



Procedimientos Operacionales
Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico

Manual de Procedimientos Operacionales



Heriberto N. Saurí, M.P.H.
Director Ejecutivo
CUERPO DE EMERGENCIAS MÉDICAS DE PUERTO RICO



ÍNDICE

SECCIÓN I

Definiciones	Pág. 5
Discrimen	Pág. 6
Recursos del CEMPR	Pág. 7
Permisos	Pág. 7

SECCIÓN II

Normas Generales	Pág. 9
Vehículos Fuera de Servicio	Pág. 11
Accidentes en el Área de Trabajo	Pág. 11
Operaciones de Vehículos	Pág. 12
Mantenimiento de Vehículos	Pág. 16
Entrega de Vehículos	Pág. 18
Uniformes	Pág. 18

SECCIÓN III

Orientación al Empleado	Pág. 20
Estrés Postraumático	Pág. 20
Renuncias	Pág. 21
Acreditación y Educación continua	Pág. 21



SECCIÓN IV

Seguridad Personal	Pág. 23
Armas de Fuego	Pág. 25

SECCIÓN V

Operaciones de Campo	Pág.26
Programas de Trabajo, Horarios y Calendarios	Pág.27
Media Hora Reglamentaria	Pág.28
Responsabilidades para el Cuidado del Paciente	Pág.29
Operaciones en Hospitales	Pág.30
Restablecimiento de Suministro	Pág.31
Informe de Servicio de Emergencias Médicas	Pág.32
Información de los Pacientes	Pág.32
Pacientes en custodia de la Policía	Pág.33
Transporte de los Enfermos Mentales	Pág.33
Pacientes que No Aceptan Servicio	Pág.33
Paciente que No Acepta Transporte	Pág.35
Procedimiento en Escenas de Muerte	Pág.35
Recursos de Apoyo	Pág.36
Fuegos	Pág.37
Operaciones de Rescate	Pág.37
Escenas de Crimen	Pág.37



Incidentes en Masa	<i>Pág.38</i>
Transporte Fuera de Región	<i>Pág.39</i>
Actividades Especiales	<i>Pág.40</i>

SECCIÓN VI

Reglas de la Ubicación	<i>Pág.41</i>
Mantenimiento Periódico de Unidades y Ubicación	<i>Pág.41</i>
Visitas en las Ubicaciones	<i>Pág.42</i>

SECCIÓN VII

Comunicaciones	<i>Pág.43</i>
-----------------------	---------------

SECCIÓN VIII

Estudiantes en Práctica	<i>Pág.48</i>
Relaciones Públicas	<i>Pág.49</i>
Vigencia	<i>Pág.50</i>



SECCIÓN I

ARTÍCULO 1.1: Definiciones

CEM- Se refiere al Cuerpo de Emergencias Médicas de Puerto Rico.

Reglamento- Se refiere al conjunto de definiciones de las Reglas para el Manejo Uniforme de Querrelas Administrativas y el Código de Disciplina. Se conocerá comúnmente como el Código de Disciplina.

Medidas disciplinarias- Comunicación emitida por la Autoridad Nominadora a un empleado y en la cual le notifica el resultado final de la acción disciplinaria instada en su contra de conformidad a lo expresado en el Código de Disciplina.

Lenguaje irrespetuoso- Utilizar o hacer uso de lenguaje verbal o corporal que sea insolente, irrespetuoso, ofensivo, amenazante, indecoroso, inadecuado, indecente u obsceno.

Información- Toda comunicación o adquisición de conocimientos necesarios para la administración del Cuerpo de Emergencias Médicas, incluyendo datos personales de sus empleados como teléfono, teléfono móvil, dirección postal, dirección residencial, correo electrónico, entre otros.

Informe de Suceso- Descripción escrita de las características y circunstancias de un suceso o asunto. Contendrá en lo mínimo fecha del evento, lugar, personas involucradas y descripción de la situación o circunstancia.

Tiempo de Respuesta- Periodo comprendido entre la hora de activación de una emergencia por el despachador y la llegada al lugar del incidente.

Supervisor- Se refiere a la persona a quien le ha sido delegada autoridad para tomar decisiones y/o dirigir cualquier área, departamento, oficina, base operacional, división y/o subdivisión de la Agencia; independientemente que la delegación sea ejercida en virtud de un nombramiento en propiedad o de un interinato.

Convicto –Persona sobre la cual ha recaído un veredicto o fallo de culpabilidad en su contra, independientemente de que se le haya probado la convicción de algún delito o haya hecho alegación voluntaria de culpabilidad.

Evento extraordinario- Cualquier hecho imprevisto o que pueda acaecer; o cualquier acción que sea llevada a cabo y que esté relacionada a las operaciones de la agencia.

Cadena de Mando- Orden jerárquico ascendente, comenzando con el supervisor inmediato del empleado, continuando con el supervisor de éste y así sucesivamente ascendiendo a personas que ocupan posiciones superiores hasta llegar al Director Ejecutivo.

Director Ejecutivo- Se refiere al Director Ejecutivo de la Agencia o aquel que ocupe el puesto de forma interina.

Unidad- Cualquier vehículo que pertenezca a la flota de la Agencia.



Empleado- Toda persona que rinda servicios para el Cuerpo de Emergencias Médicas, excepto los contratistas; incluye a los supervisores.

Conducta impropia - Violación de cualquier norma de conducta sana, acto prohibido, delincuencia, incumplimiento del deber.

Conducta inmoral – Toda conducta que va en contra de las normas establecidas por la sociedad.

Conducta lesiva – Aquella conducta que pueda causar daño, lesión o perjuicio.

Conducta deshonrosa – Comportamiento impropio que no cumpla con las normas de conducta y decoro aceptado generalmente por la comunidad o sociedad.

Ubicación – Oficina asignadas por municipios o sectores, en las cuales se asigna un área de estar para los empleados, oficina del supervisor, área de almacenamiento, estacionamiento para las ambulancias y vehículos de respuesta rápida.

Despacho – Centro donde se reciben las llamadas del sistema 9-1-1 y se despachan las Ambulancias ó vehículos de Respuesta Rápida más cercana a la escena.

ARTÍCULO 1.2: Discrimen

1. El CEM está obligado a brindar servicio a todos los seres humanos de acuerdo al *Artículo 10 de la ley 194 del 25 de agosto de 2000* (Carta de derechos y responsabilidades del paciente): Derechos en cuanto a respeto y trato igual: Todo paciente, usuario o consumidor de servicios de salud médico hospitalarios en Puerto Rico tiene derecho a trato igual, considerado y respetuoso de parte de todos los miembros de la industria del cuidado de la salud, incluyendo, pero sin limitarse a, profesionales de la salud, planes de cuidado de salud, proveedores y operadores de facilidades de salud médico hospitalarias, en todo momento y bajo toda circunstancia, y no se discriminará en contra de ningún paciente, usuario o consumidor de servicios de salud médico hospitalarios por causa de la naturaleza pública o privada de las facilidades o proveedores de tales servicios ni de cualquier consideración a criterios de raza, color, sexo, edad, religión, origen o identificación étnica o nacional, ideología política, incapacidad física o mental presente o futura, información médica o genética, condición social, orientación sexual o capacidad o forma de pago del usuario o consumidor de dichos servicios y facilidades.



ARTÍCULO 1.3: Recursos del CEMPR

1. Ubicaciones alrededor de toda la Isla con un Despacho Central y Despachos Regionales.
2. Las ambulancias son operadas al menos por dos Técnicos de Emergencias Médicas; uno Básico y otro Paramédico, ambos licenciados por el Departamento de Salud en conformidad con las disposiciones de la ley que regula el ejercicio de las Técnicas de Emergencias Médicas en Puerto Rico y La Comisión del Servicio Público.
3. Ambulancias Tipo III debidamente certificadas por la Comisión del Servicio Público y el Departamento de Salud.
2. Unidades de Respuesta Rápida, tales como vehículo todo terreno y motoras debidamente equipadas para atender Emergencias Médicas.
3. Ambulancias Bariáticas equipadas con rampa hidráulica para levantar pacientes con un peso mayor de 500 libras y equipadas con todo el equipo necesario para manejar pacientes con obesidad mórbida.
4. Vehículos de baja velocidad debidamente equipados para brindar tratamiento básico en Emergencias Médicas. Este vehículo permite fácil acceso entre las multitudes y áreas de difícil acceso. En aquellas circunstancias que lo permita este vehículo esta equipado para transportar pacientes hasta una ambulancia.
5. Unidades Centinelas, son vehículos de tres ruedas conducido de pie y manejado por un Paramédico. Permite mayor visibilidad, fácil acceso entre las multitudes y áreas de difícil acceso. Este vehículo cuenta con el equipo básico para estabilizar pacientes.

ARTÍCULO 1.4: Permisos

1. Las ambulancias del CEMPR están debidamente certificadas por la Comisión de Servicio Público (CSP) y la Secretaría Auxiliar para Reglamentación y Acreditación de Facilidades de Salud (SARAFS)
 - i. Todos los empleados del Área Operacional estarán debidamente autorizados a manejar ambulancias por parte de la CSP.
2. Los Técnicos de Emergencias Médicas-Básicos y Paramédicos, están debidamente licenciados por la Junta Examinadora de Técnicos de Emergencias Médicas de Puerto Rico.
3. Los Despachadores están debidamente adiestrados en el uso y manejo del asistente computadorizado de despacho CAD por sus siglas en inglés y en la atención pre hospitalaria según el protocolo de Despacho.



4. Tanto la Comisión del Servicio Público (CSP) como la Secretaría Auxiliar para Reglamentación y Acreditación de Facilidades de Salud (SARAFS) están facultados para inspeccionar nuestros recursos en cualquier momento.
5. Estos permisos tienen que ser renovados anualmente.
6. La Oficina de Transportación del CEMPR es responsable de velar y coordinar la renovación de estos permisos.



SECCIÓN II

ARTÍCULO 2.1: Normas Generales

1. Está prohibido que los empleados del CEMPR usen y/o estén bajo la influencia de cualquier sustancia controlada, drogas ilegales y alcohol en horas de trabajo.
 - i. Cuando se sospeche que un empleado este bajo la influencia de sustancias controladas, drogas ilegales o alcohol, en horas de trabajo, se procederá conforme al Reglamento de Detección de Sustancias Controladas.
 - ii. El empleado que se niegue a realizarse la prueba para la Detección de Sustancias Controladas o que arroje positivo a la misma podrá ser suspendido sumariamente mientras culmina la investigación.
2. Cuando un empleado sea acusado de cometer un delito grave o un delito menos grave que implique depravación moral, se actuará de conformidad al *Código de Disciplina*.
3. El empleado debe cumplir con todas las restricciones de la licencia de chofer, según establece el Departamento de Transportación y Obras Públicas (DTOP), mientras está en horas de servicio. Ejemplo: Si un empleado está obligado a usar lentes correctivos de visión mientras conduce, en horas de servicio tiene que estar con sus lentes en todo momento.
 - i. Todos los empleados del Área Operacional del CEMPR deben ser capaces de operar una ambulancia las 24 horas del día, siete días a la semana.
4. Los empleados del CEMPR deben mantener un buen historial choferil expedido por el DTOP.
 - i. Información registrada en el Departamento de Transportación y Obras Públicas sobre todo conductor, en donde aparecerá toda violación a la Ley de Vehículos y Tránsito que hubiese cometido, por la cual se le haya expedido multa administrativa o se haya encontrado convicto por un tribunal.
5. Los empleados deberán mantener estándares de higiene según la Orden General # 13 de 1998.
 - i. Empleado con la higiene personal que pueda ser ofensiva para los pacientes o compañeros de trabajo, no se le permitirá comenzar su turno hasta tanto corrija su problema de higiene.
 - ii. Impartida la instrucción para que el empleado corrija la situación de higiene, deberá reinstalarse al turno comenzado conforme a su Programa de Trabajo.



