



DENVER AUDITOR
TIMOTHY M. O'BRIEN, CPA

PARA PUBLICACIÓN INMEDIATA –19 de diciembre de 2024

[In English: click here](#)

Contacto: Michael Brannen
Director Ejecutivo de Comunicación
y Relaciones Gubernamentales
Michael.Brannen@DenverGov.org

720-548-8643

El personal de emergencias médicas de la ciudad no cumple con los objetivos de tiempo de respuesta

DENVER — Los tiempos de respuesta para las emergencias médicas en Denver no cumplen con los estándares nacionales, y el Departamento de Seguridad Pública rechaza medir cuánto tiempo lleva establecer el contacto con un paciente después de recibir una llamada realizada al 911. Esto es lo que revela una nueva auditoría del Auditor de Denver, Timothy M. O'Brien, CPA que involucra al Departamento de Seguridad Pública, el cual incluye a Denver 911 y Denver Fire. El departamento ofrece servicios médicos de emergencia a la Ciudad y el Condado de Denver junto con Denver Health.

"La gente espera que se responda a las emergencias médicas de manera rápida y eficiente", dijo el Auditor O'Brien. "Cada segundo cuenta. Debido a que los equipos de emergencia no están cumpliendo con los objetivos de tiempo de respuesta acordados a nivel nacional, están defraudando a los habitantes de Denver que necesitan asistencia médica de emergencia en momentos críticos".

Cuando examinamos los datos de mayo de 2023 a marzo de 2024, descubrimos que las agencias no alcanzaron los objetivos de tiempo de respuesta según los estándares aceptados a nivel nacional de la Asociación Nacional de Números de Emergencia y la Asociación Nacional de Protección contra Incendios:

- **Tiempos de respuesta a las llamadas:** Denver 911 recibió 500,279 llamadas de emergencia. El 71% de las llamadas se respondieron en 15 segundos y el 73% en 20 segundos. El estándar es del 90% y el 95%, respectivamente. Es preocupante que alrededor del 6% de las llamadas no se respondieran en dos minutos. Durante este período, aumentaron los niveles de personal de Denver 911 y mejoraron los tiempos de respuesta a las llamadas.
- **Tiempos de respuesta totales:** Denver mide el tiempo que se tarda desde que un operador del 911 responde una llamada hasta que las unidades médicas llegan al lugar. Denver Fire brinda servicios básicos de soporte vital, mientras que Denver

Health ofrece servicios avanzados de soporte vital y transporte. Denver Fire respondió el 90% de las llamadas en 10 minutos y siete segundos, a pesar de que el objetivo es de 6 minutos y 30 segundos. Denver Health respondió el 90% de las llamadas en 14 minutos y 6 segundos; su objetivo era 10 minutos y 30 segundos.

Estos datos por sí solos no reflejan lo que experimentan las personas que llaman al 911 en Denver.

Los estándares nacionales para los tiempos de respuesta totales también incluyen el tiempo de respuesta de una llamada y el tiempo desde la llegada de las unidades a la escena hasta que los paramédicos empiezan a actuar con el paciente. Hicimos una recomendación para que el Departamento de Seguridad Pública haga un seguimiento y recopile estos datos según los estándares nacionales, pero no estuvieron de acuerdo. El Departamento de Seguridad Pública dijo que el seguimiento de todo el tiempo desde que se realiza una llamada hasta que un paramédico llega a un paciente no es un "punto de datos significativo".



“Sin recopilar esta información, el Departamento de Seguridad Pública no puede abordar posibles ineficiencias en los tiempos de respuesta que conduzcan a una mayor seguridad del paciente”, afirmó el Auditor O’Brien. “Insistimos en que deben alinearse con los estándares de la industria”.

La Asociación Nacional de Protección contra Incendios dice que las agencias deben considerar otros factores que hacen que los objetivos de tiempo de respuesta sean inalcanzables, como el mal tiempo, las condiciones del tráfico, la construcción de carreteras y las situaciones donde preocupa la seguridad del paciente o de los primeros paramédicos. Además, los operadores del 911 que reciben llamadas necesitan identificar la naturaleza del incidente antes de enviar a las unidades médicas.

Encontramos otras cinco ciudades y condados en los EE. UU. que utilizan los mismos estándares de desempeño que Denver, pero cambiaron o ajustaron sus estándares para abordar algunos de estos factores. Denver no lo ha hecho, y eso podría impedirles cumplir con los objetivos de tiempo de respuesta.

“El público tendrá más confianza en los proveedores médicos si sienten que los tiempos de respuesta son adecuados”, dijo el Auditor O’Brien. “Si los objetivos actuales no son realistas, el Departamento de Seguridad Pública debería ajustarlos teniendo en cuenta los factores externos”.

