



Resolución Ministerial

Lima, 26 de DICIEMBRE del 2011.

CONSIDERANDO:

Que, mediante Decreto Supremo N° 017-2011-SA se creó el Programa Nacional denominado "Sistema Nacional de Atención Móvil de Urgencia – SAMU", adscrito al Ministerio de Salud y que tiene como finalidad gestionar íntegramente la atención de urgencias y emergencias pre-hospitalarias, para su resolución oportuna;

Que, el artículo 3° del precitado Decreto Supremo establece que la estructura básica de "El SAMU", está conformada por el Consejo Directivo y la Dirección Ejecutiva, precisando que, el resto de la organización será desarrollada en el respectivo Manual de Operaciones del Programa;

Que, la Primera Disposición Complementaria Transitoria del mencionado Decreto Supremo, dispone que el Ministerio de Salud, mediante Resolución Ministerial aprobará el Manual de Operaciones del Programa Nacional denominado Sistema de Atención Móvil de Urgencias – SAMU;

Que, conforme a lo dispuesto en el artículo 36° de los Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones- ROF por parte de las entidades de la Administración Pública, aprobado con Decreto Supremo N° 043-2006-PCM, los Programas y Proyectos, contarán con un Manual de Operaciones en el que se consignará por lo menos la descripción del Programa o Proyecto, incluyendo el objetivo, la descripción de éste y la identificación de entidades, órganos o unidades orgánicas ejecutoras que tienen responsabilidades respecto del programa o proyecto; la organización, funciones y responsabilidades; los procesos principales y los procesos de supervisión, seguimiento y evaluación, según corresponda;

Que, mediante Informe N° 0275-2011-OGPP-OO/MINSA, la Oficina de Organización de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, en su calidad de órgano técnico competente en la materia, emitió opinión técnica favorable al proyecto de Manual de Operaciones del Programa Nacional denominado "Sistema Nacional de Atención Móvil de Urgencias – SAMU", propuesto por la Dirección Ejecutiva del Programa;

Con el visado del Director Ejecutivo de "El SAMU", de la Directora General (e) de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Directora General (e) de la Oficina General de Asesoría Jurídica y del Viceministro (e) de Salud; y



A. Tejada



D. CESPEDES M.



F. GARCÍA G.

De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 017-2011-SA y en la Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- Aprobar el Manual de Operaciones del Programa Nacional denominado "Sistema de Atención Móvil de Urgencia -SAMU", el cual forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.

Artículo 2°.- Disponer que la Dirección Ejecutiva del Programa Nacional denominado "Sistema de Atención Móvil de Urgencia -SAMU", adopte las acciones pertinentes para el adecuado cumplimiento de lo dispuesto en la Presente Resolución Ministerial.

Artículo 3°.- Disponer que la Oficina General de Comunicaciones publique la presente Resolución Ministerial y el Manual de Operaciones de "El SAMU" en el Portal Electrónico del Ministerio de Salud http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp.

Regístrese, comuníquese y publíquese

CARLOS ALBERTO TEJADA NORIEGA
Ministro de Salud



D. CESPEDES M.



F. GARCÍA G

PROGRAMA NACIONAL: "SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA"

SAMU

Documento Normativo

MANUAL DE OPERACIONES

2011

INDICE

<u>CAPITULO I:</u> Disposiciones Generales	3
1.1 Introducción	3
1.2 Base Legal	4
1.3 Objetivo	5
1.4 Descripción del Programa	5
1.5 Identificación de Entidades con responsabilidades con respecto al Programa	6

<u>CAPITULO II:</u> Procesos del Programa	7
2.1 Descripción de Procesos Principales	8
2.2 Procesos de Control, Supervisión y Monitoreo	14

<u>CAPITULO III:</u> Organización y Funciones	15
3.1 Organización	15
3.2 Funciones y Responsabilidades de las Unidades	16

<u>CAPITULO IV:</u> Normatividad Interna	23
---	-----------

<u>GLOSARIO DE TERMINOS</u>	24
------------------------------------	-----------

<u>ANEXO:</u> Delimitación de procesos de planeamiento y gestión de la calidad del SAMU	27
--	-----------



M. HONDERMANN G.



M. JUMPA S.



S. ESCUDERO



J. Bel Carmen

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

1.1 Introducción

En la actualidad es necesario dar respuesta oportuna a las necesidades de atención médica de urgencias y emergencias pre-hospitalarias de la población, prioritariamente al ámbito urbano y rural de escasos recursos económicos, este hecho evidencia la necesidad del desarrollo y funcionamiento de un sistema de atención móvil, que articule los servicios de urgencia y emergencia de los Establecimientos de Salud en sus diferentes niveles de resolución como integrantes del Sistema Nacional de Salud.

Para superar los problemas de atención pre-hospitalarios de urgencias y emergencias mencionados, con Decreto Supremo N° 017-2011-SA, se crea el Programa Nacional "Sistema de Atención Móvil de Urgencia-SAMU", Programa adscrito al Ministerio de Salud, que describe dentro de sus disposiciones complementarias transitorias, la aprobación del Manual de Operaciones del Programa Nacional – SAMU, mediante Resolución Ministerial.

El Programa Nacional Sistema de Atención Médica Móvil de Urgencia - SAMU permitirá la gestión integral de la atención de urgencias y emergencias pre-hospitalarias de la población, especialmente la de menos recursos económicos, de manera que reciban asistencia oportuna y con calidad, cuando se presente una urgencia o emergencia que haya vulnerado la salud y/o ponga en riesgo la vida de las personas.

El Manual de Operaciones, es un documento técnico normativo de gestión que describe los objetivos, organización, funciones, responsabilidades, procesos principales así como los procesos de supervisión, seguimiento y evaluación de los programas y proyectos de las entidades de la Administración Pública (D.S N° 043-2006 PCM).

El propósito del Manual de Operaciones del Programa Nacional SAMU, es establecer la organización, las funciones específicas, responsabilidades, autoridad dentro de la estructura del Programa y describir los procesos principales y de control necesarios para el logro de sus objetivos.

Se encuentra dividido en cuatro capítulos, el Capítulo I, describe el objetivo y la descripción del Programa e identifica las entidades con responsabilidad frente al Programa. El Capítulo II, describe los procesos principales y de control del Programa; El Capítulo III, presenta la organización, funciones y responsabilidades del Programa y el Capítulo IV, presenta la descripción de la normatividad interna.

En el desarrollo del Manual de Operaciones se ha dado énfasis a la identificación y selección de los procesos más relevantes que conforman la estructura de procesos del



SAMU, en perspectiva de sentar las bases para el desarrollo del Modelo de Gestión por Procesos, a partir del cual se han diseñado los sub procesos y las actividades que desarrollará el Programa en el marco de sus competencias, en interrelación con los órganos técnicos del MINSA y otras instituciones o entidades públicas.