- iii. Cualquier directriz impartida bajo el inciso I y II, no limitará las facultades del Supervisor y la Oficina de Responsabilidad Profesional bajo el *Código de Disciplina* de la Agencia.
6. Se espera que los empleados del CEMPR trabajen como un equipo para facilitar la buena atención al paciente, el tiempo de respuesta, y la continuidad de la operación.
7. Están prohibidas las bromas en todo momento en especial desde que se activa el servicio para la atención de una emergencia hasta que esta culmine.
8. Todas las gestiones administrativas tienen que seguir la cadena de mando.
 - i. Las reclamaciones de los empleados, se harán por escrito y a su vez serán entregadas al supervisor inmediato.
 - ii. El CEMPR no discutirá las quejas sobre investigaciones administrativas hasta que sean debidamente notificadas a la administración de la Agencia.
 - iii. El empleado, que no esté satisfecho con la decisión y / o acción, debe considerar un recurso de revisión como se indica en el *Código de Disciplina*.
9. Los empleados del CEMPR proporcionarán su número de teléfono, dirección postal, dirección residencial, correo electrónico, información de contacto de emergencia y cualquier otra información que se requiera para la actualización de los expedientes de la Oficina de Recursos Humanos.
 - i. El supervisor no divulgará la información provista por el empleado para propósitos ajenos al funcionamiento de la Agencia.
10. Los cambios de política y aclaraciones se hacen a través de memorandos notificados personalmente o por correo electrónico. Todos los empleados son responsable de leer y entender el contenido de toda comunicación emitida por la Oficina del Director Ejecutivo. Es responsabilidad de los supervisores del CEMPR guardar copias de estos documentos, en los archivos de la ubicación.



ARTÍCULO 2.2: Vehículos Fuera de Servicio

1. El Encargado de Transportación puede indicar que un vehículo esta "*fuera de servicio*" si encuentra que este constituye una "amenaza inminente" para la salud, seguridad o el bienestar de los ciudadanos, pacientes y para nuestros empleados.
2. Una amenaza inminente puede incluir, pero no limitar problemas con los frenos, neumáticos, sistema de escape, cerradura de las puertas, falta de oxígeno, falta de equipo médico quirúrgico.
3. Vehículos que estén "*fuera de servicio*" no deben ser usados para transportar pacientes. El vehículo deberá permanecer fuera de servicio hasta que el encargado de transportación certifique que está en condiciones óptimas para atender una emergencia y transporte de pacientes.

ARTÍCULO 2.3: Accidentes en el área de trabajo

1. Es responsabilidad del empleado afectado directa o indirectamente notificar cualquier lesión ocurrida en el área de trabajo.
 - i. El empleado debe someter un Informe al supervisor inmediato cual contendrá un breve resumen de lo sucedido.
 - ii. El Supervisor inmediato es responsable de cumplimentar la forma para accidentes en el trabajo del Fondo del Seguro del Estado.
 - iii. Los empleados lesionados tendrán que visitar la sala de emergencia más cercana y adecuada.
 - iv. Los empleados que no notifiquen accidentes o lesiones en el trabajo podrán ser penalizados conforme al *Código de Disciplina*.
 - v. El Supervisor inmediato es responsable de notificar lesiones y accidentes de los empleados del CEMPR a la Oficina de Recursos Humanos.
2. Procedimientos a seguir cuando un vehículo del CEMPR esté involucrado en una colisión.
 - i. Determinar el número de pacientes, la necesidad de recursos adicionales, y comenzar el "Triage" de heridos.
 - ii. Se deberá informar inmediatamente al despacho el accidente en el siguiente formato:
 1. Unidad envuelta
 2. Lugar específico
 3. Cantidad de heridos
 4. Indicar si la unidad se puede conducir



5. Recursos necesarios para manejar el accidente.
(Ambulancias, Policía, Rescate, Bomberos entre otros).
- iii. La unidad implicada en la colisión no saldrá de la escena hasta que la policía así lo autorice.
 - iv. Si la unidad en cuestión está transportando un paciente gravemente enfermo o lesionado, el transporte se puede continuar si se determina que la colisión es menor y no existen lesiones.
 - v. Si la unidad en cuestión tiene un paciente a bordo, el empleado a cargo del paciente estará a su lado con el extintor.
 - vi. Tan pronto como la escena del accidente se normalice, el conductor obtendrá la información requerida y realizará el debido informe de accidentes requerido por la Administración de Servicios Generales el cual deberá incluir el número de querrela, oficial que investiga con el número de placa y división o precinto al que pertenece.
 - vii. Los empleados no discutirán con nadie los detalles del accidente, sólo con personal autorizado del CEMPR.
 - viii. Accidentes que ocurran por negligencia de empleados del CEMPR, serán referidos a investigación administrativa y podrán ser penalizados conforme al *Código de Disciplina*.
 - ix. En situaciones donde haya iniciado el proceso de manejo de un paciente, se solicitará apoyo al despacho e informará al supervisor, de forma tal que se pueda continuar la atención médica al paciente, y permita evaluar y asistir los empleados lesionados.
 - x. El despacho enviará las ambulancias más cercanas y disponible con el fin de continuar el tratamiento iniciado y transportar a los pacientes.

ARTÍCULO 2.4: Operaciones de Vehículos

1. Es requisito que los empleados del CEMPR operen los vehículos de la Agencia con cortesía, respeto y observando las leyes que requieran el tránsito en Puerto Rico.
2. Los empleados del CEMPR son responsables de mantener limpio el interior y exterior del vehículo incluyendo el equipo asignado.
3. El conductor del vehículo tiene que cumplir con la ley 22 del 7 de enero de 2000 conocida como Ley de Tránsito según enmendada o cualquier otra ley que se apruebe en el futuro para estos mismos fines.



4. Los empleados del CEMPR tienen que utilizar los cinturones de seguridad en todo momento y asegurar que los pasajeros utilicen los mismos.
5. Es responsabilidad de los empleados del CEMPR realizar una inspección diaria del vehículo con el fin de garantizar la capacidad mecánica del vehículo asignado.
 - i. Los empleados pueden negarse a conducir cualquier vehículo que no sea seguro. Los empleados que se nieguen a conducir un vehículo tendrán que realizar un Informe escrito donde justifique su decisión. Sin embargo, antes de rendir el informe le comunicará su decisión al supervisor inmediato y al encargado de transportación.
6. Sólo en una situación apremiante (*Una situación apremiante puede ser cuando un paciente esté en una condición delicada y requiera el cuidado de dos técnicos durante el transporte, ej. Paciente en resucitación cardio pulmonar.*) los empleados del CEMPR podrán solicitar ayuda a algún recurso que esté autorizado por la Administración de Servicios Generales (ASG), entre estos Policías, Bomberos Manejadores de Emergencias, de agencias estatales. Este trámite tiene que contar con el consentimiento del supervisor.
7. Responsabilidades del conductor al dar reversa:
 - i. Antes de poner la unidad en reversa deberá detener el vehículo.
 - ii. Asegurarse que una persona esté observando la unidad a ocho pies de distancia mientras da reversa.
 - iii. Si no puede ver la persona que está observando mientras da reversa, detener la marcha y ajustar el espejo retrovisor hasta que pueda ver la persona.
 - iv. El conductor y la persona que está dirigiendo la unidad deberán mantener el contacto visual en todo momento.
8. Responsabilidades del vigilante:
 - i. Velar por cualquier obstáculo u objeto que pueda dañar la unidad.
 - ii. Asegurarse de que el conductor pueda verle.
 - iii. Mantener contacto visual y verbal con el conductor en todo momento.
 - iv. Considerar el uso de radio portátil para comunicarse con el conductor.
9. El freno auxiliar (emergencia) tiene que colocarse siempre que la unidad no esté en uso o cuando esté estacionada.
10. El interruptor de las baterías (Máster) se tiene que apagar cuando el vehículo no está en funcionamiento.
11. Cuando la unidad no esté en uso en la ubicación es responsabilidad de los empleados del CEMPR, conectar la misma a un receptáculo



- de 110 voltios utilizando el conector exterior de la unidad y la extensión que recomienda el fabricante de la ambulancia o encender la unidad por 15 minutos todos los días.
12. El combustible solo se podrá adquirir en aquellos puestos autorizados por la Administración de Servicios Generales (ASG).
 13. Los empleados en turno son responsables del abastecimiento adecuado de combustible en la unidad. Nunca debe ser inferior a la mitad del tanque.
 14. Todo vehículo que no esté en uso debe permanecer lleno de combustible y listo para brindar servicio.
 15. Aceite y líquido de la transmisión tienen que ser adquiridos a través del supervisor y suplido por el encargado de transportación. El cambio de aceite y filtro se tiene que reemplazar cada 3,000 millas. El supervisor a cargo de la unidad es responsable de solicitar al encargado de transportación el reemplazo de aceite y filtro antes que se cumplan las 3,000 millas.
 16. Los empleados comprarán combustible con la tarjeta de la Administración de Servicios Generales, firmará el recibo y lo entregarán al supervisor.
 - i. Si la tarjeta de la unidad no funciona o se avería, los empleados tienen que informarlo inmediatamente al supervisor. En caso de pérdida se tiene que hacer una querrela con la Policía, ya que esto conlleva gastos administrativos.
 - ii. Los empleados en turnos son los responsables de la tarjeta de combustible. En todos los turnos se tendrá que llevar un registro de esta en el libro de novedades de la ubicación.
 17. Es discreción del paramédico, el que se permita que un familiar o acompañante viaje con el paciente. El acompañante deberá viajar en la cabina delantera del vehículo, tomando todas las medidas de seguridad. No están permitidos los acompañantes en el compartimiento del paciente.
 - i. En el caso de menores, uno de los padres o el tutor, podrá acompañar al menor en la cabina posterior, siempre y cuando el paramédico lo autorice.
 18. Las unidades del CEMPR serán manejadas con seguridad al momento de ser activadas para una emergencia.
 - i. En todas las llamadas de emergencia los vehículos del CEMPR tienen que tener encendida las luces y la sirena de emergencia.
 - ii. Intersección con luz de semáforo en verde
 1. Reduzca la Velocidad
 2. Remover el pie del acelerador
 3. Buscar en las tres direcciones



4. Mantener la distancia con el vehículo en la parte delantera de la unidad.
 5. Proceder con precaución.
- iii. Intersección con luz de semáforo en rojo o amarillo.
1. Hay que detener la unidad en su totalidad (no rebase la luz, es contra la ley).
 2. Establecer contacto visual con los conductores de otros vehículos.
 3. Se puede rebasar la luz, siempre y cuando se tomen todas las medidas de seguridad o cuando un miembro de la policía, detenga el tránsito y le permita el acceso.
 4. Proceder con precaución.
 5. La ley no le exime de su responsabilidad legal cuando el accidente es causado por negligencia al rebasar una luz roja o amarilla.
- iv. Giros con vehículos detenidos frente a la unidad
1. Detener la unidad en su totalidad.
 2. Establecer contacto visual con el conductor del vehículo de al lado a través de su compañero o usted mismo.
 3. Espere a tener la vía franca o que su compañero así se lo notifique.
 4. Estar al tanto de vehículos que se aproximan por detrás.
 5. Proceder con precaución.
- v. Reduzca la velocidad a menos de 20 mph antes de llegar a una intersección:
1. Obtenga una buena vista de la intersección.
 2. Sea paciente, mantenga la señal.
 3. Vehículos detenidos pueden pasar a la derecha cuando el carril de la derecha este disponible. Éste procedimiento se considera más seguro que cruzar a la izquierda o el centro.
 - a. En una emergencia evite guiar en el carril de la derecha.
 - b. Si tiene que utilizar el carril contrario, hágalo siempre y cuando un policía detenga el tránsito y preste seguridad.
 4. Ciudadanos que no escuchen la sirena y no le permita el paso, tendrán que ser orientados por el alta voz. Diríjase al ciudadano con respeto, y vele por su seguridad.
 5. Las unidades que se dejen estacionadas en la carretera, tienen que permanecer con las luces de emergencias encendidas. Las ambulancias tienen que



- estar estacionadas frente a los demás vehículos de emergencia, de manera que no tenga problemas al momento de salir.
6. Está prohibido fumar, comer y beber mientras esté a bordo de los vehículos del CEMPR.
- vi. Los conductores del CEMPR no se eximen de las consecuencias legales y administrativas causadas por negligencia, intención o desprecio temerario por la seguridad de otros.
19. Hacer uso indebido de vehículos del CEMPR o violar cualquier regla de tránsito pueden resultar en la aplicación de medidas disciplinarias según el *Código de Disciplina*.
 20. El conductor del vehículo será responsable de asegurar que la unidad tiene el libre paso en cualquier lugar de estacionamiento.
 21. Los vehículos del CEMPR tienen que permanecer cerrados mientras se atiende una emergencia.

