



Subdirección Médica

SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE  
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT

**Sistema de Alerta y Organización en caso de  
emergencia medica  
(CLAVE ROJA)**

Código: DOC – SDM 6  
AOC 1.1

Edición: 8

Elaboración: Noviembre  
2009


Página 1 de 10

Vigencia: Noviembre 2028

Aprobado Noviembre 2023	Revisado Mayo 2023	Elaborado Noviembre 2009
<p>Dra. Midori Sawada T. Directora Hospital San Juan de Dios – CDT.</p>	<p>Dr. José Antonio Salinas T. Subdirector Médico.</p> <p>Dra. María del Pilar Hevia J. Jefa Servicio Pediatría</p> <p>Dra. Carolina Méndez B. Jefa Servicio Neonatología</p> <p>Dr. Luis Vicencio V. Jefe Unidad Emergencia</p> <p>Dra. Isabel Basten E. Jefa Unidad de Anestesia</p> <p>Dra. Mónica López A. Jefa Servicio Ginecología Obstetricia</p> <p>Jorge Karmi R. Jefe de Equipos Médicos</p> <p>EU. Solange Hernández M. Subdirectora Enfermería</p> <p>EU. Miriam González B. Unidad de Calidad, Seguridad del paciente y Control de IAAS.</p>	<p>Dr. Juan Eduardo Sánchez V. Jefa Unidad de Calidad, Seguridad del paciente y Control de IAAS.</p>

Rs. Exenta N° 12476 del 27 de Noviembre 2023.



	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT  <b>Sistema de Alerta y Organización en caso de  emergencia medica  (CLAVE ROJA)</b>	Código: DOC – SDM 6 AOC 1.1
		Edición: 8
		Elaboración: Noviembre 2009
		Página 2 de 10
		Vigencia: Noviembre 2028

### 1. Objetivos:


- Establecer un sistema de alerta llamada Clave roja, para proveer atención oportuna en caso de emergencia médica en aquellos lugares que no cuentan con los requerimientos mínimos para otorgarla.
- Definir emergencia médica y establecer en qué casos y como activar la clave roja, integrando participativamente a todos los funcionarios involucrados.
- Definir responsables y funciones que deben cumplir en respuesta a la activación de una clave roja.
- Minimizar los riesgos de secuelas producidas por una situación de urgencia médica.
- Establecer el flujo de información para la respuesta a una clave roja ocurrida en la institución.

### 2. Alcance:

Todos los funcionarios de la institución deben conocer cuando y como activar la alerta de emergencia médica y el rol que les toca desempeñar, de acuerdo con el nivel de responsabilidad, frente a una emergencia al interior de la institución.

### 3. Responsabilidades:

Responsables	Actividades
Equipo de Reanimación Básica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alertar clave roja según protocolo.</li> <li>• En caso de PCR, iniciar maniobras de reanimación básica.</li> <li>• Solicitar carro de paro del sector lugar en que ocurre la emergencia.</li> </ul>
Operador (a) de Central telefónica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcionar llamada Clave Roja y registrar datos.</li> <li>• Comunicar emergencia clave roja a equipo médico de reanimación avanzada según lugar de ocurrencia de la emergencia grupo de edad del afectado.</li> <li>• Llamar a Unidad de Movilización si se requiere, según protocolo</li> </ul>
Equipo de Reanimación avanzada	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responder al llamado de operadora.</li> <li>• Asistir a lugar de emergencia.</li> <li>• Evaluar situación clínica.</li> <li>• Realizar maniobras de reanimación avanzada en caso necesario.</li> <li>• Determinar el destino de la persona afectada, particularmente el requerimiento de trasladar a la Unidad de Emergencia</li> </ul>
Residente Servicio de Urgencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar necesidad de hospitalizar.</li> <li>• Evaluar necesidad de cupo intensivo.</li> </ul>

