

# PLAN DE LECCIÓN

## LECCIÓN 4: PLANEAMIENTO HOSPITALARIO PARA LA RESPUESTA A EMERGENCIAS Y DESASTRES

**Tiempo sugerido:** 8 horas (incluidos los tiempos para los talleres 4 y 5)

**Materiales:** Manual del participante, Plan de lección, evaluación, ayudas visuales, papelógrafo.

### Objetivos:

Al finalizar la lección, el participante será capaz de:

1. Conocer el Modelo de Manejo de Crisis para la respuesta hospitalaria a emergencias y desastres.
2. Citar las funciones de respuesta del Centro de Operaciones de Emergencia (COE).
3. Enumerar los elementos que conforman los procedimientos operativos del PHRD, para emergencias internas y externas.
4. Desarrollar el PHRD y tarjetas de acción.

**Recomendación:** Es deseable tener visión global del Curso a fin de relacionar la lección con las demás lecciones y su aporte para lograr el objetivo de desempeño.

**Recuerde:** Los textos que en el Plan de Lección aparecen en un recuadro rojo también figuran en las ayudas visuales. Los textos tramados en color gris se encuentran también en el Manual del participante.

### 1. INTRODUCCIÓN

#### 1.1 Presentación del facilitador y del asistente

#### 1.2 Presentación de la lección

Esta lección expone el proceso para elaborar el plan hospitalario de respuesta para desastres: características, pasos que se deben seguir, secuencia en el contenido del plan, quiénes lo deben elaborar, etc. El contenido propuesto debe enriquecerse con la experiencia de los participantes.

#### 1.3 Presentación de los objetivos de lección, ayudas que se van a utilizar y tiempo de la lección

MP 4-1  
AV 4-2

	<p><b>2. DESARROLLO</b></p> <p><b>2.1 Modelo de Manejo de Crisis para la respuesta hospitalaria a emergencias y desastres</b></p> <p><b>Modelo de Manejo de Crisis Hospitalarias (MMCH)</b></p> <p>Las crisis representan situaciones adversas con la potencialidad de generar efectos nocivos en los sistemas involucrados. Las crisis suelen ser progresivas y requieren de acciones oportunas para su control, de lo contrario evolucionan de manera tórpida y las consecuencias son nefastas.</p> <p><u>Solicite ejemplos a los participantes sobre lo que consideran son situaciones de crisis para un hospital.</u></p> <p>Las crisis hospitalarias requieren de su máxima capacidad de respuesta y del mayor nivel de organización al que se pueda aspirar en un establecimiento de salud, lo cual implica un uso eficiente de los recursos y emprender acciones que tengan el mayor impacto positivo en su resolución.</p>	Desarrollo del primer objetivo
MP 4-2 AV 4-3	<p>El MMCH constituye un esquema teórico que permite interrelacionar los elementos que deben participar en la atención de una crisis hospitalaria, con el máximo objetivo de <b>alcanzar el control de la situación lo antes posible.</b></p> <p><b>2.2 Componentes del Modelo de Manejo de Crisis Hospitalarias</b></p> <p>El MMCH y sus componentes puede representarse de manera esquemática como dos imágenes que se superponen (imagen en espejo). La primera figura representa aquellos elementos que participan como bases en la respuesta hospitalaria ante situaciones de crisis y la segunda figura contiene las condiciones y acciones para que estos elementos puedan generar un impacto positivo en el manejo de las crisis.</p> <p>La base del MMCH es la Seguridad Hospitalaria ante Emergencias y Desastres. Un Hospital Seguro tiene las condiciones para que las situaciones de crisis hospitalarias puedan ser manejadas y que la probabilidad de alcance de control sea alta.</p>	
MP 4-2 AV 4-4	<p><b>Los elementos básicos del MMCH son:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El Sistema Organizativo Hospitalario para situaciones de crisis y emergencia</li> <li>✓ Las brigadas y los equipos operativos hospitalarios</li> </ul>	