ARTÍCULO 2.5: Mantenimiento de Vehículos

1. El encargado de transportación verificará las unidades tres (3) días a la semana y redactará un informe con los problemas encontrados.
2. Todas las mañanas el supervisor de la ubicación verificará las hojas de cotejo de las unidades asignadas.
3. Problemas con las unidades tienen que ser informados al supervisor inmediatamente.
4. El encargado de transportación será responsable de verificar la unidad y de ser necesario enviar las unidades a reparación.
5. El encargado de transportación le entregará un informe de la reparación al supervisor de la ubicación, y este será responsable de mantener un archivo de esta documentación por unidad.
6. Las unidades serán recogidas al taller por el supervisor de la ubicación, quien será responsable de verificar si la unidad fue reparada antes de ponerla en funciones.
7. El Supervisor de la ubicación es responsable de velar por el mantenimiento preventivo de la unidad.
8. Neumáticos (Gomas): Al comienzo de cada turno se revisará la presión de las gomas con un medidor. Es responsabilidad de los empleados cambiar los neumáticos vacíos. Situaciones extraordinarias serán notificadas al Supervisor quien será responsable de coordinar con el Encargado de Transportación.
 - i. Proceso de seguridad al cambiar neumáticos:
 1. Notificar al despacho y al supervisor. Si la unidad va de camino a una emergencia el despacho asignará el incidente a otra unidad.



2. Estacionar el Vehículo. Conducirá el vehículo sobre la carretera hasta un área despejada de tránsito. Encienda las luces de emergencia para alertar a los conductores que transitan y evitar accidentes.
3. Antes de continuar con el procedimiento de reemplazar el neumático por la respuesta, tienen que colocar el triángulo reflectivo de seguridad en dirección contraria a los carriles.
4. Uno de los técnicos es responsable de velar por la seguridad mientras el otro cambia el neumático.
5. Escoja una área con nivel y superficie firme de manera de que usted pueda poner el gato al vehículo sin que este ruede o se caiga.
6. Aplique el freno de emergencia, deje la transmisión en PARKING, coloque los bloqueadores al frente y atrás de la rueda diagonalmente opuesta a la llanta. Estas opciones también le ayudarán a evitar que el vehículo salga rodando.
7. Neumático de respuesta: Para evitar tensión en la espalda, levante el repuesto en posición vertical.
8. Quite los cubos o tuercas lentamente con presión continua para evitar que salga y le golpee.
9. Utilice la llave correcta, aplique presión continua lentamente para aflojar los cubos o tuercas de manera que la llave no se resbale y le hiera sus nudillos.
10. Para garantizar el buen estado de las unidades, el supervisor solicitará oportunamente el mantenimiento de dichos vehículos.
11. Se utilizará la ruta más corta para llegar a la escena y para regresar a la ubicación.
12. Todas las unidades cuentan con sistema de rastreo. La información obtenida podrá ser utilizada en una investigación sin necesidad de requerir su aprobación.



ARTÍCULO 2.6: Entrega de Vehículos

1. En cada cambio de turno los empleados se asegurarán de lo siguiente:
 - i. Tanque de combustible debe estar lleno.
 - ii. Tanque de oxígeno tipo M debe estar por lo menos en 1000 psi.
 - iii. Tanques de oxígeno tipo D deben estar completos y llenos.
 - iv. La llave principal del tanque de oxígeno debe estar cerrada.
 - v. No debe haber basura ni desperdicios biomédicos.
 - vi. El compartimiento del paciente, incluyendo el piso deben estar limpios.
 - vii. Máster apagado.

ARTÍCULO 2.7: Uniformes

1. Los empleados del CEMPR deben estar aseados, peinados, y vestirán el uniforme oficial de la Agencia.
2. Los empleados asignados a ambulancias usarán camisas y pantalones azul marino.
3. Supervisores usarán camisa blanca y pantalón azul marino.
4. Los Supervisores de Zona, y Directores de Área usarán traje de gala (Clase A) cuando así sea requerido por el Director Ejecutivo.
5. Los empleados asignados a Respuesta Rápida usarán camisa y pantalón negro.
6. El escudo del CEMPR será usado en la manga izquierda a una pulgada por debajo de la costura del hombro.
7. El emblema que indica la zona operacional debe ser usado en la manga derecha de una pulgada por debajo de la costura del hombro.
8. Abrigos azul marino o negro con los emblemas autorizados.
9. "Name Tag" tiene que ser usado en todo momento y será colocado en un lugar visible centrado sobre el bolsillo derecho.
10. Correa negra, medias negras o azul marino y botas con punta reforzada color negras.
11. Vaqueta para tijeras y demás equipo será color negro.
12. Camisetilla bajo la camisa oficial será blanca o azul marino.
 - i. Respuesta Rápida: Blanca o Negra
13. Se mantendrá una pulcritud aceptable (área facial recortada, arreglada y aseada)
14. No se permite el uso de uñas postizas



15. Las uñas naturales deben ser de 1/8" de largo, (que no pasen de la yema del dedo).
16. Las uñas deben estar sin pintar.
17. El pelo largo tiene que estar recogido en todo momento. (Solo en damas).
18. No se permite pelo largo en los varones. El pelo no puede sobre pasar el cuello del borde superior de la camisa.
19. Por razones de seguridad queda prohibido el uso de:
 - i. Pantallas pequeñas solo en damas.
 - ii. No se aceptan pantallas en varones.
 - iii. No cadena de oro, plata y/o sustituto.
 - iv. No sortija (excepto la de boda y no pronunciadas).
 - v. Tatuajes deben estar cubiertos.
20. Bigotes tienen que estar debidamente arreglados y que no interfieran con el equipo de protección personal.
21. Sombreros y gorras no son parte del uniforme, a menos que sean autorizados por el Director Ejecutivo en actividades especiales.
22. "Pins" de ACLS, BTLs, PALS, PHTLS y otras insignias aprobadas puede ser usados sobre el bolsillo derecho de la camisa.
23. Está prohibido el uso del uniforme fuera de las horas laborales.
24. No se ordenarán uniformes sin la aprobación del Director Ejecutivo.
25. Todos los empleados estarán uniformados y listos para atender emergencias al comienzo de su turno.
26. Los empleados que no estén uniformados no podrán darse entrada a su turno. El tiempo que tome en vestirse no será considerado como tiempo trabajado.

SECCIÓN III

ARTÍCULO 3.1: Orientación al empleado

1. Los empleados de nuevo ingreso serán orientados por la Oficina de Recursos Humanos.
2. Los empleados de nuevo ingreso son responsables de verificar la lista de orientación de nuevo ingreso. El listado incluye:
 - i. Adquirir, leer y estar familiarizado con el manual de operaciones del CEMPR.
 - ii. Adquirir, leer y estar familiarizado con el protocolo médico del CEMPR.
 - iii. Leer y estar familiarizado con el *Código de Disciplina*.
 - iv. Leer y estar familiarizado con el *Manual de Adiestramientos*.
 - v. Conocer y estar familiarizado con el área geográfica de la región asignada.
 - vi. Familiarizarse con la ubicación de equipos en todas las unidades del CEMPR.
3. El período de orientación puede ser extendido por la Oficina de Recursos Humanos.
4. Los empleados deben completar satisfactoriamente el periodo de orientación y adiestramiento antes de ser asignado a un turno.
5. Los empleados deben asistir a un adiestramiento de 40 horas de educación continua en el cual se discutirán métodos de asepsia y protección personal entre otros.

ARTÍCULO 3.2: Estrés postraumático

1. El CEMPR reconoce que nuestros empleados son el recurso más valioso. Reconocemos también que el estrés durante una respuesta de emergencia puede ser significativo. Por tal razón nuestros empleados tienen derecho a solicitar ayuda profesional a través del Programa de Ayuda al Empleado (PAE) y/o a través de su supervisor inmediato el cual le referirá a la Oficina de Recursos Humanos. El CEMPR tiene la responsabilidad de manejar estos incidentes con confidencialidad.
2. Incidentes críticos que pueden causar estrés pos traumático comúnmente son:
 - i. Incidentes relacionados con los niños donde la lesión produzca la muerte.



- ii. Lesiones graves que le produzcan la muerte a un compañero de trabajo.
- iii. Quemaduras graves provocadas por electrocución.
- iv. El suicidio de algún compañero de trabajo.
- v. Incidentes relacionados con pacientes que conocemos.
- vi. Incidentes relacionados con amenaza significativa a la seguridad personal.
- vii. Muerte de civiles como resultado de las operaciones de respuesta a emergencias.