	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT  <b>Sistema de Alerta y Organización en caso de  emergencia medica  (CLAVE ROJA)</b>	Código: DOC – SDM 6 AOC 1.1
		Edición: 8
		Elaboración: Noviembre 2009
		Página 3 de 10
		Vigencia: Noviembre 2028


	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar con Unidad de Gestión de camas traslado a cupo UPC, en caso de requerirlo y en acuerdo con los Criterios de Ingreso a UPC, Unidad Coronaria u otro servicio según corresponda</li> </ul>
Unidad de Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener capacitación periódica en Reanimación Cardiopulmonar (RCP) del personal según nivel de responsabilidad (periodicidad de actualización 5 años)</li> </ul>
Unidad Gestión de pacientes (UGCC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar traslado del afectado según su necesidad: unidades o servicios locales u otros hospitalares.</li> <li>• Coordinar disponibilidad de móvil en caso de desplazamientos entre edificios o hacia otros establecimientos de la red para hospitalización o evaluaciones complementarias.</li> </ul>
Jefaturas Unidades/Servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar difusión del protocolo en sus respectivas Unidades/Servicios.</li> <li>• Mantener equipos de respuesta, en el caso que corresponda, debidamente habilitados en términos de capacitaciones regulares según rol y participación, como también dotar de los elementos logísticos para responder en forma acorde a las necesidades de asistencia.</li> <li>• Favorecer un clima de mejora continua que permita optimizar la respuesta de los equipos.</li> </ul>
Unidad de Calidad, Seguridad del paciente y control de IAAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constatar el conocimiento del protocolo.</li> <li>• Analizar situaciones críticas y coordinar actividades de mejora continua basadas en el levantamiento de las acciones realizadas.</li> </ul>

#### 4. Definiciones:

**4.1 Clave roja:** Sistema de alerta y organización institucional, que **permite activar** una serie de acciones con el fin de proveer atención médica oportuna, y **frente** a la ocurrencia de una **emergencia médica, a personas** que se encuentren transitando por las dependencias públicas del Hospital, (Torre hospitalaria, CDT, Casa CORAME, Edificio Chacabuco, Edificio Helen Lee Lassen), así como en aquellos casos en que los pacientes que se encuentran ingresados en servicios que requieren de apoyo a este respecto.

**4.2 Emergencia médica:** Definida por la institución como pérdida de conciencia, convulsiones o paro cardiorrespiratorio (PCR). La condición se catalogará mediante la concurrencia del equipo responsable de responder y, en ningún caso, podrá efectuarse en forma remota.

**4.3 Persona susceptible:** Cualquier persona que sufra una situación tributaria de ser asistido y que se encuentre en dependencias de nuestro establecimiento, cualquiera que éstas sean, y en cuyo

	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT  <b>Sistema de Alerta y Organización en caso de  emergencia médica  (CLAVE ROJA)</b>	Código: DOC – SDM 6 AOC 1.1
		Edición: 8
		Elaboración: Noviembre 2009
		Página 4 de 10
		Vigencia: Noviembre 2028

servicio u entorno no se le pueda proveer de una atención de garantice una complejidad proporcional a su necesidad.

**4.4 Equipo de reanimación básica:** Estará constituido por funcionarios, que se encuentren en el lugar de ocurrencia de la emergencia los que deberán dar alerta de clave roja. En caso de paro cardiorrespiratorio (PCR) dar soporte vital básico (SVB), hasta que llegue el equipo de reanimación avanzada y acceder al Carro de paro del sector de ocurrencia de la emergencia.

**4.5 Equipo de Reanimación Avanzada:** Equipo clínico, constituido por Médico, Enfermera/o y Técnico Paramédico, con conocimientos en reanimación avanzada, encargados de asistir a una persona en emergencia médica de acuerdo con su definición. Este equipo evaluará si el paciente requiere proporcionar soporte vital avanzado (SVA) y dará las orientaciones para el manejo posterior a la emergencia.

