicas y pre hospitalarias
Descripción del Trámite:	El usuario se acerca a la Estación a solicitar ayuda ,los paramedicos comunican a la central para que llenen la ficha REPORTE Y DESPACHO DE AUXILIO DE EMERGENCIAS MEDICAS, sale la Unidad (Ambulancia o Delta) a la atención del paciente,o le atienden en la estación si fuere el caso.
Producto del Trámite:	Emergencia Atendida oportuna y de calidad, parte de emergencia
Número de interacciones máximas del Trámite con el ciudadano:	se Interactua dos veces: 1. Al momento del requerimiento verbal del ciudadano; 2.- Al momento de la atención prehospitalaria por parte de los paramedicos
Tiempo del Trámite (aproximado):	15 min aproximadamente dependiendo de factores como trafico y distancia
Número de Trámites solicitados:	300 trámites anuales en promedio
Costo del Trámite:	Gratuito
Requisitos del Trámite:	Requerimiento verbal de necesidad de la ambulancia Información del paciente: Que le paso al paciente,Estado,Edad,sexo, lugar donde ocurrió el evento.

7.2. Información del Grupo

Nombre del Grupo:	Operativos de seguridad en eventos masivos
Código del Grupo:	SEG-APHE-02
Servicio:	Atención pre hospitalaria y a emergencias médicas en Eventos Masivos
Descripción del Grupo:	Brindar seguridad y Atención de Emergencias medicas a los asistentes al evento

7.2.1. Información del Trámite

Nombre del Trámite:	Solicitud para operativos de seguridad en eventos masivos
Código del Trámite:	SEG-APHE-02-01
Grupo:	Operativos de seguridad en eventos masivos
Descripción del Trámite:	La comunidad o las instituciones envían el oficio al Comandante del Cuerpo de Bomberos que es receptado por recepción, el coronel sumilla y nos deriva para que se de cumplimiento del mismo, el coordinador de Atención prehospitalaria analiza las disponibilidad de unidades (Ambulancia o Deltas) y luego se realiza un oficio de contestación vía a correo o fisco.
Producto del Trámite:	Eventos atendidos con puntualidad, eficiencia y calidad
Número de interacciones máximas del Trámite con el ciudadano:	3
Tiempo del Trámite (aproximado):	3 días laborables
Número de Trámites solicitados:	90 trimestrales en promedio
Costo del Trámite:	No tiene costo alguno
Requisitos del Trámite:	Oficio dirigido al Señor Comandante del CBDMQ, con la siguiente descripción: 1.- Nombre del evento 2.- Dirección y hora del evento 3.- Correo electrónico 4.- Responsable del evento 5.- Número de asistentes