ARTÍCULO 3.3: Renuncias

1. Las cartas de renuncias tienen que ser entregadas al Director Ejecutivo 15 días antes de su fecha de efectividad.
2. El Director Ejecutivo es quien decide si acepta o no la renuncia.
3. Será discreción del Director Ejecutivo aceptar la renuncia de empleados que se encuentren bajo investigación de la Oficina de Responsabilidad Profesional.
4. Para recibir la paga de los balances de licencias acumulados el empleado tiene que entregar sus uniformes e identificaciones y/o equipo asignado.
5. La Oficina de Recursos Humanos podrá solicitar los siguientes documentos:
 - i. Certificación de no deudas con el Departamento de Hacienda.
 - ii. CRIM: Centro de Recaudación de Ingresos Municipales.
 - iii. ASUME: Administración para el Sustento de Menores
 - iv. ASR: Administración de Sistemas de Retiro.
 - v. Asociación de Empleados del Gobierno de Puerto Rico

ARTÍCULO 3.4: Acreditación y educación continua

1. Los empleados del CEMPR no pueden prestar atención médica más allá del nivel de su propia certificación o nombramiento.
2. El CEMPR no es responsable de las credenciales de ningún empleado.
 - i. Los empleados del CEMPR tienen que presentar dos (2) copias de cada credencial renovado a su supervisor inmediato quien será responsable de hacerlo llegar a la Oficina de Recursos Humanos.
3. Todos los empleados son responsables de obtener las educaciones continuas requeridas por la Junta Examinadora de Técnicos de Emergencias Médicas.
4. Los empleados serán evaluados cada 12 meses, con el fin de medir su desempeño. Se le evaluará mediante un examen escrito según el



- nivel; avanzado o básico. Los empleados deben obtener una puntuación mínima de 80%. De no ser así serán referidos a tomar 40 horas de educación continua con el fin de que apruebe su evaluación.
5. Todos los créditos de educación continua deben ser aprobados por la Junta Examinadora.
 6. Los empleados del CEMPR cuentan con un Centro de Adiestramientos en las oficinas centrales. Los empleados coordinarán con su supervisor inmediato y el Director de Adiestramientos para participar de los adiestramientos. Completarán su matrícula accediendo a la página oficial de la Agencia.
 7. Los empleados tendrán que completar un perfil de adiestramientos a través del internet en la página oficial de la Agencia.
 8. Los supervisores inmediatos tienen que hacer los arreglos para que su supervisado tome los adiestramientos sin que el servicio se vea afectado.
 9. La Academia del CEMPR cuenta con los recursos necesarios para brindar adiestramientos de alta calidad, tales como literatura, biblioteca virtual, estaciones de cada disciplina relacionada con el servicio pre hospitalario entre otros.
 10. Los Supervisores de cada ubicación serán los responsables de informar por escrito la necesidad de adiestramiento. Este comunicado será dirigido a la atención del Director Médico, quien a su vez lo referirá al Director de Adiestramientos. Este referido tendrá el propósito de obtener mejoras en las destrezas y habilidades del empleado.
 11. Los empleados tendrán que cumplir con el reglamento de la Academia.
 12. Los empleados al momento de requerir un adiestramiento tendrán que tomar como primera opción los adiestramientos que estén disponibles en calendario en la Academia del CEMPR.
 13. Es obligación de cada empleado tomar un mínimo de 15 horas créditos cada año natural en la Academia del CEMPR.



SECCIÓN IV

ARTÍCULO 4.1: Seguridad Personal

1. Todas las operaciones llevadas a cabo por los empleados del CEMPR serán ejecutadas siguiendo las normas de seguridad establecidas por la Agencia.
2. El empleado que provoque una situación peligrosa por uso inadecuado de los equipos o el cumplimiento inadecuado de los procedimientos de seguridad estarán sujetos a acción disciplinaria según el *Código de Disciplina*.
3. Los empleados del CEMPR deben hacer una evaluación de factores de riesgo antes del inicio del manejo de pacientes o el movimiento de los pacientes. Los empleados deben ser conscientes de los riesgos de seguridad en el entorno de trabajo tales como:
 - i. Peligros de seguridad
 - ii. Riesgos biológicos
 - iii. Riesgos eléctricos
 - iv. Incendio y explosión
 - v. Exposición a sustancias químicas
 - vi. Deficiencia de oxígeno en el ambiente
 - vii. Radiación
 - viii. Exposición a calor
 - ix. Exposición al frío
 - x. Ruidos
4. Cascos y equipo de protección deben ser usados por los empleados del CEMPR en todos los procedimientos de rescate.
5. Los ojos y las manos tienen que estar protegidos en escenas de colisión de vehículos de motor.
6. Es responsabilidad del empleado conocer los siguientes protocolos:
 - i. *Protocolo de Acción y Seguridad ante Exposición a Agentes Patógenos en Sangre.*
 - ii. *Protocolo de Acción y Seguimiento luego de Exposición a Agentes Patógenos en Sangre y Lavado de Manos.*
 - iii. *Protocolo de Acción y Seguimiento ante Exposición a Agentes Patógenos en Sangre: Uso de Guantes*
 - iv. *Protocolo para Manejar Situaciones de Violencia Doméstica en el Lugar de Trabajo.*

Nota: Están disponibles en la página de internet de la Agencia.
7. Tanques de oxígeno tipo D nunca deben ser tirados o manejados de forma brusca.



8. Cuando se esté manejando o transportando un paciente, se seguirá el siguiente proceso de seguridad:
 - i. Se utilizarán técnicas seguras para levantar o mover pacientes. De ser un paciente pesado se solicitará asistencia a otro personal de apoyo. Se activará la ambulancia bariática más cercana para transportar pacientes con un peso corporal mayor de 500 lbs.
 - ii. Todo paciente que sea movido en tablas espinales, sillas de ruedas camillas u otros serán asegurados con los cinturones de seguridad.
 - iii. Se utilizará la silla de la ambulancia para mover pacientes que no tengan evidencia de trauma y necesiten ser movidos a pisos superiores.
 - iv. Está prohibido usar muebles de la residencia para transferir pacientes a la ambulancia.
 - v. La camilla de la ambulancia tiene que ser verificada al comienzo de todos los turnos. Desperfectos tienen que ser notificados por escrito al supervisor inmediato.
 - vi. Camillas defectuosas tienen que ser reemplazadas.
 - vii. Los pacientes no deben subir o bajar por sus propios medios a la camilla de la ambulancia.
 - viii. Cuando un paciente esté en una camilla de ambulancia, uno de los técnicos del CEMPR permanecerá en control de la camilla.
 - ix. Se prohíbe estar enganchado en la camilla mientras se mueve aunque el empleado este brindando RCP.
 - x. Si el empleado necesita ayuda para subir o bajar la camilla, las personas que ayuden tienen que estar bajo la supervisión del personal del CEMPR.
9. Los empleados del CEMPR son responsables de proteger a los pacientes de la lluvia o de fuerte sol. Serán protegidos con mantas o sábanas.
10. Los empleados del CEMPR son responsables de proteger a los pacientes de vidrios o escombros en maniobras de rescate.
11. Los empleados del CEMPR son responsables de notificar al despacho y/o supervisor cuando una maniobra de rescate dure más de 15 minutos.



ARTÍCULO 4.2: Armas de Fuego

1. El uso de armas de fuego están prohibidas por el CEMPR, pacientes o algún otro funcionario tiene que disponer de su arma de fuego antes de montarse en un vehículo del CEMPR.
2. Transportes de pacientes que requieren que se encuentre un oficial de seguridad con arma de fuego.
 - i. Si el paciente es un civil, tiene que entregar su arma de fuego a la Policía de Puerto Rico.
 - ii. Si el paciente es un agente del orden público, tiene que entregar su arma de fuego a un oficial de mayor rango.
 - iii. En caso de encontrar un arma de fuego se tiene que alertar la Policía de Puerto Rico para que se haga custodio de la misma.



SECCIÓN V

ARTÍCULO 5.1: Operaciones de Campo

1. Cuando se activa los servicios de respuesta a una llamada de emergencia, los empleados tienen 30 segundos para estar en movimiento dentro de la ambulancia o respuesta rápida y en camino al lugar de la emergencia. Los empleados recopilarán los datos de la llamada desde la unidad. No está permitido tomar información desde la ubicación.
2. Antes de salir los técnicos tienen que apagar los enseres eléctricos, tales como; televisor y cerrarán las puertas de la ubicación.
3. Durante la respuesta a la llamada el técnico que no esté manejando, será el encargado de las comunicaciones por radio, utilizará el navegador (GPS) y ayudará al conductor a velar por el tránsito.
4. A su llegada a la escena, los técnicos procederán a la evaluación primara del paciente con el equipo de signos vitales, maletín de medicamentos, oxígeno, radio portátil, etc.
5. Los técnicos tienen que llegar a la escena con todo el equipo necesario, equipo de signos vitales, maletín de medicamentos, monitor cardiaco, oxígeno, camilla, radio portátil y otros equipos según lo indicado por la naturaleza de la llamada.
6. Entrevistas e interrogatorios prolongados a los pacientes tienen que ser evitados. Solicite la información pertinente y necesaria.
7. En los escenarios donde hay múltiples víctimas, los técnicos deberán realizar un triage, establecer un comando de incidente (IC, por sus siglas en inglés) e informar la cantidad de pacientes y solicitar los recursos necesarios. Los técnicos harán un Triage para estabilizar las condiciones que amenacen la vida.
 - i. Cuando llega la ayuda adicional, el técnico encargado de la escena designará las prioridades de tratamiento.
 - ii. El primer técnico en la escena será el responsable de ésta hasta ser relevado por un supervisor.
8. Los pacientes serán transportados al hospital más cercano y/o apropiado para la condición del paciente.
9. El Técnico de Emergencias Médicas Paramédico es el responsable del tratamiento del paciente hasta que sea relevado por un médico de Sala de Emergencias.



ARTÍCULO 5.2: Programas de trabajo, horarios y calendarios

1. El programa de trabajo bisemanal se confeccionará y publicará con quince días de anticipación. El mismo será colocado en el tablón de edictos de la ubicación.
 - i. Se prohíben los cambios de turno sin la autorización del Supervisor Inmediato. Estos tienen que ser solicitados por escrito.
 - ii. Cuando se ausente un empleado a su turno, doblará turno el empleado con la ® de relevo o será por el sistema voluntario, según el Convenio Colectivo.
 - iii. El programa de trabajo estará sujeto a cambios por situaciones imprevistas.
 - iv. Las peticiones deben ser solicitadas con 15 días de anticipación y serán evaluadas por el supervisor el cual adjudicará la misma por orden prioritario, siempre y cuando no se afecte el servicio.
2. El empleado que tenga que ausentarse por enfermedad será responsable de comunicarse con su supervisor al menos 1 hora antes del comienzo del turno que le corresponderá cubrir con el propósito de que el Supervisor pueda hacer los arreglos correspondientes. En caso de que el supervisor no este disponible se seguirá la cadena de mando. El no notificar ausencias por enfermedad, será razón para ser sancionado conforme al *Código de Disciplina*.
3. Cuando un empleado se ausente al trabajo por enfermedad se le podrá exigir un certificado médico acreditativo, de que esta expuesto a una enfermedad contagiosa o impedido para trabajar durante el período de ausencia. Además, del certificado médico se podrá corroborar la inhabilidad del empleado para asistir al trabajo por razones de enfermedad por cualquier otro medio apropiado. Lo anterior no se aplicará o interpretará de forma que se vulnere la Ley ADA ni la Ley de Licencia Familiar y Médica de 1993 (LLFM), según estipulado en el *Reglamento de personal de los empleados de carrera del CEMPR*.
4. En algunos casos para retornar a su área de trabajo se le solicitaría al empleado que presente autorización del médico.
5. El empleado que se enferme durante la prestación de servicio será responsable de notificar este hecho a su supervisor inmediato para que este pueda hacer los arreglos correspondientes.
6. No se permitirán mensajes de textos para notificar ausencias y/o tardanzas. Ni se enviarán mensajes por medio de otros empleados.



7. En el caso de una ausencia inesperada o tardanza de un técnico entrante, el supervisor inmediato le solicitará a uno de los técnicos salientes que permanezca en su turno hasta que se pueda conseguir un técnico que lo releve de su turno.
8. Las licencias de vacaciones son programadas cada mes de noviembre antes de comenzar el año correspondiente al plan. El supervisor inmediato es responsable de realizar este calendario para evitar conflictos operacionales.
 - i. Los empleados tienen derecho a acumular 2.5 días de vacaciones al mes, con un total de 30 días al año.
 - ii. Las vacaciones pueden ser interrumpidas por necesidad de servicio.
 - iii. El periodo de vacaciones no excederá de 30 días al año, de los cuales 15 días tienen que ser consecutivos.
9. Los empleados trabajarán en la ubicación asignada y usarán la ambulancia designada por el supervisor.
 - i. Los empleados trabajarán turnos rotativos no más de cinco días a la semana siempre y cuando no haya necesidad de servicio que amerite trabajar días adicionales.
 - ii. Es responsabilidad del empleado verificar su Programa de Trabajo y cualquier cambio que haga el supervisor.
10. Las hojas de asistencia se llenarán diariamente y se entregarán bisemanalmente. Será responsabilidad del supervisor velar que se cumpla con lo dispuesto en este inciso.

