

La auditoría de un vistazo



Tiempos de respuesta para las emergencias médicas

DICIEMBRE DE 2024

SOBRE LA AUDITORÍA |

El Centro de Comunicaciones 911 del Departamento de Seguridad Pública de Denver, también conocido como Denver 911, recibe y procesa llamadas 911 para la policía, los bomberos y los servicios médicos. Cuando una llamada se clasifica y se considera una emergencia médica, el Departamento de Bomberos de Denver y Denver Health atienden y dan respuesta a esas llamadas. Denver Health y su autoridad hospitalaria lideran los esfuerzos del sistema de respuesta médica de emergencia.

En el informe

HALLAZGO: La ciudad no ha cumplido con sus objetivos de tiempos de respuesta para los servicios de respuesta médica de emergencia

- De mayo de 2023 a marzo de 2024 Denver 911, Denver Fire y Denver Health no cumplieron con los siguientes objetivos para los tiempos de respuesta: responder las llamadas en 15 segundos el 90% de las veces; procesar las alarmas recibidas en un minuto y treinta segundos el 90% de las veces; y tardar cinco minutos entre la asignación del caso hasta la llegada de la ayuda para el Departamento de Bomberos y 9 minutos para Denver Health. Descubrimos que el 6% de las personas, 29,066 de un total de 500,279 llamadas, esperan más de dos minutos antes de que se responda su llamada al 911. La Asociación Internacional de Funcionarios de Comunicaciones de Seguridad Pública dice, y confirmamos, que existe una relación directa entre el tamaño de la plantilla de personal y los tiempos de respuesta de llamadas, ya que las plantillas de personal más grandes generalmente generan tiempos de respuesta de llamadas más rápidos.

POR QUÉ IMPORTA

El Departamento de Seguridad Pública y Denver Health brindan servicios médicos de emergencia a la Ciudad y el Condado de Denver. Estas agencias tienen el deber de garantizar que las emergencias médicas se respondan de manera rápida y eficiente. Esto requiere la colaboración entre Denver 911, Denver Fire y Denver Health para identificar problemas dentro del sistema, apoyar los esfuerzos de cada uno y construir una base sólida para brindar servicios médicos de emergencia de calidad. No hacerlo podría hacer que las personas no reciban la atención médica que necesitan de manera oportuna y reducir la confianza del público en el sistema de respuesta médica de emergencia.

- Los objetivos de tiempo total de respuesta de la ciudad se basan en los estándares de la Asociación Nacional de Protección contra Incendios. Sin embargo, estos objetivos pueden ser inalcanzables si no se tienen en cuenta los factores que podrían afectar la capacidad de cumplirlos. Los factores pueden incluir el mal tiempo, el tráfico y las construcciones. Establecer metas que no son realistas puede resultar en un incumplimiento continuo, lo que a su vez puede llevar a la percepción pública de que la respuesta a las emergencias no es adecuada.

PASE A LA SIGUIENTE PÁGINA →

Timothy M. O'Brien, Contador Público Certificado | Auditor de Denver

Para obtener una copia de este reporte, visite denverauditor.org o llame a la Oficina del Auditor al (720) 913-5000.



HALLAZGO: La ciudad no tiene una comprensión completa del tiempo total que toma en responder a una emergencia médica

- Los estándares nacionales calculan el tiempo total de respuesta desde el momento en que se realiza una llamada al 911 hasta el momento en que un paramédico comienza a dar la atención.
- La medición de Denver solo incluye el tiempo de procesamiento de la alarma y el tiempo entre la asignación hasta la llegada de la atención. La ciudad no lleva un registro del tiempo que transcurre entre que se llega a la escena y se establece el contacto con el paciente. Ante esto, los funcionarios de la agencia dijeron: "Es difícil medir el tiempo de una manera consistente y objetiva".
- Sin una visión de todos los aspectos de una respuesta de emergencia médica, la ciudad no puede proporcionar los servicios médicos de emergencia que el público espera y los directivos pueden perder oportunidades para mejorar los procesos o identificar brechas y eficiencias que puedan ayudar a mejorar los tiempos de respuesta.

HALLAZGO: El Comité Asesor del Sistema de Respuesta a Emergencias Médicas podría ser más eficaz

- El Comité Asesor del Sistema de Respuesta de Emergencia Médicas es responsable de supervisar el desempeño del sistema de respuesta de

emergencias médicas de Denver. A pesar de que el comité ha comenzado a implementar buenas prácticas en las reuniones, como el uso de una agenda y reunirse periódicamente, todavía no cuenta con prácticas de reunión estructuradas para garantizar que se cumplan sus responsabilidades. La falta de políticas y procedimientos formalizados impide la colaboración y la comunicación necesarias para identificar problemas dentro del sistema de respuesta médica de emergencia de Denver.

HALLAZGO: Las políticas y los procedimientos documentados para el informe de los tiempos de respuesta de emergencia médica están incompletos

- Nuestra auditoría descubrió que solo hay un empleado analista de datos responsable de mantener y reportar datos precisos sobre el tiempo de respuesta con poca supervisión u orientación. Las políticas y los procedimientos que utilizan para analizar y validar la precisión de los datos de tiempo de respuesta carecen de suficientes detalles y parecen incompletos. Además, los cambios realizados en el proceso de análisis de datos no se revisan formalmente.
- Contar con políticas y procedimientos completos y sólidos puede ayudar a reducir la probabilidad de errores y equivocaciones, y garantizar que el análisis de datos y la generación de informes continúen sin problema si hay cambios de personal en el futuro.

Cumplimiento del tiempo de respuesta

■ Objetivo que cumplir el 90% de las veces ■ Tiempo real conseguido el 90% de las veces

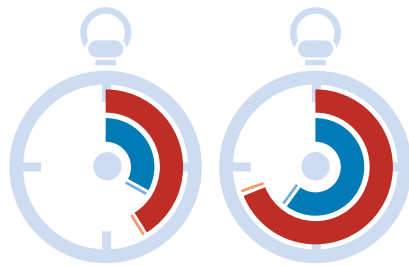
TIEMPO DE PROCESAMIENTO DE ALARMAS



BOMBEROS DE DENVER
1 MIN 30 SEG
4 MIN 53 SEG

DENVER HEALTH
1 MIN 30 SEG
5 MIN 1 SEG

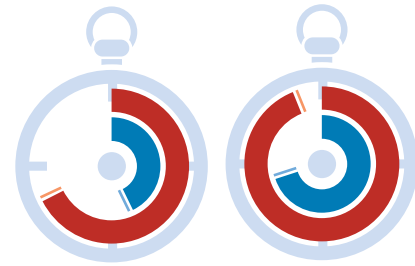
TIEMPO ENTRE LA ASIGNACIÓN HASTA LA LLEGADA DE AYUDA



BOMBEROS DE DENVER
5 MIN
6 MIN 11 SEG

DENVER HEALTH
9 MIN
10 MIN 14 SEG

TIEMPO TOTAL DE RESPUESTA



BOMBEROS DE DENVER
6 MIN 30 SEG
10 MIN 7 SEG

DENVER HEALTH
10 MIN 30 SEG
14 MIN 6 SEG

Fuente: Realizado por el personal de la Oficina del Auditor.

