

# Plan de Acción para la Atención de Salud (HCAP): Tiempos de respuesta más rápidos para las llamadas al 911

2 de febrero de 2023 [Consultas de los medios de comunicación](#)

A través del Plan de Acción para la Atención de Salud (HCAP), Alberta Health Services ha puesto en marcha un nuevo programa de Respuesta Compartida de EMS y 811 para que todos los habitantes de Alberta reciban los niveles adecuados de asistencia.

Alberta tiene los mejores trabajadores sanitarios de primera línea del mundo y el Gobierno trabajará para disponer de los apoyos adecuados a fin de garantizar que los habitantes de Alberta reciban la atención que necesitan, cuando y donde la necesiten.

Los paramédicos de Alberta están altamente cualificados y capacitados para responder a todo tipo de emergencias. Su trabajo es fundamental para garantizar que, en situaciones de urgencia, los habitantes de Alberta dispongan del máximo nivel de asistencia.

Para garantizar que los habitantes de Alberta que necesiten atención urgente la reciban lo antes posible, los agentes de comunicaciones de los servicios médicos de emergencia (EMS, por sus siglas en inglés) trabajan ahora muy de cerca con un equipo especializado del 811 a través de un nuevo Equipo de Respuesta Compartida de EMS y 811. El Equipo de Respuesta Compartida trabajará para transferir eficazmente las llamadas no urgentes directamente a un profesional de enfermería del 811, mientras que las llamadas urgentes seguirán recibiendo la respuesta de una ambulancia.

Cuando los habitantes de Alberta que llaman al 911 contactan con el servicio médico de emergencia, un agente de comunicaciones de emergencia informa a la persona que llama de que la ayuda está en camino, al tiempo que realiza un triaje del paciente, similar al que se lleva a cabo en el servicio de urgencias de un hospital. Cuando un agente de comunicaciones de emergencia está seguro de que la

situación de un paciente se puede tratar mejor con niveles alternativos de atención, transfiere la llamada directamente a un equipo especializado de enfermeras expertas del 811 sin que la persona que llama tenga que estar en una línea de espera. El personal de enfermería seguirá evaluando al paciente y la situación para identificar las opciones de atención adecuadas.

Las llamadas al 911 que se consideran clínicamente apropiadas para el nuevo sistema de respuesta compartida no esperan en la línea habitual del 811 y cuentan con el apoyo de un profesional de enfermería. Las personas que llaman son informadas de este proceso y, si en cualquier momento se determina que es necesaria una ambulancia, se envía una ambulancia.

Las llamadas no urgentes representan entre el 10 % y el 20 % del volumen total de llamadas al 911, dependiendo de la zona. Eso significa que, con el Equipo de Respuesta Compartida de EMS y 811 en funcionamiento, podrían evitarse unas 40.000 respuestas no urgentes al año. Este nuevo sistema significa que habrá más ambulancias disponibles para responder allí donde más se necesiten, garantizando al mismo tiempo que todos los habitantes de Alberta tengan acceso a los niveles adecuados de asistencia que necesiten.

## **Acciones prioritarias en marcha para reducir los tiempos de respuesta de los servicios médicos de emergencia**

Al administrador oficial de AHS se le han asignado cuatro acciones prioritarias para mejorar la cobertura de los servicios médicos de emergencia. Esto incluye encontrar formas de utilizar modos de transporte más adecuados cuando no sea necesario el uso de ambulancias y paramédicos altamente cualificados. AHS publicará a principios de febrero una solicitud de declaraciones de interés y cualificación para contratar traslados no urgentes entre hospitales y centros de asistencia de las áreas de Calgary y Edmonton.

AHS también está trabajando para agilizar los traslados en ambulancia en los servicios de urgencias. El 5 de enero se puso en marcha en todos los hospitales una política provincial de AHS que ofrece orientación y directrices para agilizar el traslado de pacientes estables y menos urgentes de la atención de los paramédicos a los equipos de los servicios de urgencias y centros de atención urgente.

## **Datos relevantes**

- Los servicios médicos de emergencia han estado colaborando con el Poison and Drug Information Service (PADIS; Servicio de Información Toxicológica y sobre Drogas). Desde principios de 2022, AHS ha trasladado con éxito a PADIS más de 400 llamadas no urgentes con preguntas sobre intoxicaciones y drogas.
- Los profesionales de enfermería de Health Link utilizan un modelo de asesoramiento basado en las mejores prácticas del sector que utiliza directrices basadas en pruebas y ofrece opciones clínicas seguras y centradas en el paciente para pacientes que no se encuentran en situación de urgencia y que han llamado al 911.
- AHS alienta a todos los habitantes de Alberta que estén buscando asesoramiento médico para problemas de salud no urgentes a informarse sobre sus opciones de atención visitando [ahs.ca/options](https://ahs.ca/options). Los médicos, farmacéuticos o Health Link suelen ser los mejores apoyos.

## Información relacionada

- [Plan de Acción para la Atención de Salud](#)

## Noticias relacionadas

- [Plan de Acción para la Atención de Salud \(HCAP\): Acción directa para reducir los tiempos de respuesta de los servicios médicos de emergencia](#) (16 de enero de 2023)
- [Plan de Acción para la Atención de Salud: Tiempos de respuesta de los servicios médicos de emergencia](#) (21 de diciembre de 2022)
- [Reforma de AHS para mejorar la atención a los pacientes](#) (17 de noviembre de 2022)

## Multimedia

- [Ver la conferencia de prensa](#)
- [Audio: Respuesta compartida de EMS y 811: simulacro de una llamada](#)
- [Audio: Cita del ministro Copping](#)
- [Audio: Cita del secretario parlamentario Sigurdson](#)
- [Audio: Cita de Patricia Chambers, directora provincial sénior de atención virtual de Alberta Health](#)