ARTÍCULO 5.3: Media Hora Reglamentaria (Periodo para tomar alimentos)

1. El empleado del Área Operacional del CEMPR tiene media hora reglamentaria, para consumir alimentos y/o poder comprar los mismos en cualquier establecimiento ubicado a un perímetro no mayor de 10 minutos de la ubicación.
2. Horarios:
 - i. Se le permite 15 minutos de (*Coffee Break*) en su ubicación en las primeras tres horas de turno. Estos a su vez estarán disponible para atender cualquier llamada.
 - ii. Se permite la media hora reglamentaria luego de las primeras tres horas y antes de la quinta hora de trabajo en su turno. Esta media hora será coordinada por el despacho. Cualquier alteración a esta coordinación requerirá la autorización del supervisor.
3. Los empleados podrán llevar comida envasada al área de trabajo siempre y cuando esté almacenada en nevera. El CEMPR proveerá nevera y horno microondas a sus ubicaciones, pero será responsabilidad del empleado mantener el área limpia y ordenada.



4. Se le permitirá a los empleados llevar medicamentos al área de trabajo, siempre y cuando esto sean autorizados por su médico de cabecera. Empleados que estén en tratamientos inyectados como insulina, tendrán que notificarlo a su supervisor inmediato.
5. Alimentos adquiridos en restaurantes tienen que ser pedidos para llevar y estar pagos. Uno de los técnicos tiene que estar en todo momento con su radio portátil y pendiente a la radio frecuencia.
6. Se prohíbe discutir las llamadas y las condiciones de paciente en los establecimientos de comida.
7. Los empleados de CEMPR tienen que asegurarse que el despacho los puede activar en cualquier momento mientras están en un establecimiento de comida.
8. El vehículo tiene que estar estacionado en un lugar de rápido acceso para responder a cualquier llamada.
9. Mientras los empleados consumen sus alimentos otra unidad que esté disponible puede atender las llamadas, siempre y cuando esté a diez minutos de la emergencia y el supervisor lo autorice.

ARTÍCULO 5.4: Responsabilidades para el cuidado del paciente

1. Todos los pacientes recibirán la máxima atención indicada por su condición, según lo recomiende el control médico o *el protocolo médico*.
2. Será responsabilidad de ambos técnicos realizar control médico o seguir el protocolo médico según la condición del paciente. El Paramédico se asegurará que se cumpla con lo aquí dispuesto.
3. Todo paciente que se queje de dolor de pecho, síncope, este inconsciente o utilizando medicamentos, se le colocará el monitor cardíaco. De tener el equipo se realizará EKG de 12 derivaciones.
4. Es la responsabilidad de los empleados que los medicamentos y líquidos se mantengan en la temperatura adecuada.
5. Para cumplir adecuadamente con su función tanto el paramédico como el básico tienen que familiarizarse con el *Protocolo Médico* a nivel básico y avanzado.
6. En caso de dudas sobre el tratamiento, será obligación del Paramédico consultar con el Control Médico.
7. Será responsabilidad de los técnicos y el supervisor velar que el equipo esté limpio, funcionando y completo en todo momento. En cada turno se realizará una inspección del estado de los equipos y reportará al Supervisor cualquier inconveniente. Se anotará cualquier problema con el equipo en el Libro de Novedades.
8. Será responsabilidad del Supervisor que se cumpla con la inspección diaria y se coordine las acciones que sean necesarias.



ARTÍCULO 5.5: Operaciones en Hospitales

1. Los empleados del CEMPR entregarán el paciente al médico de Sala de Emergencias.
2. Los empleados del CEMPR brindarán toda la información del paciente al médico que acepta y entregarán copia de la Hoja de Incidentes al hospital.
 - i. Eventos asociados, signos vitales, signos y síntomas, tratamiento, control médico.
 - ii. El médico que acepta el paciente firma la hoja de incidente.
3. Los empleados deben apagar y cerrar la unidad cuando esté estacionada en la sala de emergencias.
4. Luego de presentado el paciente el conductor moverá la ambulancia a un lugar seguro y cercano dejando libre la zona de ambulancias.
5. Finalizada la entrega del paciente, el conductor brindará el mantenimiento necesario a la unidad para que esté disponible para atender una próxima emergencia.
6. Los empleados serán responsable de completar cada uno de los encasillados de la Hoja de Incidente en letra de molde y legible. Se entregará copia al paciente y al hospital.
7. Ambos técnicos serán responsables del contenido de la Hoja de Incidente, deberán revisar y firmar en el espacio provisto para ello.
8. El paramédico orientará al paciente sobre sus derechos y los usos de su información protegida de salud (PHI, por sus siglas en inglés).
9. Antes de firmar, le indicará que la Notificación sobre las Prácticas de Privacidad del CEMPR, se encuentra en la parte posterior de la hoja de incidente.
10. El supervisor revisará la hoja de incidente y en el caso de que la hoja contenga espacios en blanco solicitará a ambos técnicos que presenten un Informe que contenga las razones para ello.
 - i. Cuando el paramédico ha completado la hoja de incidente, le ayudará al conductor en el reacondicionamiento de la unidad.
11. La unidad estará limpia y disponible dentro de un periodo de 15 minutos a partir de la llegada a la instalación hospitalaria. Saldrá de la instalación hospitalaria dentro de los 45 minutos de la llegada. Si se necesita más tiempo, se le dará conocimiento al despacho y al supervisor.
 - i. Se prohíbe dejar equipos propiedad del CEMPR en las salas de emergencias.
 - ii. Ambos técnicos serán responsables en caso de pérdida o daños de esta propiedad.
12. Los empleados de CEMPR regresarán a su ubicación inmediatamente después de culminar sus tareas en sala de emergencias y utilizarán la ruta más corta.



13. Los empleados del CEMPR no darán bebidas ni alimentos a los pacientes.
14. El empleado del CEMPR debe ser respetuoso y cortés con el paciente y el personal del hospital. Todo esfuerzo debe ir dirigido a promover las buenas relaciones de trabajo con el personal de los hospitales.
 - i. Cualquier conflicto o desacuerdo con el personal del hospital debe ser reportado por escrito inmediatamente al supervisor.
15. Cualquier sugerencia o pregunta acerca del protocolo médico del CEMPR, se harán por escrito al Director Médico, Director de Operaciones o Director de la Academia.
16. Todas las activaciones de los recursos del CEMPR tendrán que contar con la información mínima para llegar al lugar de la emergencia.
17. Los empleados del CEMPR se abstendrán de participar en aseveraciones falsas, viciosas o maliciosas. El *Código de Disciplina* penaliza estas conductas.

ARTÍCULO 5.6: Restablecimiento de Suministro

1. Los suministros para las ambulancias y vehículos de respuesta rápida serán suplidos únicamente por el encargado de suministro del CEMPR o del almacén de la ubicación provisto por el supervisor inmediato. Todo suministro debe haber sido adquirido y autorizado por el funcionario designado de la Agencia. Bajo ninguna circunstancia se permitirá el uso de medicamentos y/o equipos no autorizados.
2. Las ambulancias del CEMPR pueden sustituir el equipo con las unidades de respuesta rápida. Diariamente se reabastecerán ambas unidades.
3. El inventario de suministros se realizará en todos los turnos en conjunto con la inspección mecánica y física de la unidad. El supervisor es responsable de auditar dichas inspecciones y será responsable del buen uso de los mismos. Además, coordinará cualquier acción que sea necesaria para corregir cualquier deficiencia que resulte del proceso de auditoría.
4. Todos los empleados serán responsables de reemplazar los suministros usados. De igual manera, mantendrán los mismos ordenados.
5. Los medicamentos y equipo médico quirúrgico debe ser rotados para que se utilicen los próximos a vencer.
6. La División de Farmacia publicará anualmente un listado de los medicamentos y/o fármacos oficiales. Este listado podrá ser enmendado tantas veces sea necesario para actualizar esta información.



7. El Supervisor discutirá inmediatamente el contenido de los memorandos, cartas circulares, protocolos o cualquier información oficial con todos sus supervisados y llevará un registro de los mismos el cual estará disponible para inspección de los empleados. De igual forma, publicará el documento en el Tablón de Edictos.

ARTÍCULO 5.7: Informe de Servicio de Emergencias Médicas

1. Todos los informes (hoja de incidente) tiene que ser completado en su totalidad.
2. Todas las hojas de incidentes tienen que ser completadas ya sea una evaluación y transporte, evaluación no transporte, paciente que no acepta el servicio, cancelación de servicio en ruta a la emergencia o falsas alarmas.
3. Toda hoja de incidente tiene que ser completada antes de cerrar el incidente.
4. Los empleados del CEMPR serán responsables de completar toda la información personal del paciente, origen de la llamada, queja principal, comentarios, medicamentos o equipo médico quirúrgico utilizado, EKG, control médico, destino del paciente, signos vitales, signos y síntomas, historial médico pasado, impresión diagnóstica. En adición son responsables de obtener las correspondientes firmas. Si el paciente no puede firmar, lo podrá hacer un miembro de la familia, o un tutor legal. De ser imposible, hará las notas correspondientes.
5. Es responsabilidad de los empleados del CEMPR dejar copia de la hoja de incidentes en el expediente del paciente en el hospital.

ARTÍCULO 5.8: Información de los pacientes (Ley HIPAA, del 1996)

1. En caso de muerte, los empleados del CEMPR no brindarán el nombre de la persona fallecida a los medios de comunicación.
2. La información del paciente es confidencial y protegida por ley federal, solo se puede brindar al médico y/o hospital con el fin de continuar el tratamiento médico.
3. La hoja de incidente del CEMPR es un documento médico legal, y no debe ser divulgado, excepto a aquellos que estén involucrados en la continuidad del cuidado del paciente.
4. Según el Artículo 5.5 de este manual de operaciones, el empleado será responsable de completar cada uno de los encasillados de la hoja de incidente.
5. La hoja de incidente tiene que ser llenada en letra de molde y tinta negra o azul. En adición, la información debe ser veraz y legible.



6. Según la Ley HIPAA, la información de salud del paciente será proporcionada en las siguientes situaciones:
 - i. A petición del paciente o su representante legal. Se requerirá identificación con foto. La solicitud se realizará a través de la Oficina de Cumplimiento del CEMPR.
 - ii. Por orden judicial

ARTÍCULO 5.9: Pacientes en custodia de la Policía

1. Un oficial de policía debe supervisar continuamente cualquier paciente que se encuentra bajo arresto. Los empleados del CEMPR no son responsable de detener a una persona bajo arresto.
 - i. Los empleados del CEMPR deben cumplir con las medidas de seguridad de las instituciones correccionales.
 - ii. El personal de la institución correccional tiene que notificar a los empleados del CEMPR sobre riesgo potencial de violencia por parte de los reclusos y proveer la seguridad necesaria.

ARTÍCULO 5.10: Transporte de los enfermos mentales (Ley 408 del año 2000)

1. Un miembro de la Policía debe acompañar a cualquier paciente que bajo la Ley 408 tenga que ser transportado a una facilidad médica. El miembro de la Policía tendrá que viajar en la cabina posterior con el paramédico que asiste al paciente.
2. Los empleados del CEMPR deben mantener un ambiente seguro y terapéutico durante el transporte de los enfermos mentales.