1.2 Base Legal

- Constitución Política del Estado.
- Ley N° 8124, Ley de Creación del Ministerio de Salud.
- Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal de Salud y su Reglamento.
- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27657, Ley del Ministerio de Salud, su Reglamento y demás normatividad concordante del sector.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28478, Ley del Sistema de Seguridad y Defensa Nacional.
- Ley N° 29664, Ley del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y su Reglamento.
- Ley N° 29761, Ley del Financiamiento Público de los Regímenes Subsidiado y Semicontributivo del Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley N° 28101, Ley de Movilización Nacional.
- Ley N° 29783 Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Ley N° 28716 Ley de Control Interno de las Entidades del Estado.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás normas concordantes.
- Decreto Supremo N° 043-2006-PCM, "Aprueban Lineamientos para la elaboración y aprobación del Reglamento de Organización y Funciones – ROF por parte de las entidades de la Administración Pública".
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA, "Aprueban Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- Decreto Supremo N° 017-2011-SA, Creación del Programa Nacional "Sistema de Atención Móvil de Urgencia-SAMU".
- Resolución Ministerial N° 589-2007/MINSA que aprueba el Plan Nacional Concertado de Salud.
- Resolución Directoral N° 002-2011-EF/76.01 que aprueba los Lineamientos para el diseño y formulación de Programas Presupuestales con enfoque de resultados.



- Resolución Ministerial N° 246-2007-PCM. Aprueba la NTP-ISO/IEC 17799:2007 Gestión de la Seguridad de la Información.
- Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, Aprueban Norma Técnica en Telesalud.
- Resolución Ministerial N° 576-2011/MINSA. Aprueban Directiva Administrativa que establece las especificaciones para la estandarización del registro en la Historia Clínica Electrónica.

1.3 Objetivo del Programa:

El Programa Nacional “Sistema de Atención Móvil de Urgencia-SAMU”, tiene como objetivo gestionar integralmente la atención de urgencias y emergencias pre-hospitalarias, para su resolución oportuna en zonas urbanas con mayor exposición a eventos de riesgos y en zonas rurales con alta dispersión de oferta de establecimientos de salud, en el marco del Sistema Nacional de Salud.

El Programa Nacional SAMU será implementado progresivamente en pilotos de zona rural y urbana.

1.4 Descripción del Programa

El Programa Nacional denominado “Sistema de Atención Móvil de Urgencias-SAMU”, adscrito al Ministerio de Salud, tiene como funciones:

- Articular los servicios de atención pre-hospitalaria de emergencias y urgencias en el ámbito nacional.
- Articular la atención pre-hospitalaria con la atención de los servicios de emergencias de los establecimientos de salud.
- Implementar y gestionar la Central Nacional de Regulación Médica de “EL SAMU”.
- Velar por el pago de las prestaciones brindadas en el marco de EL SAMU, a través de las coordinaciones entre las instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), y las instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (IPRESS), de conformidad con la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y la Ley N° 29761, Ley de Financiamiento Público de los Regímenes Subsidiado y Semi contributivo del Aseguramiento Universal en Salud.
- Establecer y coordinar la red de información y comunicaciones, a fin de movilizar los recursos de EL SAMU de manera eficiente.
- Organizar la capacitación de los participantes en las acciones del SAMU.
- Promover mecanismos de participación de la ciudadanía en el SAMU, y
- Las demás funciones que le sean asignadas.



1.4 Descripción del Programa

El Programa Nacional denominado “Sistema de Atención Móvil de Urgencias-SAMU”, adscrito al Ministerio de Salud, tiene como funciones:

- Articular los servicios de atención pre-hospitalaria de emergencias y urgencias en el ámbito nacional.
- Articular la atención pre-hospitalaria con la atención de los servicios de emergencias de los establecimientos de salud.
- Implementar y gestionar la Central Nacional de Regulación Médica de “EL SAMU”.
- Velar por el pago de las prestaciones brindadas en el marco de EL SAMU, a través de las coordinaciones entre las instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS), y las instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (IPRESS), de conformidad con la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud y la Ley N° 29761, Ley de Financiamiento Público de los Regímenes Subsidiado y Semi contributivo del Aseguramiento Universal en Salud.
- Establecer y coordinar la red de información y comunicaciones, a fin de movilizar los recursos de EL SAMU de manera eficiente.
- Organizar la capacitación de los participantes en las acciones del SAMU.
- Promover mecanismos de participación de la ciudadanía en el SAMU, y
- Las demás funciones que le sean asignadas.



Para su funcionamiento ha sido creado el servicio especial gratuito para el usuario, a través del número telefónico 106. El Programa Nacional SAMU funciona las 24 horas del día, los siete días de la semana como Sistema de Atención pre-hospitalaria de emergencias y urgencias.

1.5 Identificación de entidades con responsabilidades respecto al Programa

El Programa Nacional: “Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU”, se vincula formalmente para su funcionamiento con los siguientes actores:

- El Ministerio del Interior
- El Ministerio de Defensa
- EsSalud
- Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú
- Asamblea Nacional de los Gobiernos Regionales
- Asociación de Municipalidades

Cuyas máximas autoridades forman parte del Consejo Directivo Nacional del Programa.

Las entidades públicas y privadas con quienes coordina:

- Organismos adscritos al Ministerio de Salud.
- Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud (SUNASSA).
- Instituciones Administradoras de Fondos de Salud (IAFAS):
 - Seguro Integral de Salud (SIS)
 - Seguro Social de Salud (EsSalud)
 - Sanidades de las Fuerzas Armadas
 - Sanidad de la Policía Nacional del Perú
 - Entidades Prestadoras de Salud (EPS)
 - Compañías de Seguros Privados de Salud
 - Entidades que ofrecen servicios de salud prepagados
 - Autoseguros y fondos de salud
 - Otras modalidades de aseguramiento públicos, privados o mixtos distintas a las señaladas anteriormente.

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS), públicas, privadas y mixtas, categorizadas, acreditadas y registradas en la Superintendencia Nacional de Aseguramiento en Salud.