## 5. Desarrollo:

### 5.1 Sistema de Alerta:

Frente a una persona susceptible, paciente, usuario, familiar, visita, funcionario, docente, alumno, etc. que presente pérdida de conciencia, convulsiones o PCR, u otra situación que se interprete de gravedad, el funcionario que pesquisa la situación de emergencia debe activar “Clave Roja”, prestar ayuda al afectado y en caso de PCR iniciar maniobras de reanimación básica en espera de la llegada del Equipo de Reanimación Avanzada. Si se encuentra solo, debe solicitar a viva voz que otro funcionario active la clave roja, mientras presta auxilio al afectado.


La activación de la “Clave Roja” consiste en realizar una llamada telefónica al anexo **242360**, para solicitar asistencia y apoyo del equipo de soporte vital avanzado definido para el área en que ocurrió la emergencia, vía operadora telefónica.

El funcionario que activa la “Clave Roja” debe identificarse, notificar en qué lugar se originó la emergencia médica e informar a Operadora si la persona afectada es adulta o pediátrica (entendiendo por emergencia pediátrica aquella que ocurre en menores de 15 años).

Cuando se activa la “Clave Roja”, la Operadora realiza llamado para que el Equipo de Reanimación Avanzada correspondiente acuda al área en donde ocurrió la emergencia.

Una vez notificado el Equipo de Reanimación Avanzada, éste debe dirigirse al lugar de la emergencia médica. En el caso de que la emergencia ocurra en Edificio Chacabuco, Edificio Hellen lee o Casa Corame, la Operadora se comunicará además con la Unidad de Movilización, frente al requerimiento potencial de traslado del afectado a la unidad de emergencia u otra dependencia específica.

El sistema de alerta es aplicable a emergencias ocurridas en la institución.

	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT  <b>Sistema de Alerta y Organización en caso de emergencia medica (CLAVE ROJA)</b>	Código: DOC – SDM 6 AOC 1.1
		Edición: 8
		Elaboración: Noviembre 2009
		Página 5 de 10
		Vigencia: Noviembre 2028




## 5.2 Sistema de Organización:

### 5.2.1 Funciones del Equipo de Reanimación avanzada:

Al lugar de la emergencia médica, debe concurrir el Equipo de Reanimación Avanzada, el que estará conformado por los siguientes funcionarios.

<b>Médico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evalúa el estado del afectado.</li> <li>• Entrega a equipo avanzada indicaciones con las medidas a seguir de acuerdo con evaluación clínica.</li> <li>• En caso de PCR dirige reanimación, masaje cardíaco externo, obtención de vía aérea segura (intubación), identifica ritmo e indica terapia.</li> <li>• Deriva de acuerdo con el estado del afectado.</li> </ul>
<b>Enfermera/o</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controla signos vitales.</li> <li>• Instala vía venosa, prepara medicamentos, administra medicamentos, colabora con masaje y/o ventilación con bolsa de resucitación.</li> </ul>
<b>Técnico Paramédico 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso necesario, traslada carro de paro*/maletín emergencia con desfibrilador y fuente de oxígeno, prepara desfibrilador, conecta electrodos al paciente.</li> </ul> <p><i>*Carro de Paro con insumos y medicamentos establecidos en el protocolo institucional "Manejo de Carro de Reanimación Cardiopulmonar".</i></p>
<b>Enfermera/o Técnico Paramédico 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma el tiempo de maniobras, coordina la toma y envío de exámenes, solicita camilla y el traslado del paciente al Servicio de Urgencia, en caso necesario.</li> </ul>

	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT  <b>Sistema de Alerta y Organización en caso de  emergencia medica  (CLAVE ROJA)</b>	Código: DOC – SDM 6 AOC 1.1
		Edición: 8
		Elaboración: Noviembre 2009
		Página 6 de 10
		Vigencia: Noviembre 2028