ARTÍCULO 5.11: Pacientes que no aceptan servicio

1. Cuando un paciente se niegue a recibir atención médica de forma consciente y voluntaria, los empleados del CEMPR harán un esfuerzo por persuadir a éste para que voluntariamente reciba dicha atención. Es contra la ley obligar a un paciente a recibir atención médica.
2. Condiciones precisas que ameritan atención médica.
 - i. Cuando un paciente esté gravemente lesionado y su juicio se ha afectado, se presume que el o ella no está apto para tomar decisiones.
3. Un menor es cualquier persona que tenga menos de 21 años. Se requiere el consentimiento de los padres o tutor legal. En ausencia de padre, madre o tutor legal. El estado asumirá la custodia



- temporera del menor en lo que se presenta algún tutor legal o algún funcionario del Departamento de la Familia.
- i. Menores emancipados: Un menor emancipado es una persona menor de 21 años que esta casado o tiene un documento oficial del Tribunal en el que se declara su emancipación. Un menor emancipado puede tomar decisiones sobre su atención médica al igual que un adulto.
4. En los casos que un adulto cuyo nivel de conciencia demuestre que está orientado en si mismo, tiempo, espacio y persona; se niegue a recibir atención médica, y su condición amenace la vida, los empleados del CEMPR deberá informar la situación al supervisor, al despacho y a su vez solicitar la presencia de la policía para que se presente una querrela.
- a. Orientación:
- i. *Orientación respecto a sí mismo:* ¿Cómo se llama? ¿qué edad tiene? ¿en qué trabaja? ¿con quién vive?...
 - ii. *Orientación en el tiempo:* ¿En qué fecha estamos? ¿En qué mes? ¿En qué año? ¿Qué día de la semana es hoy?...
 - iii. *Orientación en el espacio:* ¿Dónde se encuentra usted? ¿Está en un hospital? ¿En su casa? ¿Qué hospital es?...
 - iv. *Orientación respecto a personas:* ¿Quién soy yo? ¿Qué labor desarrollo? Si está presente un familiar: ¿Quién es esa persona?
5. Cuando un padre, madre o tutor legal, niegue atención médica para un menor, cuya condición amenace la vida, los empleados del CEMPR tienen que notificar al supervisor y al despacho, para que éstos a su vez activen la Policía y el Departamento de la Familia con el fin de realizar una querrela.
6. Si un paciente se niega a recibir tratamiento durante el transporte, se harán las notas pertinentes y se le solicitará al paciente que firme la exoneración.
- i. Si el paciente o un testigo se niega a firmar, los empleados del CEMPR deben documentar la razón por la cual se niegan a firmar incluyendo nombre y apellidos.
7. Una hoja de incidente tiene que ser completada cuando un paciente no acepte el servicio médico. El paciente o un testigo tienen que firmar la hoja de exoneración.
8. Pacientes que realicen múltiples llamadas al 9-1-1 y no acepten el servicio o la transportación, serán referidos a la Policía.
9. Pacientes que se nieguen a proceder a una sala de emergencias luego que el transporte ha comenzado, se le orientará a continuar a la institución hospitalaria voluntariamente. Si el paciente continúa en la negación y se encuentra alerta consiente y orientado en tiempo



espacio y lugar, la ambulancia se detendrá en un lugar seguro y se llamará a la Policía con el fin de realizar una querrela. Se le orientará al paciente sobre el proceso a seguir una vez el paciente tome la decisión.

ARTÍCULO 5.12: Paciente que no acepta transporte

1. Son los técnicos quienes determinan cual es la sala más adecuada tomando en cuenta la condición del paciente.
2. Los empleados del CEMPR transportarán a sus pacientes a la Sala de Emergencias más cercana y adecuada según la condición.
3. Pacientes que soliciten transporte fuera de la zona de cobertura o de región, se les orientará haciéndoles saber que el CEMPR solo transporta los pacientes a la facilidad más cercana y adecuada. Mediante consulta con el control médico y según lo amerite el paciente, el mismo se referirá a una ambulancia privada.
4. Pacientes que no acepten transporte tienen que firmar la hoja de exoneración.
5. Los empleados del CEMPR, brindarán tratamiento a los pacientes en la cabina posterior de la ambulancia ya estando en ruta a la sala de emergencia. Excepto en las escenas donde no sea posible un traslado inmediato o cuando el personal de respuesta rápida atienda la emergencia.

ARTÍCULO 5.13: Procedimiento en escenas de muerte

1. A su llegada a una escena los empleados del CEMPR pueden determinar la ausencia de signos vitales del paciente. Soló un médico debidamente licenciado puede certificar una muerte. Los paramédicos no tienen la autoridad legal para certificar muertes.
2. Se determinará que una persona no tiene signos vitales cuando estos reflejen:
 - i. Pulso: 0
 - ii. Presión arterial: 0
 - iii. Respiraciones: 0
 - iv. EKG: Asistole en más de una derivación
 - v. Pupilas: No reactivas a la luz
 - vi. No reflejo corneal
 - vii. Piel: fría
3. Todas las muertes tienen que ser reportadas a la Policía.
4. Muertes de origen natural serán certificada por el médico de cabecera.
5. Muertes de origen sospechoso, el fiscal de distrito certifica la muerte.
 - i. Homicidio



- ii. Suicidio
 - iii. Trauma
 - iv. Accidente
 - v. Desastres
 - vi. Violencia
 - vii. Circunstancias desconocidas, no naturales, o sospechosas
 - viii. Personas bajo custodia policial
 - ix. Intoxicación o sospecha de intoxicación
 - x. Posible riesgo de salud pública (enfermedad aguda contagiosa o epidémica)
 - xi. Muerte inesperada no relacionada con la enfermedad previa conocida.
 - xii. Muerte de indocumentados
 - xiii. El hallazgo de cualquier objeto sospechoso que sea partes de un cuerpo.
6. En las escenas de muerte donde amerite un fiscal y éste no ha llegado, se podrá abandonar la escena siempre y cuando esté presente la Policía.
 7. Los empleados del CEMPR no podrán acceder a escena restringidas por la Policía, sin previa autorización.
 8. Durante la evaluación no se moverá al paciente. Mover al paciente puede conllevar la alteración de una escena. Los cuerpos se pueden mover siempre y cuando lo autorice un fiscal o un oficial autorizado.
 9. La hoja de incidente tiene que se completada en su totalidad en escenas de muertes.

ARTÍCULO 5.14: Recursos de Apoyo

1. Recurso de Apoyo se refiere a cualquier recurso de la misma agencia o de otra agencia que pueda brindar ayuda en una situación particular.
2. Los empleados del CEMPR pueden solicitar cualquier recurso de apoyo, los cuales pueden ser ambulancias del CEMPR, Supervisor, Respuesta Rápida, ambulancias privadas, Policía, Bomberos, Rescate, Ambulancia Aérea, entre otros.
3. Los empleados del CEMPR tienen que ser específico al solicitar recursos de apoyo y deben ser claros al despacho sobre la necesidad de éstos en la escena.
4. Los recursos del CEMPR pueden ser solicitados como apoyo por parte de otras agencias. Si al responder como apoyo, el paciente representa un peligro al medio ambiente, se tendrá que activar las unidades especializadas en descontaminación de paciente. Si el paciente se encuentra en una ambulancia deberá permanecer en ella hasta tanto sea descontaminado.



5. En ausencia de un Supervisor, los empleados del CEMPR que sean activados como apoyo por otra agencia, seguirán las instrucciones del comandante de incidente, siempre y cuando las instrucciones dadas sean seguras al igual que la escena.
6. El CEMPR cuenta con el servicio de ambulancias aéreas. Es responsabilidad de los empleados del CEMPR conocer el *Protocolo de Condiciones Médicas Para el Transporte en Ambulancias Aéreas*.

ARTÍCULO 5.15: Fuegos

1. Los recursos del CEMPR pueden ser alertados para llamadas de respuesta a fuegos.
2. Los recursos del CEMPR responderán a la llamada solo cuando exista un lesionado en la escena o la sospecha de la misma.
3. Los empleados del CEMPR no están autorizados a participar en la extinción de incendio y operaciones de rescate. Los empleados del CEMPR no se retirarán hasta que se rescate la última víctima.
4. Los vehículos del CEMPR se estacionarán en posición de salida y en un lugar seguro que no interfiera con las operaciones de extinción.

ARTÍCULO 5.16: Operaciones de Rescate

1. Los empleados del CEMPR estarán alertas y pendientes de los posibles riesgos y peligros en las operaciones de rescate.
2. Los empleados del CEMPR intentarán obtener acceso al paciente con el fin de brindar la atención médica necesaria, y evaluar la necesidad de la operación de rescate.
3. Es responsabilidad de la primera unidad en la escena, reportar al despacho y al supervisor la cantidad de víctimas, condición de los pacientes y la necesidad de otros recursos de apoyo.
4. Los empleados del CEMPR coordinarán los esfuerzos con el personal de rescate mientras se mantenga la responsabilidad de la atención médica.
5. Los empleados del CEMPR periódicamente puede solicitar una breve pausa en la operación de rescate para la reevaluación y atención médica del paciente.

ARTICULO 5.17: Escenas de crimen

1. La Policía es responsable de una escena de crimen. Los empleados del CEMPR no interferirán en las escenas criminales. La atención al paciente se iniciará una vez la Policía lo autorice. Si la víctima ha sido declarada muerta, los empleados del CEMPR no deben tocar nada en la escena hasta que llegue la Policía.



2. Los empleados del CEMPR no alterarán nada en una escena de crimen.
3. Se solicitará autorización a la Policía cuando sea necesario remover la ropa de un paciente. Las piezas de ropa serán entregadas a los agentes del orden público.
4. Si la Policía no está en la escena y el paciente necesita ser transportado, marcarán el área donde se encontraba el paciente y describirán en la hoja de incidente la posición en la cual se encontraba el paciente. Además, describirán en la hoja de incidente si se removió algún objeto.
5. Finalizada la atención a un paciente ambos técnicos radicarán un informe de sucesos, el cuál será archivado por el supervisor.

ARTÍCULO 5.18: Incidentes en masa

1. Cuando una unidad del CEMPR se encuentre en una escena de múltiples víctimas o enfermos, uno de los técnicos será responsable de notificar al despacho y al supervisor e informará lo siguiente:
 - i. Naturaleza de la emergencia
 - ii. Número aproximado de víctimas
 - iii. Dirección de la escena
 - iv. Peligros en la escena
 - v. Recursos de apoyo
 - vi. Nombre el comandante de incidente
2. Esta persona permanecerá en el mando hasta ser debidamente relevado.
3. La persona al mando deberá estar disponible para comunicarse por radio y dar instrucciones a las unidades que estén llegando.
4. Si una gran cantidad de recursos adicionales responde se establecerá una zona de concentración de los recursos
5. El despacho le notificará a los hospitales más cercanos, incluyendo una descripción de la situación y la cantidad estimada de pacientes.
6. El personal del CEMPR primero en llegar será responsable de hacer un "Triage".
7. Si hay seis o más pacientes, cada paciente será etiquetado con el sistema Triage simple y tratamiento rápido (START) por sus siglas en inglés.
 - i. Rojo - Lesiones importantes que tengan una alta probabilidad de supervivencia.
 1. Más de 30 respiraciones.
 2. Llenado capilar más de 2 segundos
 3. No puede seguir instrucciones simples.