El Departamento de Seguridad Pública corre el riesgo de tomar decisiones basadas en datos inexactos, incompletos o inconsistentes sobre los tiempos de respuesta. Nuestra auditoría descubrió que solo hay un analista de datos responsable de mantener y reportar los datos del tiempo de respuesta. Las políticas y los procedimientos que utilizan para analizar y validar la precisión de los datos del tiempo de respuesta carecen de detalles suficientes y parecen incompletos. El análisis y la presentación de informes pueden incluir errores y equivocaciones.

Por ejemplo, encontramos que 34 incidentes que no se incluyeron en el informe del tiempo de respuesta porque el campo de datos de la ciudad estaba en blanco. Sin embargo, descubrimos que ocho de esos incidentes ocurrieron en Denver y deberían haber sido incluidos en el informe de cumplimiento. Recomendamos que el Departamento de Seguridad Pública hiciera mejoras en las políticas y procedimientos para reportar los datos y rendir cuentas, pero tampoco estuvieron de acuerdo.

Por último, el Comité Asesor del Sistema de Respuesta de Emergencia Médica supervisa el desempeño del sistema de respuesta de emergencia médica de Denver. Descubrimos que su falta de estructura limita la capacidad de la ciudad para monitorear y abordar de manera efectiva los problemas de desempeño del tiempo de respuesta. El Departamento de Seguridad Pública estuvo de acuerdo con nuestra recomendación de que el comité debería desarrollar e implementar políticas y procedimientos formales, como proporcionar materiales relevantes como actas e información de antecedentes sobre las áreas de cumplimiento.

El Departamento de Seguridad Pública estuvo de acuerdo con tres de las seis recomendaciones, pero el Auditor se siente alentado.

“Según las discusiones durante el Comité de Auditoría, el Departamento Seguridad Pública y Denver Health parecieron estar más de acuerdo que en desacuerdo con nuestras recomendaciones. Espero ver su progreso antes de realizar un futuro informe de seguimiento”, dijo el Auditor O’Brien.

[Lea la auditoría](#)

Puede encontrar más información sobre el Auditor y su trabajo reciente [en nuestro sitio web](#).

Acerca de la Oficina del Auditor

El Auditor de Denver es elegido públicamente y responde a los votantes. El papel del auditor es ayudar a minimizar los riesgos, mejorar los controles internos, maximizar la eficiencia y fortalecer la rendición de cuentas.

Acerca del Auditor O'Brien

El Auditor de Denver, Timothy M. O'Brien, Contador Público Certificado, tiene más de 40 años de experiencia en auditoría y contabilidad. El Auditor O'Brien se esfuerza por brindar mayor claridad, transparencia y responsabilidad al gobierno de la ciudad de Denver para sus residentes. Elegido en 2015 y reelegido en 2019 y 2023, Timothy O'Brien se distingue de sus predecesores al ser un auditor profesional.

El Auditor O'Brien y su oficina han ganado muchos premios nacionales por su trabajo, incluyendo siete Premios Knighton de la [Asociación de Auditores de Gobiernos Locales](#):

- Premio Distinguido Knighton 2023 – [Campamentos de las personas sin hogar](#)
- Premio Knighton Ejemplar 2022 - [Servicios residenciales de basura, reciclaje y compostaje](#)
- Premio Distinguido Knighton 2021 - [Sistema de transporte de estacionamiento del aeropuerto](#)
- Premio Knighton Ejemplar 2020 - [Programa de reparación de aceras en vecindarios](#)
- Premio Distinguido Knighton 2019 - [Programa Preescolar de Denver](#)
- Premio Distinguido Knighton 2018 - [Vivienda asequible](#)
- Premio Ejemplar Knighton 2015 - [Servicios Humanos de las Montañas Rocosas](#)

El Auditor O'Brien también recibió [el Premio David M. Walker a la Excelencia en la Responsabilidad Gubernamental en](#) 2022 del Foro Nacional Intergubernamental de Auditoría y el [Premio de Acceso a la ADA de](#) la Coalición de Personas con Discapacidades Cruzadas de Colorado en 2018 por su trabajo en nombre de las personas con discapacidades. El auditor O'Brien recibió el [Premio al Mejor CPA en Impacto Gubernamental 2017 del Instituto Americano de Contadores Públicos](#). Fue honrado con el [Premio a la Excelencia Jonathan Holtzinger 2016 por](#) la Sociedad de Analistas Financieros Colegiados de Colorado por demostrar los más altos estándares como profesional financiero y de inversiones.

###

Contacto: Michael Brannen
Director Ejecutivo de Comunicación
y Relaciones Gubernamentales
Michael.Brannen@DenverGov.org
720-548-8643