### 5.2.2 Coordinación del Equipo de Reanimación avanzada:

- Los equipos de Reanimación avanzada de las **Unidades de Emergencia, Unidad Cuidados Intensivos (UCI), Unidad Cuidados Intensivos Quirúrgicos (UCIQ), Unidad Coronaria (UCO), Servicio de Anestesia y UPC Pediatría**, asistirán a los afectados por la emergencia médica según sistema de organización institucional (*Ver Anexo 1*).
- El médico residente de la Unidad de Emergencia, una vez recepcionado el afectado y luego de la debida estabilización, será el encargado de determinar y coordinar con Unidad de Gestión de camas el traslado del paciente adulto unidad de mayor complejidad u otra dependencia del establecimiento.
- El médico residente de Pediatría será el encargado de determinar y coordinar el traslado del paciente pediátrico después de su control y estabilización a Unidad de Emergencia Infantil correspondiente (Hospital Félix Bulnes u otra según domicilio).
- Los Jefes de todos los Centros de Responsabilidad y Costos, deberán velar por mantener organizados, capacitados e informados a sus equipos de reanimación básica y avanzada según corresponda a las funciones definidas, en coordinación con la Unidad de Capacitación de la institución.
- En caso de vía aérea difícil, se deberá solicitar apoyo a Anestesia, independiente del lugar donde ocurra la emergencia.
- El personal de Enfermería y Matronería de cada Servicio en que se dispone de Carro de Paro, deberá mantener sistema de entrega diaria de Carro de Paro y/o Maletín de emergencia según sea el caso, con equipamiento completo y en buenas condiciones.

### 5.3 Sistema de alerta y organización en Servicios de hospitalización:

En el caso de que un paciente hospitalizado presente una emergencia médica en los Servicios de Pediatría, Neonatología, Medicina, UPC Adulto, Unidad Coronaria, Unidad de Geriatria Agudo, UPC Pediátrica, UPC Neonatal y Recuperación Pabellón, el sistema de alerta y organización deberá ser manejada de acuerdo a organización interna de cada Servicio Clínico, sin necesidad de llamar a la Operadora para activar clave roja; en el entendido que estos servicios cuentan con los elementos necesarios para otorgar atención inmediata al paciente. En aquellas situaciones en que el equipo de la propia unidad no pueda responder a la emergencia en curso, corresponderá alertar por la vía explicitada en este documento.


En el caso de que un paciente hospitalizado presente una emergencia médica en los Servicios de Cirugía, Especialidades Quirúrgicas, Diabetes, Pensionado, Unidad Inmunosuprimidos, Unidad Neurología Agudo, Ginecología y Obstetricia, o en cualquier otra no habilitada para proveer Soporte Vital Avanzado, el personal a cargo del paciente deberá activar "Clave roja" según lo definido en protocolo institucional.

 <p>Hospital San Juan de Dios - CDT Asistencial Docente "El Primero de Chile"</p> <p>Subdirección Médica</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p><b>Sistema de Alerta y Organización en caso de emergencia medica (CLAVE ROJA)</b></p>	Código: DOC – SDM 6 AOC 1.1
		Edición: 8
		Elaboración: Noviembre 2009
		Página 7 de 10
		Vigencia: Noviembre 2028