- ii. Amarillo - lesiones que pueden amenazar la vida. Este paciente probablemente puede sobrevivir una espera de 45 a 60 minutos sin cuidado constante.
 - iii. Verde - Lesiones que no amenazan la vida o heridos que estén caminando.
 - iv. Negro - Pacientes sin pulso o muertes evidentes.
8. Se designará un área segura cerca del incidente para colocar las víctimas. Los pacientes serán trasladados desde el incidente hasta este lugar antes de ser transportados.
 9. Todos los pacientes contaminados deben ser descontaminados adecuadamente antes de ser transportados.
 10. Es responsabilidad de los empleados del CEMPR conocer el *Protocolo de Pandemia de Influenza Para Personal Que Brinda Servicios Pre-hospitalarios*.

ARTÍCULO 5.19: Transporte fuera de región

1. No es responsabilidad del CEMPR hacer traslados interhospitalarios a los distintos hospitales en Puerto Rico. (Ver Ley 240 del 1999).
2. El CEMPR solo realizará traslados interhospitalarios con la autorización del Director Ejecutivo o Director Médico.
3. Situaciones en la que se autorizarán traslados:
 - i. Entidades con contratos con el CEMPR.
 - ii. Pacientes con criterios de transporte en ambulancia aérea, cuyo recurso no esté disponible por mantenimiento.
 - iii. Empleados del CEMPR, Policías, Bomberos, Rescatistas, u otro personal de las agencias de seguridad.
 - iv. Emergencias nacionales declaradas por el Gobernador o Presidente de los EEUU.
4. Es responsabilidad de los empleados del CEMPR seguir el protocolo para transportes establecido por la agencia.
5. Será responsabilidad del Supervisor de Zona velar por que la unidad que se asigne al traslado tenga el equipo necesario.
6. Las Ambulancias del CEMPR están equipadas con Auto Expreso, de esta no funcionar se le notificará al despacho. Esto no limitará a los empleados utilizar los carriles designados para este tipo de servicio.
7. Los empleados tomarán la ruta más corta y segura para realizar los traslados.
8. Es responsabilidad del hospital realizar gestiones con el hospital receptor.
 - i. No se autorizarán traslados sin contar con el nombre del hospital y médico que acepta.



9. Será responsabilidad del Supervisor de Zona monitorear constantemente el estatus de los empleados y la ambulancia mientras se realiza el traslado.
10. Una vez autorizado un traslado fuera de región, el supervisor de la zona será responsable de hacer los arreglos para que este no afecte el servicio.

ARTÍCULO 5.20: Actividades especiales

1. Actividad especial, se refiere a toda aquella operación organizada que no forme parte de las gestiones diarias del CEMPR.
2. Las actividades especiales solo pueden ser autorizadas por el Director Ejecutivo.
3. La cobertura de actividades especiales tiene que ser notificada a la Oficina del Director Ejecutivo con un mínimo de 15 días laborables para su debida evaluación.
4. El Director Ejecutivo seleccionará al funcionario encargado de coordinar la actividad.
5. El plan de trabajo de las actividades tiene que ser realizado en formato ICS y presentado al Director Ejecutivo con un mínimo de 5 días laborables antes de la fecha de la actividad.
6. Equipos especializados tienen que ser solicitados con un mínimo de 5 días laborables antes de la fecha de la actividad.
7. Equipo especializado:
 - i. Centro de comunicaciones
 - ii. Vehículo de Baja Velocidad
 - iii. Unidad Centinela
 - iv. Unidades de Respuesta Rápida
 - v. Motora
 - vi. SUV
 - vii. Unidades Ciclistas
 - viii. Andy (se coordinará con el personal de la Academia).
8. Será responsabilidad de la persona designada por el Director Ejecutivo, coordinar la comida y el agua para los empleados asignados.
9. Será responsabilidad de cada región enviar los recursos asignados completamente equipados.
10. En coordinación con el Director de Comunicaciones se asignará un canal que no interfiera con las operaciones diarias del CEMPR.



SECCIÓN VI

ARTÍCULO 6.1: Reglas de la ubicación

1. Se prohíben las visitas no autorizadas en las ubicaciones y/o oficinas del CEMPR.
2. Antes de proceder a cualquier gestión que no sea una llamada de emergencia, los empleados serán responsable de dejar las bases limpias y ordenadas.
3. Los estacionamientos tienen que ser usados de manera correcta. Se prohíbe estacionar vehículos personales en los estacionamientos designados para las ambulancias. En todas las ubicaciones hay estacionamiento designado para los vehículos personales. Tanto las ambulancias como los vehículos personales tienen que estar estacionados en posición de salida.
4. Se prohíbe hacer llamadas personales de larga distancia de los teléfonos de las ubicaciones.
5. Todos los empleados de turno serán responsables del uso y conservación del Libro de Novedades.
6. Esta prohibido fumar en las ubicaciones y oficinas del CEMPR. La Ley 40 del 3 de agosto de 1993, prohíbe fumar en áreas no autorizadas.

ARTÍCULO 6.2: Mantenimiento periódico de unidades y ubicación

1. Todos los días
 - i. Los empleados tienen que verificar responsablemente el maletín de medicamentos y firmar por este. Falta de medicamentos o medicamentos vencidos tienen que ser notificados al supervisor inmediato.
 - ii. Los empleados tienen que verificar y cotejar que las unidades estén con el suministro completo. De faltar algún suministro tendrán la obligación de notificarlo al supervisor inmediato.
 - iii. El mantenimiento y limpieza de la ubicación y unidades asignadas está establecido como tarea diaria.
 - iv. La unidad y la ubicación puede ensuciarse durante el turno, por lo tanto los empleados en servicio tendrán que limpiar más de una vez si es necesario.
2. Mensual:
 - i. Primer día del mes: Verificar las fechas vencimiento de todos los medicamentos y líquidos en la unidad y descartar lo que



estén vencidos. El descartar medicamentos tiene que ser con el consentimiento del supervisor y entregado al encargado de farmacia.

3. Es responsabilidad de los empleados del CEMPR conocer el *Protocolo de Limpieza, Desinfección y Esterilización de las Ambulancias y Vehículos de Respuesta Rápida*.

ARTÍCULO 6.3: Visitas en las ubicaciones

1. Las visitas tienen que ser autorizadas por el supervisor de la ubicación.
2. Todos los visitantes serán tratados con amabilidad y respeto.
3. El nombre de todo visitante tiene que anotarse en el libro de novedades adjunto la hora y el propósito.
4. Si un visitante desea ver el equipo de la ambulancia le solicitará autorización al supervisor.
5. Está prohibido discutir incidentes atendidos en presencia de visitantes, en cumplimiento con la Regla de Privacidad de la Ley HIPAA, la cual dispone que toda comunicación de forma oral sobre la información protegida de salud de algún paciente de ser confidencial y discutida bajo los estándares más estrictos de confidencialidad, con el fin de salvaguardar la identidad del paciente.
6. El Manual de Operaciones, *Código de Disciplina* y Protocolo Médico estará disponible en la página web del CEMPR para los visitantes.
7. Visitas de familiares tienen que ser autorizadas por el supervisor.
8. No se permiten visitantes de 11:00pm a 7:00am cualquier día de la semana.



SECCIÓN VII

ARTÍCULO 7.1: Comunicaciones

1. Las comunicaciones del CEMPR, funcionan con radio frecuencia UHF, sistema CAD y teléfono para recibir llamadas a través del sistema 9-1-1, y despachar la unidad más cercana a la escena.
 - i. La radio frecuencia del CEMPR tiene que ser usada con responsabilidad. Se tiene que modular de manera respetuosa, cortés y profesional. La mala utilización de la frecuencia puede ser penalizada según el *Código de Disciplina*. Las comunicaciones del CEMPR son grabadas las 24 horas los 7 días, con el fin de monitorear la garantía y calidad de los servicios. Las comunicaciones son monitoreadas y fiscalizadas por la agencia federal de comunicaciones FCC por sus siglas en inglés. El mal uso de estas pueden conllevar multas.
2. Todos los empleados del CEMPR deberán utilizar un lenguaje sencillo, las Claves Alfa, Claves 10 y el código internacional fonético.
3. Procesos que hay que seguir en el uso del Terminal Móvil (TM), TM podrá ser, *ePCR*, *Mobil Track entre otros dispositivos electrónicos* que estén en las ambulancias y unidades de Respuesta Rápida.
 - i. Al comienzo de cada turno los empleados tienen que velar por que el despacho le registre en el TM. Cualquier cambio de personal durante el turno tiene que ser actualizado.
 - ii. La unidad en uso tiene que aparecer DISPONIBLE en el TM, para que así el despachador vea las unidades disponibles en el CAD.
 - iii. Al cabo de tomar la media hora reglamentaria la unidad tiene que aparecer MEDIA HORA REGLAMENTARIA y el lugar donde se tomará tiene que estar escrito en los comentarios.
 - iv. Al utilizar la función de mensajería, todas las comunicaciones se mantendrán profesionalmente. Esta característica no debe utilizarse para transmitir información personal o confidencial.
 - v. Todos los comentarios que se registren, no pueden ser cambiados o eliminados.
4. Pasos a seguir por parte de los empleados del CEMPR cuando hay mucho tráfico en la radio frecuencia.
 - i. La frecuencia será controlada por el despachador en todo momento.
 - ii. El empleado no transmitirá por frecuencia hasta que las personas que estén modulando hayan culminado.



- iii. Se requiere un tono de voz normal para hablar por el micrófono del radio, gritar distorsionará la calidad de audio y hará difícil su interpretación.
 - iv. Cada vez que se le module al despacho, hay que brindar el número de unidad ó “call sign”, esto evitará confusiones.
 - v. Información solicitada o gestiones con hospitales o agencias de apoyo, se tienen que brindar cuando el despachador indique que está disponible para anotar la información.
 - vi. Las transmisiones no serán reconocidas hasta que sean contestadas por el despacho.
 - vii. La información sobre la localización de las unidades tiene que ser actualizada periódicamente entre el personal de la unidad y el despacho.
 - viii. En situaciones en que alguna unidad indique al despacho que está mas cerca de una emergencia, esta no procederá hasta que el despacho así lo ordene.
 - ix. Los empleados del CEMPR deben responder a cualquier activación del despacho, movilizándose inmediatamente a la unidad asignada (este procedimiento debe tomar de 30 segundos a 1 minuto) tomará un punto macro de la dirección de la emergencia y posteriormente brindará el número de unidad y licencias del personal que responderá. Se le notificará al despacho el punto de salida especialmente cuando la unidad no se encuentra en la ubicación. De camino a la emergencia hará todas las preguntas necesarias. Afectar el tiempo de respuesta puede ser penalizados según el *Código de Disciplina*.
 - x. Se utilizará el teléfono para discutir situaciones que tomen tiempo en resolver. Esto evitará interrumpir las comunicaciones del Despacho.
5. Las solicitudes de recursos de apoyo y/o gestiones será solicitadas de manera clara y precisa. (Que, Cuando, Como, Donde).
Recursos solicitados:
- i. Unidades adicionales: Cantidad de pacientes, posibles lesiones y cuántas unidades se requieren.
 - ii. Rescate: Qué tipo de rescate, Ej. Extracción, rescate vertical, búsqueda etc.
 - iii. Bomberos: Notificar si es fuego, materiales peligrosos, o control de seguridad.
 - iv. Policía: Describir el problema.