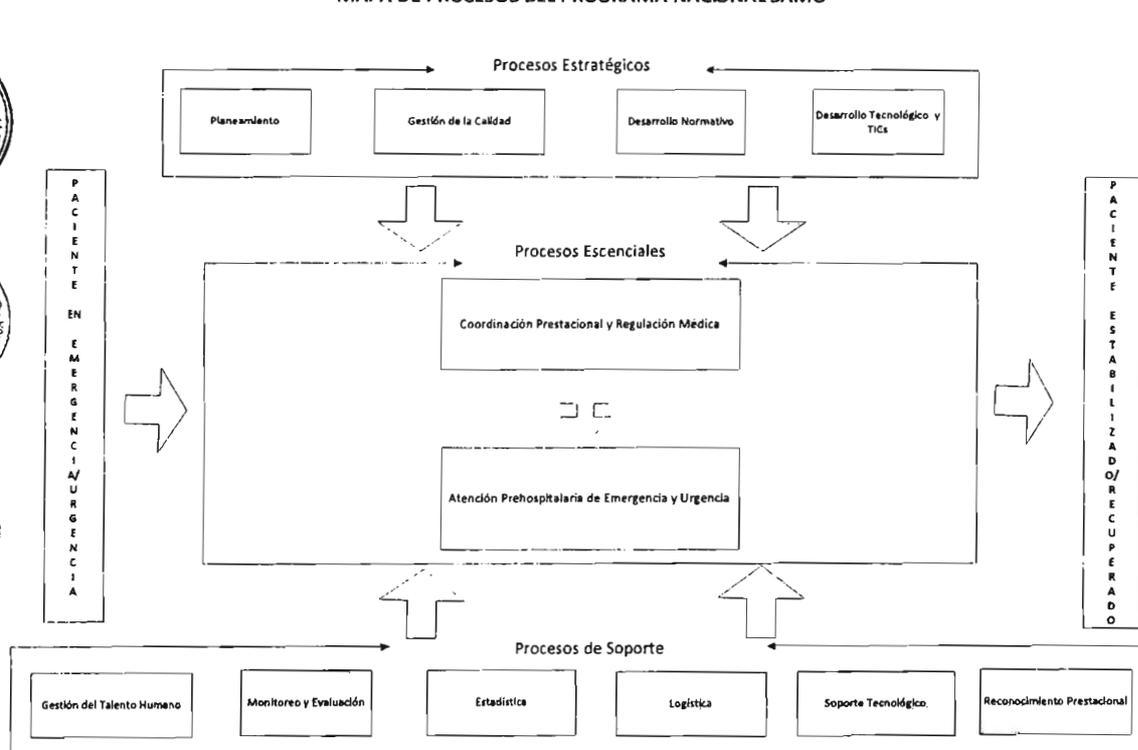


CAPITULO II: PROCESOS DEL PROGRAMA

Los parámetros para la operación del Programa y la descripción de los procesos y sus relaciones se encuentran en el Mapa de Procesos del Programa Nacional SAMU (Gráfico N° 1).

GRAFICO N° 1

MAPA DE PROCESOS DEL PROGRAMA NACIONAL SAMU



2.1 Descripción de los procesos principales

Procesos Esenciales: se refiere a los procesos relacionados a la operatividad del programa en orientación directa a los usuarios.

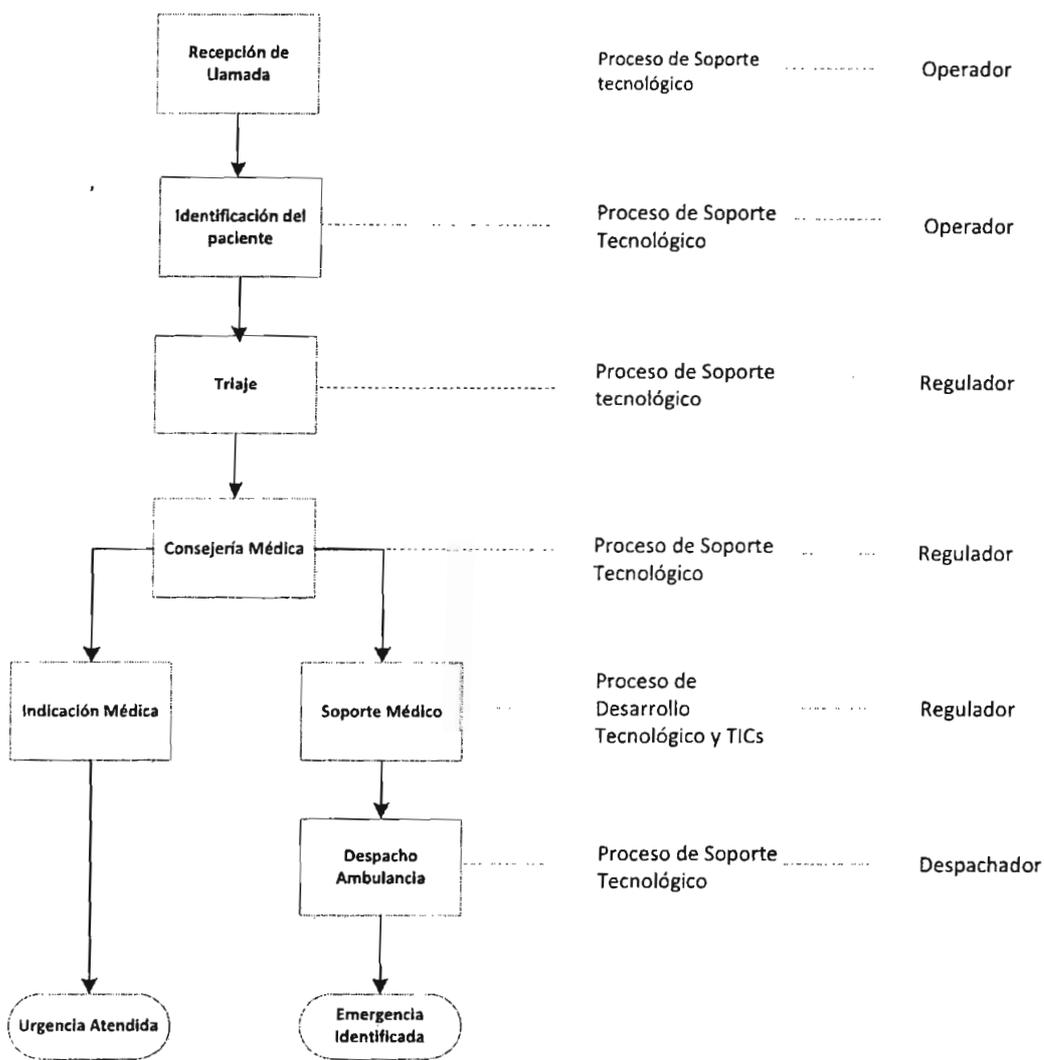
2.1.1 Coordinación Prestacional y Regulación Médica: Proceso orientado a gestionar la demanda de servicios. Desarrolla los siguientes sub procesos:

- Recepción de llamada telefónica: efectuada por un operador, las 24 horas del día, los 365 días de año, mediante este sub proceso registra los datos básicos del notificante y del paciente incluyendo el número de DNI, filtra las llamadas que requerirán atención médica y las deriva al Médico Regulador y Coordinador de Seguros.
- Identificación de Pacientes: el Operador identifica el tipo de seguro para la coordinación de reembolso con la institución financiadora.
- Triage: Efectuado por el Médico Regulador, proceso por el que se determina si la atención solicitada corresponde a una Emergencia o Urgencia, asimismo asigna la prioridad, determina el tipo de ambulancia y personal a enviar al foco. Se comunica con el Despachador. Se comunica con el personal médico que atiende en el foco y decide el Establecimiento de Salud de destino.
- Consejería Médica de Urgencia: A cargo del médico regulador consiste en el interrogatorio, aproximación diagnóstica e indicaciones terapéuticas.
- Soporte Médico: A cargo del Médico Regulador, aplicable a los casos identificados como Emergencias, consiste en indicar las medidas a fin de evitar daños secundarios.
- Despacho y Seguimiento de la Atención: Desarrollado por el Despachador, por la que selecciona el tipo de unidad con criterio geo referencial, y de disponibilidad asimismo monitoriza y realiza el seguimiento de la unidad. Efectúa la coordinación entre la Unidad Móvil y el Establecimiento de Salud de destino.