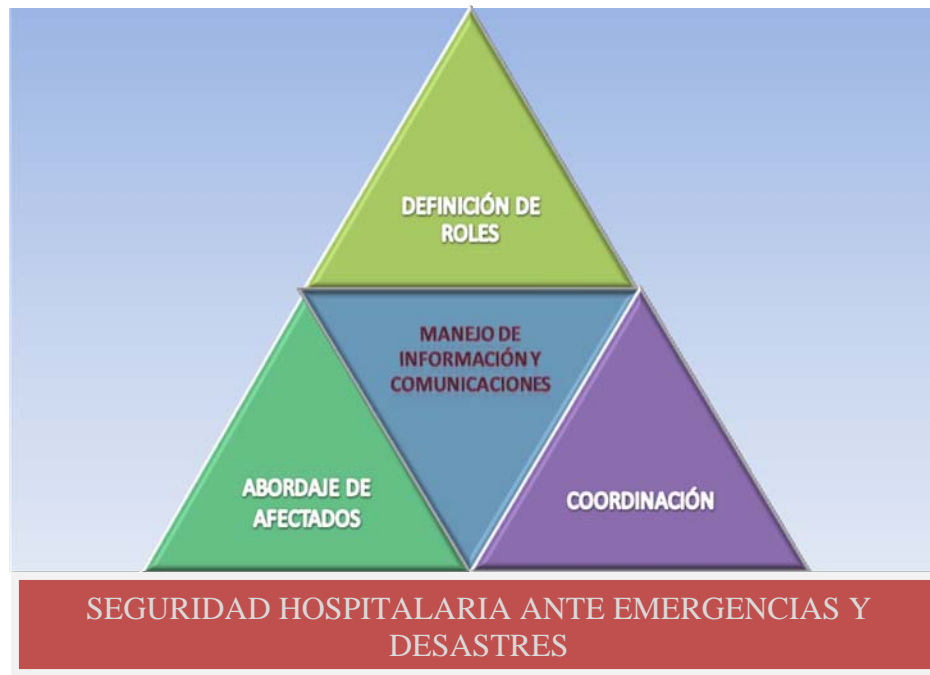
MP 4-2  
AV 4-5



La figura siguiente se superpone a la anterior, recalcando la necesidad de que no solo se cuente con un sistema organizativo sino con una definición de roles y procedimientos que lo hagan funcional. Por otra parte, las acciones de las brigadas y equipos de trabajo del hospital se deben enfocar principalmente en el adecuado manejo de los afectados, según se indica en las figuras del MMCH.

Además, frecuentemente las situaciones de crisis hospitalaria requieren del apoyo de cuerpos de socorro y entidades extrahospitalarias de respuesta. Estos equipos deben coordinarse de manera adecuada con las autoridades del hospital y los equipos operativos hospitalarios, tal y como se muestra en la figura siguiente:

MP 4-3  
AV 4-5



El Sistema Organizativo cuenta con el COE (principal unidad de toma de decisiones) y los Puestos de Mando (unidades operativas de apoyo al COE), los que requieren de Planes Hospitalarios de Respuesta a Emergencias y Desastres operativos, divulgados y socializados.

El Sistema Organizativo Hospitalario para el manejo de crisis debe coordinar adecuadamente con la red de servicios de salud con el objetivo de responder de manera integrada.

Un elemento que es clave para el manejo de situaciones de crisis es el adecuado manejo de la información y las comunicaciones.

**Explique con detalle que el MMCH hospitalario parte de la premisa de que el COE hospitalario es la unidad fundamental para la toma de decisiones durante las crisis. No es recomendable que esta estructura varíe ante emergencias específicas. Es un modelo flexible, que puede adaptarse según la complejidad de la emergencia, de tal manera que una emergencia poco compleja podría ser manejada por las brigadas del hospital sin necesidad de activar todas las instancias del modelo.**

Ya vimos que como parte del Sistema Organizativo tenemos al COE, el cual se verá en detalle en la siguiente sección.