6. Generalmente las comunicaciones tienen que darse mediante las claves establecidas por el CEMPR. (Claves 10, Alfa y alfabeto fonético internacional).

i. Alfabeto fonético

- A. ALFA
- B. BRAVO
- C. CHARLIE
- D. DELTA
- E. ECO
- F. FOXTROT
- G. GOLF
- H. HOTEL
- I. INDIA
- J. JULIET
- K. KILO
- L. LIMA
- M. MIKE
- N. NOVEMBER
- O. OSCAR
- P. PAPA
- Q. QUEBEC
- R. RADIO
- S. SIERRA
- T. TANGO
- U. UNIFORM
- V. VICTOR
- W. WHISKIE
- X. XRAY
- Y. YANKEE
- Z. ZULU

ii. Claves 10

- 10-0 LLAMADA DE PRUEBA
- 10-1 SEÑAL DEBIL
- 10-2 ALTO Y CLARO
- 10-3 STAND BY
- 10-4 COPIADO
- 10-5 RELEVO DE TRANSMISION
- 10-6 INTERFERENCIA
- 10-7 FUERA DE SERVICIO
- 10-8 DISPONIBLE
- 10-9 REPITA MENSAJE
- 10-10 MANTENGASE CERCA DEL RADIO
- 10-11 MEDIA HORA REGLAMENTARIA
- 10-12 PERMISO PARA...
- 10-13 TRANSITO PESADO
- 10-14 REVISAR O LLENAR DIESEL
- 10-15 USE SIRENA
- 10-16 NO USE SIRENA
- 10-17 NO SE ENCONTRO DIRECCION
- 10-18 URGENTE
- 10-19 REGRESE A...
- 10-20 LOCALIZACION



- 10-21 LLAMAR POR TELEFONO
- 10-22 NEGATIVO EL MENSAJE
- 10-23 PACIENTE NO ACEPTA SERVICIO
- 10-24 GOMA VACIA
- 10-25 GOMA VACIA VOY A REPARAR
- 10-26 AMBULANCIA AVERIADA
- 10-27 FALSA ALARMA
- 10-28 ADELANTE
- 10-29 PERMISO PARA COMUNICARME CON..
- 10-30 PACIENTE NO EMERGENCIA
- 10-31 RECOGER PERSONAL EN
- 10-32 NECESITO
- 10-33 HERIDOS EN EL ACCIDENTE
- 10-34 NO HAY HERIDOS
- 10-35 INFORMACION CONFIDENCIAL
- 10-36 HORA CORRECTA
- 10-37 TRANSPORTADO EN VEHICULO PRIVADO
- 10-38 UNIDAD AEREA
- 10-39 UNIDAD DE RESCATE "EXTRICACION"
- 10-40 UNIDAD TERRESTRE " AMBULANCIA"
- 10-41 CAMBIE AL CANAL...
- 10-42 ACCIDENTE DE TRANSITO
- 10-43 ACCIDENTE AEREO
- 10-44 FUEGO
- 10-45 EXPLOSION
- 10-46 NAUFRAGIO
- 10-47 INUNDACION
- 10-48 MOTIN
- 10-49 DESLIZAMIENTO DE TIERRA
- 10-50 EMERGENCIA
- 10-51 NECESITO GRUA EN...
- 10-52 ACTIVIDAD ESPECIAL
- 10-53 PACIENTE NO ACEPTA TRANSPORTE
- 10-54 TRANSPORTADO EN AMBULANCIA PRIVADA
- 10-55 TRANSPORTADO POR LA POLICIA
- 10-56 TRANSPORTADO AMBULANCIA MUNICIPAL
- 10-57 TRANSPORTADO DEFENSA CIVIL
- 10-58 UNIDAD EN MANTENIMIENTO
- 10-59 UNIDAD CANCELADA, OTRA DISPONIBLE
- 10-60 TRANSPORTE INTRA-HOSPITALARIO
- 10-61 TRANSPORTE FUERA DE REGION
- 10-62 DESASTRE
- 10-64 AMBULANCIA EN ESCENA
- 10-65 TRANSPORTE ESPECIAL
- 10-66 PACIENTE DEAMBULANTE
- 10-67 PACIENTE INDOCUMENTADO
- 10-69 HORA RECIBO DE LLAMADA
- 10-70 EN RUTA HACIA...
- 10-71 LLEGADA AL INCIDENTE
- 10-72 SALIDA HACIA EL HOSPITAL
- 10-73 LLEGADA AL HOSPITAL



- 10-74 TERMINADO EL INCIDENTE
- 10-75 OCUPADO AL MOMENTO
- 10-76 ASUNTO PERSONAL
- 10-85 MODO DE PAGO
- 10-87 CHEQUE EN...
- 10-90 ABRIR PORTON
- 10-95 REPORTARSE A...
- 10-99 FUERA DE SERVICIO, MANTENIMIENTO
- 10-100 REPORTE PERSONAL DE TURNO

iii. Claves Alfa

- ALFA-10 ATAQUE CARDIACO
- ALFA-11 FRACTURA
- ALFA-12 HERIDA PENETRANTE
- ALFA-13 INTOXICACION O ENVENENAMIENTO
- ALFA-14 ABORTO
- ALFA-15 SINTOMAS DE PARTO
- ALFA-16 PARTO
- ALFA-17 PARO RESPIRATORIO
- ALFA-18 EMBOLIA PULMONAR
- ALFA-19 POLITRAUMATIZADO
- ALFA-20 QUEMADURAS
- ALFA-21 INTENTO SUICIDA
- ALFA-22 DIFICULTAD RESPIRATORIA
- ALFA-23 DOLOR ABDOMINAL
- ALFA-24 PACIENTE SIQUIATRICO
- ALFA-25 TRAUMA ROMO...
- ALFA-26 D.O.A (MUERTO EN ESCENA)
- ALFA-27 D.O.E (MUERTO EN EMERGENCIA)
- ALFA-28 ACCIDENTE DE BUCEO
- ALFA-29 AHOGADO
- ALFA-30 TRAUMA A LA CABEZA
- ALFA-31 SANGRADO GASTROINTESTINAL
- ALFA-32 INCONCIENTE
- ALFA-33 V.I.H. POSITIVO
- ALFA-34 DOLOR TORAXICO
- ALFA-35 ELECTROCUTADO
- ALFA-36 SOBREDOSIS
- ALFA-37 CONVULSANDO
- ALFA-38 SUFRIO CAIDA
- ALFA-39 MAREOS
- ALFA-40 PEATON ARROLLADO
- ALFA-41 CRISIS HIPERTENSIVA
- ALFA-42 ATRAGANTADO
- ALFA-43 EMERGENCIA NEUROLOGICA (CVA)
- ALFA-44 MORDIDA O PICADA
- ALFA-45 AGREDIDO
- ALFA-46 TIRADO EN PAVIMENTO
- ALFA-47 CEFALEA



SECCIÓN VIII

ARTÍCULO 8.1: Estudiantes en práctica

1. Instituto, Colegios y Universidades
 - i. Entidades educativas donde se ofrezca el programa de Técnico de Emergencias Médicas debidamente acreditadas y certificadas.
2. Estudiante
 - i. Aquella persona que estando matriculado en un centro educativo se encuentre en la Rotación Clínica (internado).
3. Orientación:
 - i. El estudiante participará de una orientación en el EMS Training Center (Academia).
 - ii. No se aceptarán estudiantes en ninguna área sin la debida autorización de la academia.
4. Tipos de conductas no aceptables por el CEMPR:
 - i. Conducta impropia - Violación de cualquier norma de conducta sana, acto prohibido, delincuencia, incumplimiento del deber.
 - ii. Conducta inmoral – Toda conducta que va en contra de las normas establecidas por la sociedad.
 - iii. Conducta lesiva – Aquella conducta que pueda causar daño, lesión o perjuicio.
 - iv. Conducta deshonrosa – Comportamiento impropio regido por las normas de conducta y decoro aceptado generalmente por la comunidad o sociedad.
5. El estudiante mantendrá disposición positiva hacia la práctica, observando el uso reglamentario del uniforme y estando debidamente identificado en todo momento.
6. Cumplirá con las normas establecidas por la Agencia.
7. Observará medidas de seguridad en todo momento.
8. Seguirá en todo momento las instrucciones impartidas por el técnico en turno y/o de unidad.
9. Notificará a su instructor y al supervisor de ubicación cualquier incidente que sea contrario a las normas de conducta de la Agencia.
10. Está totalmente prohibido fumar dentro de los predios y unidades, según lo dispone la Ley 40 del 3 de agosto de 1993.
11. Mantendrá total confidencialidad en todo momento y lugar.
12. Todo estudiante mantendrá una pulcritud aceptable (área facial recortada, arreglada y aseada)
13. No se permite el uso de uñas postizas
14. Las uñas naturales deben ser de $\frac{1}{8}$ " de largo, (que no pasen de la yema del dedo, según el reglamento del Departamento de Salud)



15. Las uñas deben estar sin pintar.
16. No se permiten matrimonios o novios en la misma base o área de práctica.
17. No se permiten cambios de base o área de práctica, sin la previa autorización de la Academia (EMS Training Center).
18. El cabello debe estar recogido todo el tiempo.
19. No podrá guiar la ambulancia por ninguna razón.
20. Por razones de seguridad queda prohibido el uso de:
 - i. Pantallas pequeñas solo en damas
 - ii. No se aceptan pantallas en varones
 - iii. No Cadena de oro, plata y/o sustituto
 - iv. No Sortija (excepto el de boda y no pronunciadas)
 - v. Tatuajes deben estar cubiertos
21. Mantener buen aseo.
22. Las visitas personales al área de práctica no están permitidas a excepción de una emergencia.
23. El uso de celulares queda prohibido.
24. No podrá aceptar regalos, donativos o cualquier tipo de recompensa por la labor realizada como estudiante.

ARTÍCULO 8.2: Relaciones Públicas

1. El CEMPR estará constantemente en contacto con el público y son observados continuamente.
2. Como funcionarios públicos, los empleados del CEMPR actuarán con cortesía y prestará asistencia médica conforme a los criterios que rigen la profesión.
3. El CEMPR mantendrá comunicación con los ciudadanos a través de su página web o brindando exhibiciones y charlas al público general.
4. Aunque se espera que los empleados del CEMPR tomen un papel de liderazgo en situaciones de emergencia, los empleados utilizarán un buen tacto con otras personas, familias, amigos y otros organismos. Los empleados del CEMPR deben estar conscientes de que muchos voluntarios no están obligados a seguir las instrucciones en tono dictatorial.
5. Todos los pacientes deberán ser tratados con respeto y dignidad.
6. El personal voluntario es un eslabón importante para el CEMPR. Se espera que los empleados del CEMPR traten con respeto y dignidad.
7. Todo adulto tiene que ser llamado por su título apropiado (Sr. Sra. Dr. Dra.) antes del primer apellido. Está prohibido usar apodosos o expresiones como (cariño, amor entre otros). El uso de estos es inapropiado.



8. Los empleados del CEMPR no podrán intervenir en los asuntos personales de un paciente. Esto incluye consejos y preguntas no pertinentes para el tratamiento y el transporte del paciente.
9. La Ley Federal HIPAA prohíbe estrictamente la divulgación de información médica a cualquier persona que no está involucrada en la atención del paciente. Está prohibido sostener conversaciones sobre los casos atendidos y estado de salud de un paciente en lugares públicos. Conversaciones sobre casos, con propósitos de control de calidad de servicios, se llevarán a cabo en reuniones oficiales y bajo las disposiciones de confidencialidad apropiadas según la Ley HIPAA.

ARTÍCULO 8.3: Vigencia

Este Manual entrará en vigor inmediatamente luego de la aprobación.

En Guaynabo, Puerto Rico el 30 de octubre de 2012.

Heriberto N. Saurí, MPH
Director Ejecutivo