GRAFICO Nº 2

Proceso de Coordinación Prestacional y Regulación Médica

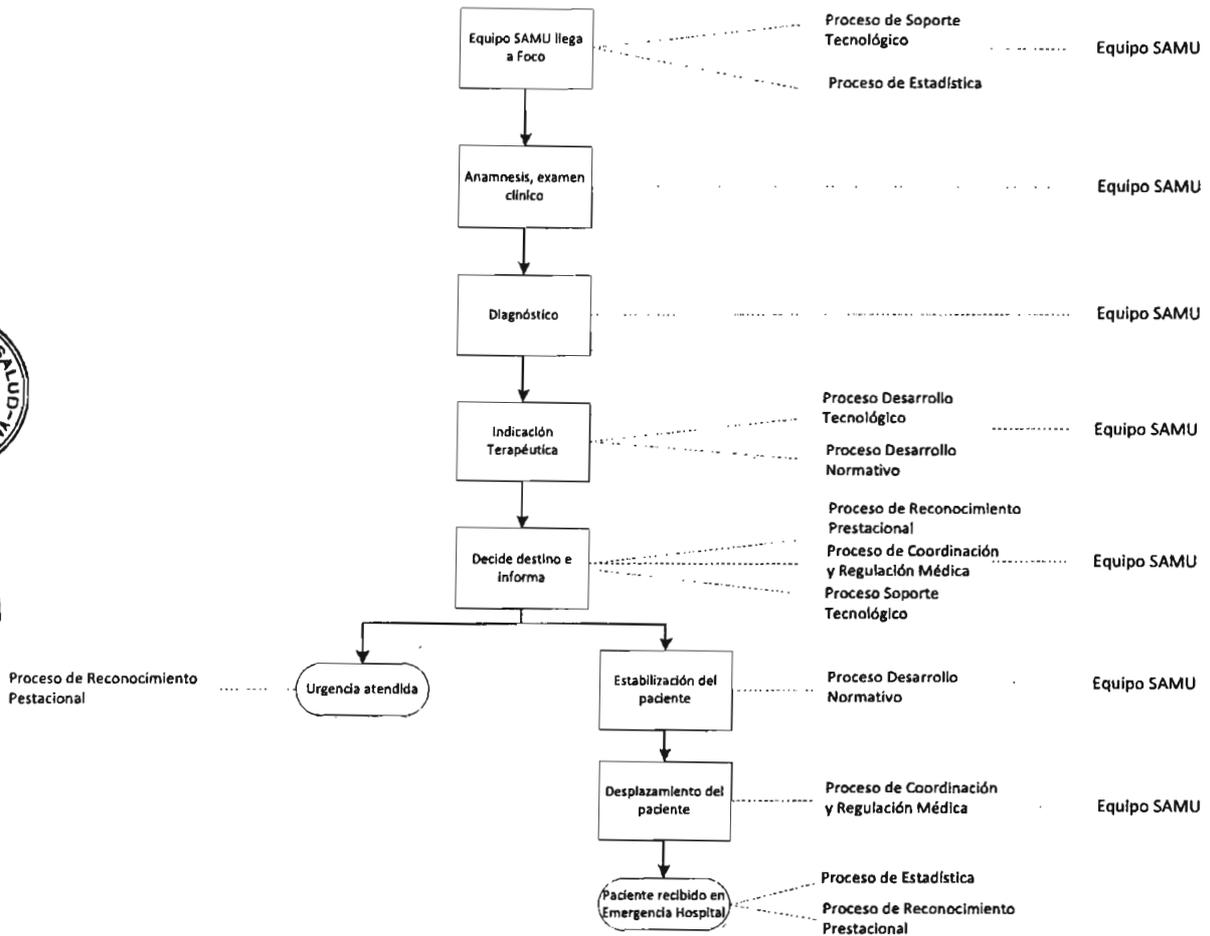


2.1.2 Atención Pre Hospitalaria de Emergencia y Urgencia. Proceso orientado a coordinar con las IPRESS públicas, privadas o mixtas, el conjunto de actividades, procedimientos, recursos, intervenciones y terapéutica pre hospitalaria, encaminadas a prestar atención en salud a aquellas personas que han sufrido una alteración aguda de su integridad física o mental, causada por trauma o enfermedad de cualquier etiología, tendiente a preservar la vida y a disminuir las complicaciones y riesgos de invalidez y muerte, en el sitio de ocurrencia del evento y durante su traslado hasta la admisión en un Establecimiento de Salud. Incluye el trasporte primario.



GRAFICO Nº 3

Proceso de Atención Pre Hospitalaria de Emergencia y Urgencia



Procesos Estratégicos: se refiere a los procesos conducentes a Planeamiento, Gestión de la Calidad, Tecnología de Salud y Tecnología de la Información y Comunicaciones (TICs) y Desarrollo Normativo.

2.1.3 Proceso de Planeamiento Proceso orientado al desarrollo de los siguientes sub procesos:

- Formulación y seguimiento de Plan de trabajo
- Formulación, seguimiento y evaluación de Plan de implementación de SAMU a nivel nacional.



- Diseño, implementación y seguimiento del Programa Presupuestal con enfoque de resultados de EL SAMU
- Ejecución de inversiones y cooperación internacional en coordinación con la oficina General de Cooperación Internacional.
- Formulación de documentos de gestión del Programa.

2.1.4 Proceso de Gestión de la Calidad Proceso orientado al desarrollo de los siguientes sub procesos:

- Análisis de procesos para la identificación de la performance del Programa.
- Implementación de estrategias, metodologías y de aplicación de herramientas de gestión de calidad.
- Estandarización de procedimientos técnicos relacionados al quehacer diario del personal asistencial y administrativo del SAMU, en aspectos directamente relacionados a la atención del paciente.



2.1.5 Proceso de Gestión de Tecnología y TICs: Proceso orientado al desarrollo de nuevas tecnologías en telemedicina, de información, comunicaciones e informática para la atención oportuna y de calidad de pacientes en emergencias y urgencias.

2.1.6 Proceso de Desarrollo Normativo: Proceso orientado a la elaboración de propuestas normativas para la articulación de servicios con las IPRESS en relación a la atención Pre-Hospitalaria en el ámbito nacional, en el marco de su competencia.



Procesos de Soporte: se refiere a los procesos orientados a los procesos de Reconocimiento Prestacional, Gestión del Talento Humano, Gestión Logística, Soporte Tecnológico y de Estadística. Conforme a los lineamientos señalados por el MINSA.



2.1.7 Proceso Gestión del Talento Humano: Proceso orientado a lograr el desempeño óptimo del personal del Programa Nacional SAMU, para lo cual está conformado por los siguientes subprocesos:

- Desarrollo de los perfiles profesionales y técnicos.
- Elaboración de requerimientos de personal profesional y técnico.
- Inducción del personal del Programa.
- Vigilancia de la normatividad de Salud y Seguridad en el Trabajo, del personal del Programa.
- Supervisión de personal en campo.
- Evaluación del desempeño.
- Organización de la capacitación.



S. ESCUDERO V.

M. HONDERMANN G

M. JUMPA S

GRAFICO Nº 4 Proceso de Gestión del Talento Humano



2.1.8 Proceso de Monitoreo y Evaluación Proceso orientado al desarrollo de los siguientes sub procesos:

- Diseño de línea de base e indicadores del Programa Nacional.
- Monitoreo y evaluación de impacto.