<p>MP 4-3 AV 4-6</p>	<p><b>2.3 Centro de Operaciones de Emergencia Hospitalario (COE)</b></p> <p>Definición y objetivo principal del COE Hospitalario (según cada</p> <div data-bbox="324 373 1265 516" style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p><b>COE Hospitalario</b> Es la entidad organizativa fundamental para el manejo de situaciones de emergencia y desastre desencadenadas por amenazas externas e internas.</p> </div>	
	<p>El COE Hospitalario representa el máximo nivel en la escala de toma de decisiones de los establecimientos de salud durante este tipo de eventualidades y es el organismo de enlace con la red hospitalaria y el nivel regional y nacional de manejo de emergencias del sector salud.</p>	
<p>MP 4-4 AV 4-7 AV 4-8</p>	<div data-bbox="324 758 1297 1696" style="border: 1px solid red; padding: 5px;"> <p><b>Funciones principales de respuesta del COE Hospitalario</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mantener el control y la coordinación permanente durante las crisis hospitalarias.</li> <li>✓ Ejercer el mando único de la emergencia.</li> <li>✓ Monitoreo constante de las acciones.</li> <li>✓ Asegurar el adecuado abordaje médico de los afectados.</li> <li>✓ Realizar las coordinaciones con la red de servicios de salud y las instancias extrahospitalarias.</li> <li>✓ Realizar compras de emergencia y las gestiones administrativas de excepción requeridas para la provisión de implementos requeridos.</li> <li>✓ Asegurar la logística para el cumplimiento de los objetivos en el abordaje de la crisis.</li> <li>✓ Velar por la continuidad en la prestación de servicios de salud.</li> <li>✓ Velar por la seguridad del hospital.</li> <li>✓ Brindar información veraz y oportuna a los medios y familiares de los afectados directos.</li> <li>✓ Cierre de la emergencia e implementación de mejoras al PHRD.</li> </ul> </div>	<p>Desarrollo del segundo objetivo</p>
<p>MP 4-4 AV 4-9</p>		
<p>MP 4-5 AV 4-10</p>		
<p>AV 4-11</p>	<p><b>2.4 Integrantes del COE Hospitalario</b></p> <p>El COE Hospitalario está integrado por los altos jefes de los hospitales y funcionarios clave para el manejo de emergencias que sean capaces de tomar decisiones con base en un criterio técnico, lo que asegura que la estructura jerárquica del hospital no se altere durante emergencias y se conserven las líneas de mando usuales, lo cual evita confusión y roces entre el personal.</p>	

Los miembros de los Comités de Emergencia Hospitalarios son funcionarios clave para el manejo de emergencias y deberán ser integrados al COE, Puestos de Mando y equipos de apoyo operativos, según la planificación.

Incentive los comentarios de los participantes respecto a experiencias relacionadas con la toma de decisiones y figuras de mando en el nivel hospitalario.

**Ejemplo de Integrantes del COE Hospitalario**

- ✓ Director Médico
- ✓ Subdirector Médico
- ✓ Administrador
- ✓ Jefaturas de servicios (según demande la emergencia)
- ✓ Coordinador de Equipos Operativos (brigadas, comités)

**2.5 Áreas Funcionales del COE Hospitalario**

Las secciones de trabajo que deben ser contempladas en el COE Hospitalario son al menos las siguientes:

**Áreas Funcionales del COE Hospitalario**

- ✓ Operaciones médicas
- ✓ Operaciones administrativas
- ✓ Logística
- ✓ Información y comunicaciones
- ✓ Continuidad de los servicios

MP 4-5  
AV 4-12  
AV 4-13

Desarrollo del tercer objetivo



Cada una de estas áreas tiene funciones específicas durante el manejo de las emergencias y desastres. Es necesario que en los PHRD se especifiquen estas funciones y aquellas personas encargadas de cada área.

El COE hospitalario debe contar con los recursos y las condiciones idóneas para trabajar continuamente (servicios básicos, comunicaciones, espacio adecuado).

Es importante contar en el COE con Guías de Trabajo (que permitan analizar las necesidades del incidente, solicitar los recursos adecuados, mantener el control de la emergencia y transferir la coordinación si así se requiere). También se recomienda llevar una bitácora de necesidades, acciones tomadas, tareas pendientes y tareas resueltas.

## 2.6 Planes Hospitalarios de Respuesta a Emergencias y Desastres

En la Lección 1 se definió el PHRD y cuáles son los elementos básicos que lo conforman, como se muestra en el siguiente esquema:

AV 4-14

COMPONENTES BÁSICOS DEL PHRD	
<b>Información General</b> Requisito	• Se consideran los datos que permitan conocer al hospital de manera general.
<b>Situación</b> Taller 1 y 2 (Lección 2)	• Presenta el contexto actual y un análisis histórico de los eventos adversos producidos con el debido análisis del riesgo, tanto del hospital como de la comunidad.
<b>Hipótesis</b> Requisitos: Encuesta Hospitalaria, Inventario de Recursos / Taller 3 (Lección 3)	• Es la descripción del impacto de los eventos adversos esperados, su magnitud e intensidad esperada, zonas de mayor daño y el impacto en la salud de la población y en el centro hospitalario.
<b>Misión</b> Lección 1	• La misión de los hospitales durante emergencias y desastres constituye el conjunto de acciones fundamentales que deberán realizarse durante la ocurrencia de estas eventualidades.
<b>Organización de la respuesta</b> Taller 4 (Lección 4)	• Estructura orgánica que adoptará el hospital para dar cumplimiento a las acciones de respuesta previstas.
<b>Coordinación interinstitucional</b> Taller 4 (Lección 4)	• Se precisan las instituciones con quienes deberá coordinarse para optimizar la respuesta.
<b>Red de referencia y contrarreferencia</b> Taller 4 (Lección 4)	• Se especifican los hospitales y otros establecimientos asistenciales de salud con quienes se mantendrán referencias o contrarreferencia de pacientes.
<b>Procedimientos Operativos</b> Taller 4 (Lección 4)	• Acciones generales que el COE, las jefaturas de servicios, los equipos asistenciales y de apoyo, las brigadas operativas, los funcionarios en general, los usuarios y los visitantes, deben realizar durante una situación de emergencia.
<b>Fin de la emergencia</b> Taller 4 (Lección 4)	• Se precisa en qué situación y por qué medio, la máxima autoridad hospitalaria debe dar por terminada la respuesta ante desastres.
<b>Anexos</b> Taller 4 (Lección 4)	• Documentos de consulta y apoyo a las acciones operativas.

Curso de planeamiento hospitalario para la respuesta a desastres AV 4 - 11

Organización Panamericana de la Salud  
 Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud

En esta lección analizaremos la estructura general y los elementos que forman parte de los procedimientos operativos para emergencias hospitalarias internas y externas. Estos procedimientos dan origen a las tarjetas de acción que constituyen una herramienta operativa clave del PHRD.

## 2.7 Estructura de los procedimientos operativos del PHRD

### Componentes de los Procedimientos Operativos del PHRD

#### 1-Activación del Plan Operativo

- ✓ Notificación del evento
- ✓ Declaratoria de la alerta y/o activación de la alarma

#### 2-Tarjetas de Acción

- ✓ Generales
- ✓ Específicas

#### 3-Procedimiento para las comunicaciones (internas y externas)

1. **Activación del plan:** se indican los casos y el proceso para activarlo, tanto en emergencias internas como en las externas, debiendo seguir el siguiente esquema:

#### Secuencia:

- **Notificación del evento:** considerar las características, los efectos y las repercusiones del evento. Es recomendable contar con un formulario para registrar esta información.

La información debe hacerse llegar de inmediato a la máxima autoridad presente en el hospital, quien analizará la situación.

- **Declaratoria de la alerta y/o activación de la alarma:** si la situación lo amerita, la máxima autoridad presente declarará la activación, según corresponda.

#### **Ejemplo de alertas:**

Frente a un probable incremento súbito de la demanda de atención de emergencias, debido un hecho cercano y probable (fiestas de fin de año, huelgas generalizadas, elecciones generales, temporada de lluvias, etc.), se disponen las siguientes medidas de precaución:

- Refuerzo de guardias.
- Establecimiento de medicamentos y suministros adicionales.
- Inspección sobre el funcionamiento de los equipos e

MP 4-5  
AV 4-15

Desarrollo del cuarto objetivo

instrumental.

- Almacenamiento de combustible.
- Establecimiento de guardias en radiocomunicaciones, etc.

#### **Ejemplo de alarmas:**

- Frente a la generación de víctimas en masa debido a un desastre (accidente aéreo, incendio en locales públicos, colapso estructural de centros de afluencia masiva, etc.) se dispone la activación del plan para desastres, involucrando a todos los que estén en sus puestos, según sus responsabilidades.

- **Cadena de llamadas:** es un mecanismo para asegurar que los equipos y personas comprometidas con las acciones de respuesta, de acuerdo a la alarma establecida, estén enteradas de la disposición.

Deberá convenirse cuál será este proceso, proponiéndose: la máxima autoridad activa la cadena de llamadas a los integrantes del COE, éstos lo comunican a los jefes de los equipos pertenecientes a su servicio; quienes, a su vez, comunican la disposición a los integrantes de su equipo.