2.1.9 Estadística: proceso que incluye sub procesos: extracción, manejo, procesamiento, depuración, conservación, acceso y/o colaboración de la información recolectada a través de diferentes fuentes y que gestiona el acceso y los derechos de los usuarios sobre la misma.



Se establece, como un proceso transversal a la organización entrelazada en las diferentes áreas del Programa, para la toma de decisiones de las distintas unidades del Programa Nacional.

2.1.10 Proceso de Gestión Logística: Proceso orientado a gestionar estratégicamente el suministro de bienes y servicios, desde los proveedores hasta el paciente, para el manejo integral de la cadena de suministros, logrando el balance óptimo entre las necesidades del paciente y los recursos disponibles del Programa Nacional y su desempeño debe ser medido a través del servicio al paciente.



A. HONDERMANN C

2.1.11 Proceso de Soporte Tecnológico: Proceso orientado a aplicar los principios y métodos de la ingeniería clínica y de gerencia para asegurar el uso óptimo de la tecnología médica, de la información y comunicaciones, contribuyendo a la seguridad del paciente en todos los procedimientos y elementos involucrados en la atención pre-hospitalaria. Mediante este proceso se garantiza el soporte técnico para el funcionamiento de los sistemas informáticos y de comunicaciones.



2.1.12 Proceso de Reconocimiento Prestacional: Proceso orientado a gestionar los reembolsos por las atenciones pre-hospitalarias prestadas conforme a las disposiciones señaladas en la Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.



D. LITUMAA



J. Del Carmen

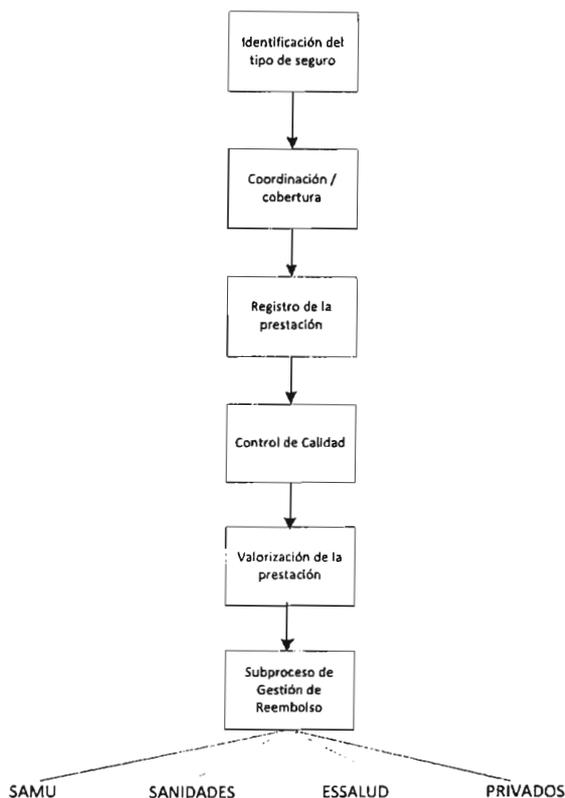


S. ESCUDERO V



M. JUMPA S.

GRAFICO N° 5 Proceso de Reconocimiento Prestacional



2.2 Procesos de Supervisión, Monitoreo y Evaluación.

Son los procesos de gestión por el que se realizan verificaciones en el campo con la finalidad de generar alerta sobre el cumplimiento de los procesos operativos, analiza el avance de los planes de trabajo y determina el grado de eficacia y eficiencia con la que se emplean los recursos asignados al Programa Nacional.

Se refiere a los procesos orientados al Monitoreo, Supervisión y Evaluación del Programa, que comprende el desarrollo de los siguientes sub procesos:

- Diseño de la línea de base e indicadores del Programa.
- Monitoreo de las actividades del Programa.
- Supervisión de las actividades del Programa, y
- Evaluación de impacto del Programa.

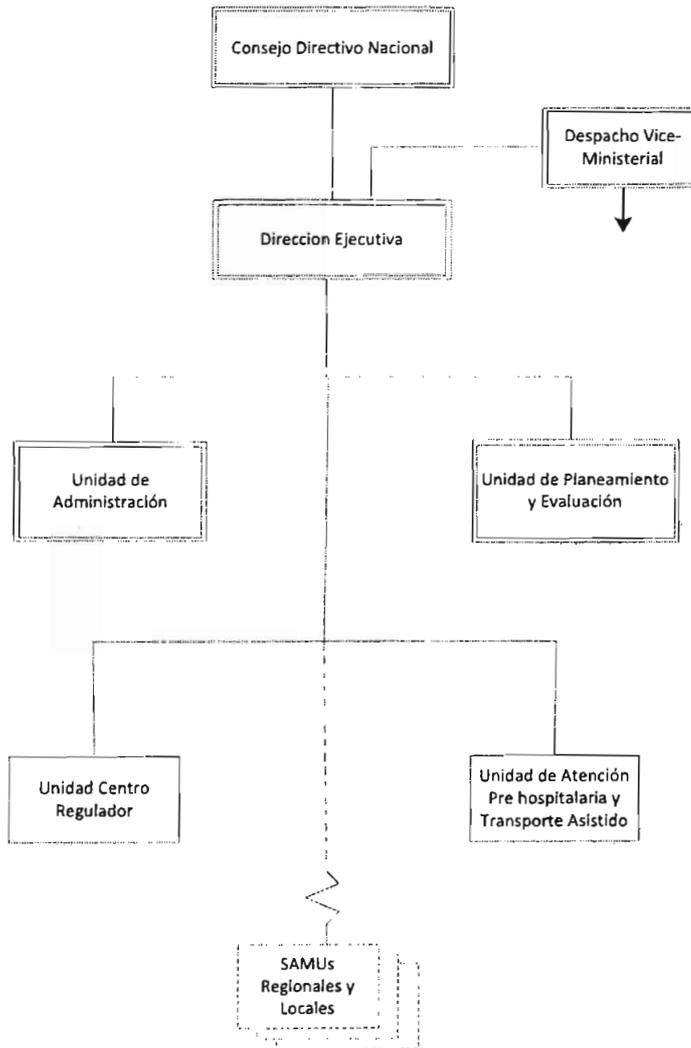


CAPITULO III: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DEL PROGRAMA

3.1 Organización

La organización funcional se muestra en el Gráfico N° 5, a continuación se describen las funciones y responsabilidades:

GRAFICO N° 7 ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL PROGRAMA SAMU



3.2. Funciones y responsabilidades de las Unidades

Consejo Directivo Nacional. Está conformado por los actores:

- El Ministro de Salud, quien lo preside; pudiendo ser representado por el Viceministro de Salud
- El Ministro del Interior
- El Ministro de Defensa
- El Presidente Ejecutivo de EsSalud
- El Comandante General del Cuerpo de Bomberos Voluntarios del Perú
- El Presidente de la Asamblea Nacional de los Gobiernos Regionales
- El Presidente de la Asociación de Municipalidades del Perú

Son atribuciones del Consejo Directivo Nacional de EL SAMU las siguientes:

- a) Aprobar el Plan de implementación de EL SAMU en el ámbito nacional.
- b) Definir los lineamientos para la articulación de los servicios de atención pre-hospitalaria de emergencias y urgencias, en el ámbito nacional.
- c) Aprobar los mecanismos y procedimientos para la articulación de la atención pre-hospitalaria con la atención en los servicios de emergencias de los establecimientos de salud.
- d) Promover la participación en el SAMU, de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) y de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) del Sector Privado, de conformidad con la Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal de Salud.
- e) Proponer y promover mecanismos de participación de la ciudadanía en EL SAMU.
- f) Monitorear el cumplimiento de los planes operativos y las metas de EL SAMU.
- g) Aprobar la Memoria Anual de EL SAMU presentada y elaborada por la Dirección Ejecutiva.
- h) Gestionar ante el Ministerio de Salud las propuestas normativas que se requieran para el cumplimiento de las funciones de EL SAMU.
- i) Coordinar con los Gobiernos Regionales y Locales la ejecución del Plan de implementación de EL SAMU.
- j) Coordinar la aplicación, supervisión y evaluación periódica de los Planes Operativos de EL SAMU.
- k) Elaborar y aprobar el reglamento interno que regirá para su funcionamiento.



- l) El Consejo Directivo se sujetará a las disposiciones establecidas en el artículo 95 y siguientes sobre Órganos Colegiados de la Ley N° 27444 Del Procedimiento Administrativo General, hasta la elaboración del Reglamento Interno respectivo.

Dirección Ejecutiva Nacional

La Dirección Ejecutiva estará a cargo de un Director Ejecutivo, designado por el Ministro de Salud mediante Resolución Ministerial y siendo la máxima autoridad ejecutiva y administrativa del Programa, debiendo gestionar el cumplimiento de los acuerdos del Consejo Directivo.

Tiene como funciones:

- a) Asegurar el cumplimiento de los acuerdos del Consejo Directivo Nacional.
- b) Ejercer las funciones de la Secretaría Técnica del Consejo Directivo.
- c) Planificar, organizar, coordinar, dirigir, supervisar y evaluar el funcionamiento y actividades del Programa siguiendo el Plan de Implementación Nacional, lineamientos, políticas y normas establecidas por el Consejo Directivo Nacional.
- d) Articular las acciones del Programa Nacional con los órganos técnicos del Ministerio de Salud, con los que se relaciona en los diferentes procesos.
- e) Ejecutar los mecanismos de articulación con IPRESS e IAFAS en relación a la atención Pre-Hospitalaria.
- f) Proponer la suscripción de convenios institucionales e intergubernamentales para el logro de los objetivos del programa con Gobiernos Regionales, Locales y entidades afines al Programa.
- g) Establecer mecanismos para velar por el pago de prestaciones en atención pre-hospitalaria y urgencias, en el marco de sus competencias y de acuerdo a la normatividad vigente.
- h) Presentar el Plan de Implementación Nacional del Programa para su aprobación por el Consejo Directivo Nacional.
- i) Proponer al Consejo Directivo Nacional los lineamientos, mecanismos y procedimientos para la articulación de los servicios de atención pre-hospitalaria de emergencias y urgencias, en el ámbito nacional.
- j) Proponer mecanismos de promoción de la participación de la ciudadanía en el Programa Nacional SAMU ante el Consejo Directivo Nacional.
- k) Proponer al Consejo Directivo Nacional los mecanismos para la participación en el Programa Nacional SAMU, de las Instituciones Administradoras de Fondos de



Aseguramiento en Salud (IAFAS) y de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) del sector, sean públicas, privadas o mixtas.

- l) Formular y presentar la Memoria Anual del Programa Nacional SAMU.
- m) Proponer al Consejo Directivo Nacional las actualizaciones o modificaciones que requiera el marco legal del Programa Nacional.
- n) Conducir la ejecución del Plan de implementación y otros planes específicos.
- o) Supervisar y ejecutar los acuerdos del Consejo Directivo Nacional, informando sobre los avances en la implementación de los mismos.
- p) Proponer los documentos normativos y de gestión del Programa, así como en materia de atención pre-hospitalaria y regulación médica de urgencias y emergencias.
- q) Proponer la actualización o modificación del Manual de Operaciones del Programa que resulten necesarias para su aprobación por el Ministerio de Salud.
- r) Ejercer otras funciones que le asigne el Consejo Directivo Nacional.
- s) Contar con el asesoramiento legal correspondiente para el efectivo cumplimiento de sus funciones.
- t) Implementar los mecanismos de Control Interno en las unidades funcionales del Programa.

1. Unidad de Planeamiento y Evaluación

Es la Unidad Funcional de asesoramiento, dependiente de la Dirección Ejecutiva, sus funciones son:

- a) Diseñar el Plan de implementación progresiva del programa y otros documentos de planeamiento que le sean solicitados.
- b) Diseñar e implementar el Programa Presupuestal con enfoque de resultados de el Programa Nacional SAMU, en el marco de la normatividad vigente.
- c) Brindar asistencia técnica en la implementación del Presupuesto por Resultados (PPR) en el ámbito nacional.
- d) Diseñar la línea de base del programa y desarrollar el monitoreo y evaluación correspondiente.
- e) Desarrollar acciones para la evaluación de indicadores del Programa.
- f) Informar a la Dirección Ejecutiva los avances y logros del Programa.
- g) Identificar las necesidades de inversión en coordinación con Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del Ministerio de Salud y gestionar los proyectos de inversión en el marco del Sistema Nacional de Inversión Pública.



- h) Coordinar acciones con la Oficina General de Cooperación Internacional del Ministerio de Salud a fin de obtener asistencia técnica y/o financiera para el logro de los objetivos del Programa.
- i) Desarrollar los documentos de gestión del Programa.
- j) Elaborar la Memoria Anual del Programa SAMU; así como la Memoria de Gestión quinquenal para fines de transferencia intergubernamental, en coordinación con los órganos que integran el Programa Nacional SAMU.
- k) Elaborar informes, derivados de los procesos de planeamiento, del programa presupuestal, monitoreo y evaluación del Programa.
- l) Implementar las estrategias, metodologías e instrumentos de calidad para la mejora continua de procesos.
- m) Coordinar, formular y proponer los proyectos de guías de la práctica clínica en la atención pre hospitalaria de urgencias y emergencias para su aplicación dentro del ámbito funcional del Programa Nacional SAMU.
- n) Promover el desarrollo de tecnologías en salud y de información y comunicaciones que faciliten los procesos esenciales del Programa Nacional SAMU, en coordinación con la Oficina General de Estadística e Informática del Ministerio de Salud.
- o) Otras funciones que le asigne la Dirección Ejecutiva.