El medio que se empleará también debe ser establecido, pudiendo ser la vía telefónica, servicio de anexos o sistemas radiales.

**¿Preguntas? ¿Opiniones?**

#### **2-Tarjetas de Acción**

**Las tarjetas de acción son de dos tipos:**

**a-Generales:** contienen las recomendaciones que cualquier persona debe tomar en cuenta durante una situación de emergencia para salvaguardar su vida y la de las personas que le rodean. Se aplican independientemente del cargo ocupado en el hospital, o si se trata de un paciente o un visitante.

**b-Específicas:** contienen los procedimientos específicos para emergencias que deberán seguir:

**-El Director Médico**

**-Los Miembros del COE**

**-Los Jefes de Servicio o Encargados de Área**

**-El Coordinador del Puesto de Mando**

**-El Coordinador de Brigadistas**

**-Los Brigadistas**

**-Los Equipos asistenciales**

**-Otros que sean considerados**

MP 4-6  
AV 4-16

**Ejemplo de tarjeta de acción:**

NOMBRE DE LA FICHA		DIRIGIDO A
PROCEDIMIENTOS	CONTACTOS	INVENTARIO DE RECURSO NECESARIO:  ÁREAS DE REUNIÓN:  NOTIFICACIONES A:
Última revisión:		

**3-Procedimiento para las comunicaciones (internas y externas)**

En este procedimiento se incluyen los tipos de comunicaciones que se manejarán en una emergencia, responsables del control de las comunicaciones y transferencia de información, además de la asignación de códigos y claves (si se considera necesario).

**2.8 Planes de Emergencia por Servicio**

Los Planes de Emergencia por Servicio deberán contemplar al menos los siguientes elementos:

**Componentes del Plan de Emergencia por Servicios**

**1-Activación del Plan:**

- Notificación del evento
- Notificación de la alerta y/o activación de la alarma
- Cadena de llamadas

**2-Estructura Organizativa del Servicio para la respuesta**

**3-Tarjetas de acción**

MP 4-6  
AV 4-17

Desarrollo del quinto objetivo

#### **Taller 4: *ELABORACIÓN DEL PLAN OPERATIVO Y LAS TARJETAS DE ACCIÓN***

Este taller permitirá analizar y trabajar paso a paso en los componentes del Plan Hospitalario de Respuesta a Emergencias Internas y Externas y Desastres. Los participantes irán completando la guía con la finalidad de concluir la actividad con un plan hospitalario preliminar y las tarjetas de acción generales.

Distribuya el material del taller entre los participantes y actúe como facilitador de la actividad.

Divida al grupo en subgrupos de acuerdo con la cantidad de secciones de la guía. Estos pueden desplazarse al hospital, contactar a las personas que les puedan facilitar la información que necesiten (coordinar previo con las autoridades del hospital). Forme los subgrupos de manera que las personas tengan afinidad con la sección del plan que les corresponde llenar.

Es importante que cuenten con el espacio apropiado para trabajar, y si es posible, computadoras portátiles y data show para cada subgrupo (para observar los avances en el documento).

Posteriormente se realizará la puesta en común de las diferentes secciones del plan. Cada subgrupo nombrará un relator.

#### **Taller 5: *ELABORACIÓN DEL PHRD***

Una vez concluido el Taller 4 se completará la estructura general del PHRD, lo cual cumple con el objetivo de desempeño de este curso. Haga énfasis en que la versión del PHRD obtenida en este curso es preliminar y debe completarse, revisarse, divulgarse y socializarse con el apoyo de las autoridades del hospital.

#### **4. EVALUACIÓN**

Distribuya las hojas de evaluación y espere 5 minutos para que sean llenadas.

Analice rápidamente los resultados de la evaluación. Refuerce los puntos débiles.

Presente los objetivos propuestos para la lección y compárelos con los logros obtenidos. ¿Se han logrado los objetivos?

Tenga en cuenta que en este método la evaluación es permanente a través de la interacción.

#### **5. CIERRE**

Enfatice que el plan por sí solo no garantiza el manejo adecuado de los desastres. Tan importante como el plan mismo es su difusión e implementación, así como su actualización permanente.

Presente el siguiente tema "Implementación del Plan de Emergencia Hospitalario" y a la persona que lo presentará.

E-4