2. Unidad de Administración

Es la Unidad Funcional de apoyo, dependiente de la Dirección Ejecutiva, sus funciones son:

- a) Elaborar el cuadro de necesidades, requerimientos de bienes y servicios.
- b) Dirigir y controlar la custodia, el control físico y actualización del inventario de bienes patrimoniales del Programa Nacional SAMU.
- c) Coordinación de cobertura de seguros de acuerdo al tipo de seguros del paciente atendido.
- d) Ejecutar los mecanismos para velar por el pago de las prestaciones brindadas en el marco de Programa Nacional SAMU.
- e) Controlar la calidad de los registros que generan los gastos de operación que demanda el Programa Nacional SAMU.
- f) Desarrollar los perfiles profesionales y técnicos del personal integrante del Programa, en coordinación con la Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.
- g) Elabora y proponer el requerimiento de personal profesional y técnico y presentar a través de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.



- h) Desarrollar las acciones de inducción y socialización del personal del Programa.
 - i) Supervisar y controlar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, del personal del Programa Nacional SAMU.
 - j) Desarrollar la supervisión en campo y evaluar el desempeño del personal profesional y técnico del Programa Nacional SAMU en coordinación con la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.
 - k) Organizar la capacitación para la mejora de competencias del personal del Programa en coordinación con la Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de Salud.
 - l) Elaborar los requerimientos, especificaciones técnicas y términos de referencia relacionados a los equipos, informáticos y de comunicaciones en coordinación con la Oficina General de Estadística e Informática del Ministerio de Salud.
 - m) Elaborar los requerimientos, especificaciones técnicas y términos de referencia relacionados a los bienes y servicios, relacionados con los equipos biomédicos y electromecánicos con la asistencia técnica de la Dirección General de Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento y en coordinación de la Oficina General de Administración del Ministerio de Salud.
 - n) Coordinar con la Oficina General de Estadística e Informática del Ministerio de Salud el suministro de bienes y servicios requeridos y el mantenimiento de los equipos informáticos y comunicaciones; y con la Dirección General de Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento del Ministerio de Salud los equipos biomédicos y electromecánicos, e instalaciones del Programa.
 - o) Emitir la conformidad de servicios y bienes recibidos por el Programa.
 - p) Proporcionar la información de la gestión del Programa para la página web del Ministerio de Salud de acuerdo a lo establecido en la normatividad, en coordinación con la Oficina de Comunicaciones.
 - q) Diseñar las necesidades de sistemas de registro, procesamiento y reporte de información optima para el soporte de los procesos del Programa.
 - r) Gestionar los sistemas y recursos informáticos de hardware y software, comunicaciones, y servicios informáticos, en coordinación con la Oficina General de Estadística e Informática del Ministerio de Salud.
 - s) Gestionar el sistema de comunicaciones telefónicas y radiales de las transmisiones que utiliza el Programa Nacional Sistema de Atención Móvil de Urgencia – SAMU a nivel intra e interinstitucional, en coordinación con la Oficina General de Estadística e Informática del Ministerio de Salud.
- Coordinar la operatividad de los equipos de comunicaciones del Programa Nacional SAMU.



- u) Velar por el sostenimiento del Servicio Radial durante la ocurrencia de emergencias masivas.
- v) Coordinar con los órganos técnicos competentes del Ministerio de Salud, las actividades de difusión, información y promoción de las actividades inherentes al Programa Nacional.
- w) Otras funciones que le asigne la Dirección Ejecutiva.

Unidades de Línea

1. Unidad Centro Regulador (UCR)

Es la Unidad Funcional de línea dependiente de la Dirección Ejecutiva, responsable de apoyar la regulación médica de emergencias y urgencias de la población objeto del Programa Nacional SAMU, concentrar la información sobre la disponibilidad de recursos de los Establecimientos de Salud que integran la red de prestadores, así como de mantener el enlace y coordinación con los diferentes Establecimientos de Salud, a fin de lograr la eficiencia de los recursos humanos y materiales para ofrecer la mejor opción posible a la población y/o pacientes en situación de emergencia o urgencia médica. Sus funciones son:

- a) Coordinar la atención médica con criterios de territorialidad, de traslado de la base de unidades móviles al sitio de la urgencia médica.
- b) Atender la totalidad de llamadas de auxilio recibida en la UCR, deberá, tipificar, clasificar, registrar y hacer el seguimiento correspondiente.
- c) Coordinar la logística y operatividad, así como la asesoría en la atención pre-hospitalaria de las emergencias y urgencias médicas, con personal profesional competente en atención pre-hospitalaria de las urgencias médicas.
- d) Monitorear y asignar la unidad móvil disponible más adecuada y cercana, para brindar la atención inmediata y apropiada y, de acuerdo a la gravedad del caso, coordinar el traslado del paciente al servicio de emergencias del establecimiento de salud para la atención médica, que resulte más conveniente.
- e) Asesorar, brindar apoyo médico y asistencia especializada en la elaboración y aplicación de Guías o protocolos para el manejo de pacientes graves a las ambulancias que lo requieran, por medio de sistemas de comunicación de radio o cualquier otro medio que resulte apropiado.
- f) Articular la respuesta pre hospitalaria con el Establecimientos de Salud correspondiente, para lo cual se debe contar con información en línea de la disponibilidad y capacidad resolutive de los servicios/departamentos de



emergencia de la red de servicios de salud en coordinación con la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud.

g) Otras funciones que le asigne la Dirección Ejecutiva.

2. Unidad de Atención Pre Hospitalaria y Transporte Asistido

Es la Unidad Funcional de línea dependiente de la Dirección Ejecutiva, responsable de la coordinación con las IPRESS publicas, privadas o mixtas, del conjunto de actividades, procedimientos, recursos, intervenciones y terapéutica pre-hospitalaria, para aquellas personas que han sufrido una alteración aguda de su integridad física o mental, causada por trauma o enfermedad de cualquier etiología, tendiente a preservar la vida, así como disminuir las complicaciones y riesgos de invalidez y muerte, en el sitio de ocurrencia del evento y durante su traslado hasta la admisión en el Establecimientos de Salud. Sus funciones son:

- a) Proveer a la UCR la información de hallazgos clínicos y en su caso, el diagnóstico presuntivo, el estado psicofísico del paciente, así como las necesidades inmediatas que requieren ser preparadas en el establecimiento para la atención médica al que se dirige; todos estos eventos deben quedar registrados y refrendados en un formato para el control de la atención pre-hospitalaria de las emergencias y urgencias médicas.
- b) Garantizar el transporte asistido de pacientes al servicio de emergencia para la atención médica dependiendo de la territorialidad del UCR, de la causa del evento crítico del paciente, de la ubicación, disponibilidad y capacidad resolutive, considerando los criterios de accesibilidad y oportunidad.
- c) Otras funciones que le asigne la Dirección Ejecutiva.

UNIDADES DESCENTRALIZADAS:

SAMUs Regionales: Son unidades dependientes de los Gobiernos Regionales, serán implementados progresivamente y ejecutarán su Plan de Implementación en coordinación con el SAMU Nacional.

SAMUs Locales: Son unidades dependientes de los Gobiernos Locales, serán implementados progresivamente y ejecutarán su Plan de Implementación en coordinación con el SAMU Regional.



CAPITULO IV: NORMATIVIDAD INTERNA

Del Uso y Actualización del Manual

El manual ha sido diseñado para el uso de los funcionarios y todo el personal que forma parte del Programa Nacional "SAMU".

El personal del Programa tendrá acceso al presente documento de gestión, facilitando el proceso de inducción y socialización del personal nuevo, así como el adiestramiento y orientación del personal en servicio, permitiéndoles conocer con claridad los procesos, procedimientos y la finalidad de las diferentes Unidades a las que han sido asignados así como aplicar Programas de Capacitación.

Las propuestas de modificaciones o adiciones al contenido del Manual de Operaciones serán formuladas por la Dirección Ejecutiva al Ministerio de Salud para su aprobación e implementación.



De las Directivas para la implementación del Programa.

Las Unidades Funcionales propondrán la normatividad necesaria para la implementación de la atención pre-hospitalaria.

La Dirección Ejecutiva aprobará las directivas internas que permitan la gestión de las actividades del Programa.



J. Del Carmen



S. ESCUDERO V.



M. HONDERMANN G.



M. JUMPA S.

GLOSARIO DE TERMINOS

Atención pre hospitalaria: atención de problemas médicos urgentes y que comprende todos los servicios de salvamento, atención médica y transporte de accidentados o enfermos fuera de un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.

Articulación de las Instituciones Prestadoras de Salud: Incluye los siguientes criterios: 1) Estandarización de las intervenciones y los manuales de procesos y procedimientos brindados por los prestadores, 2) Aplicación de guías de práctica clínica estandarizadas del Plan Esencial de Aseguramiento en Salud, 3) Sistema de identificación sobre la base del DNI que permite reconocer la condición del asegurado y 4) Criterio de intercambio de servicios basado en los criterios de complementariedad y subsidiariedad.

Capacidad Resolutiva: Es la capacidad que tienen los establecimientos de salud de producir el tipo de servicios necesarios para solucionar las diversas necesidades de la población incluyendo la satisfacción de los usuarios (depende de la especialización y tecnificación de sus recursos)

Centro Regulator: Es el responsable de la regulación médica y coordinación de los flujos de atención pre hospitalaria en situaciones de emergencia individual, masiva y/o desastres en el ámbito nacional con la finalidad de brindar atención médica oportuna las 24 horas del día, todos los días del año.

Despachador: Personal responsable de despachar y/o enviar la unidad móvil u otro recurso de salud.

Emergencia en salud: Toda condición repentina e inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, la salud o que puede dejar secuelas invalidantes en el paciente.

Emergencia Masiva: Es un suceso que afecta el funcionamiento cotidiano de una comunidad, pudiendo generar víctimas afectando la estructura social y económica de la comunidad involucrada. Situación imprevista que afecta a un grupo numeroso de personas.

Foco: Es el lugar o escenario de localización de la situación de Emergencia o urgencia.

Monitoreo Clínico: Proceso de control y registro de forma temporal o permanente del estado del paciente y sus funciones vitales de acuerdo a la severidad del daño, realizado por un profesional de salud, puede incluir equipo tecnológico especializado.



S. ESCUDERO V



M. HONDERMANN G



M. JUMPA S.

Recursos: Son los insumos, equipos, material médico, unidades móviles y recurso humano necesarios para la atención del paciente en el Pre Hospitalario y en los Servicios de Emergencia. La disponibilidad de recursos se correlacionará con la prioridad del paciente según la clasificación establecida.

Recursos tecnológicos en salud: conjunto de tecnologías en salud (TS) con las que cuenta un establecimiento de salud, entre las que se incluyen tecnologías de protección, promoción de la salud, prevención de la enfermedad, equipos y dispositivos médicos, medicamentos e insumos, procedimientos médicos y quirúrgicos, sistemas organizacionales, tecnologías de información y comunicación en salud (TICs), tecnologías para la atención del ambiente e infraestructura.

Regulación médica: Acción que consiste en la recepción de la llamada, el análisis de la demanda, la decisión de la asignación de recursos para la intervención en relación a la disponibilidad de medios, apoyo médico a los equipos de intervención, decisión de destinación y preparación a la recepción en la Unidad de Emergencia.

Seguridad del Paciente: Es la reducción, mitigación y eliminación de actos inseguros dentro del sistema de atención de salud mediante el uso de las mejores prácticas que aseguran la obtención de óptimos resultados para el paciente dentro de la prestación asistencial.

Servicio de Emergencia: área donde se brindan servicios asistenciales y administrativos inmediatos a fin de asegurar la atención progresiva del paciente en situación de emergencia en forma permanente y oportuna durante las 24 horas del día y todos los días del año.

Sistema Pre – Hospitalario: Es el sistema de emergencias pre-hospitalarios integrado por servicios en la atención y traslado de pacientes / víctimas aplicando Manuales de Procedimientos en urgencias / emergencias para disminuir discapacidades y pérdida de vidas utilizando recursos existentes, garantizando una atención oportuna, eficiente con calidad de servicio.

Soporte Avanzado de Trauma: Conjunto de acciones terapéuticas para pacientes víctimas de trauma múltiple con la finalidad de evitar la muerte o incapacidad funcional.

Telemedicina: es la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, recuperación o rehabilitación, por profesionales de salud que utilizan tecnologías de la información y comunicación, que les permite intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso de la población a los servicios de salud.



Tecnologías de Información y comunicación: se refiera a las tecnologías que permiten procesar y transmitir información.

Transporte primario: Es el traslado que se realiza desde el foco hasta un centro de atención inicial.

Transporte secundario: Es el traslado que se realiza desde un centro asistencial hasta otro centro, con el fin de completar o complementar el proceso de atención definitiva.

Triage: Es el proceso de selección y clasificación de pacientes por prioridades basado en la condición clínica para su direccionamiento al área con capacidad resolutive para su atención.

Urgencia en salud: Es toda situación que altera el estado de salud de la persona y que requiere de atención inmediata, no existiendo riesgo inminente de poner en peligro la vida.



ANEXO

DELIMITACIÓN DE PROCESOS DE PLANEAMIENTO Y GESTION DE LA CALIDAD DEL SAMU

PROCESOS/SUBPROCESOS	INTERRELACIÓN ÓRGANOS	
	IMPLEMENTA	REGULA
Proceso de Planeamiento		
Sub Procesos		
Formulación y evaluación del Plan de Trabajo del Programa	SAMU	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
Formulación y evaluación de Plan de Implementación del SAMU	SAMU	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
Diseño, implementación y seguimiento del Programa Presupuestal con enfoque de resultados de EL SAMU	SAMU	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
Ejecución de inversiones y cooperación internacional	SAMU	Oficina General de Cooperación Internacional y Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
Formulación de documentos de gestión del Programa.	SAMU	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
Proceso de Gestión de la Calidad		
Sub Procesos		
Análisis de procesos para la identificación de la performance del Programa	SAMU	Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
Implementación de estrategias, metodologías y la aplicación de herramientas de gestión de calidad	SAMU	Dirección General de Salud de las Personas
Estandarización de procedimientos clínicos y administrativos directamente relacionados a la atención del paciente	SAMU	Dirección General de Salud de las Personas



D. LITUMA A.



J. Del Carmen



S. ESCUDERO V.



M. HONDERMANN



M. JUMPA S.