#### 5.4 Sistema de alerta y organización ante Emergencias Neonatales en Servicio Urgencia Ginecología Obstetricia

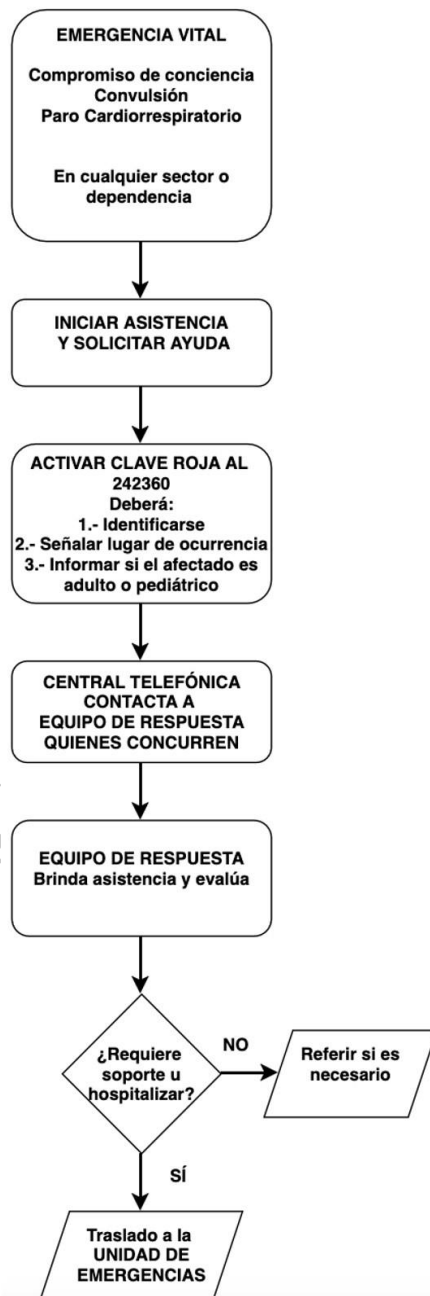
- En relación con las emergencias neonatales que se produzcan o arriben al Servicio de Urgencia Ginecología Obstetricia, la alerta se efectuará directamente al Servicio de Neonatología, siendo el médico de este servicio el encargado de evaluar al recién nacido y coordinar el traslado del paciente neonatal después de la recuperación de la emergencia médica a una unidad de mayor complejidad una vez estabilizado. De no haber cupo para paciente neonatal, se trasladará a otro centro vía UGCC.
- Cualquier otra situación de emergencia que se produzca o arribe al Servicio de urgencia de Ginecología y Obstetricia en paciente pediátrico o adulto, deberá manejarse de acuerdo con lo señalado en el punto 5.1 de este protocolo, activando la Clave Roja.

Documento Institucional No Modificable


 <p>Hospital San Juan de Dios - CDT Asistencial Docente "El Primero de Chile"</p> <p>Subdirección Médica</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p><b>Sistema de Alerta y Organización en caso de emergencia médica (CLAVE ROJA)</b></p>	Código: DOC – SDM 6 AOC 1.1
		Edición: 8
		Elaboración: Noviembre 2009
		Página 8 de 10
		Vigencia: Noviembre 2028

## 6. Flujoograma:

### 6.1 Sistema de alerta y organización de una emergencia médica:





 <p>Hospital San Juan de Dios - CDT Asistencial Docente "El Primero de Chile"</p> <p>Subdirección Médica</p>	<p>SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT</p> <p><b>Sistema de Alerta y Organización en caso de emergencia medica (CLAVE ROJA)</b></p>	Código: DOC – SDM 6 AOC 1.1
		Edición: 8
		Elaboración: Noviembre 2009
		Página 9 de 10
		Vigencia: Noviembre 2028

**7. Indicador y Método de evaluación:** N/A.

**8. Distribución del documento:**


- 8.1 Dirección.
- 8.2 Subdirección Médica.
- 8.3 CR. Consultas Ambulatorias
- 8.4 Subdirección de Enfermería.
- 8.5 Subdirección de Apoyo Clínico.
- 8.6 Subdirección Gestión de las personas.
- 8.7 Subdirección Administrativa.
- 8.8 Gestión de los Cuidados de Matronería.
- 8.9 Todos los Servicios/Unidades de Atención de pacientes.
- 8.10 CR. Recursos Físicos.
- 8.11 Unidad de Calidad, Seguridad del paciente y Control de IAAS.

**9. Referencias bibliográficas:**

- 9.1 Guía PCR HSJD.
- 9.2 Guía PCR elaborado por Dr. Eleodoro Espinoza, HSJD.
- 9.3 American Heart Association guidelines for cardiopulmonary resuscitation and emergency cardiovascular care 2005.
- 9.4 La resucitación cardiopulmonar en el hospital: recomendaciones 2005. Documento descargado de <http://www.doyma.es>.
- 9.5 Compendio de circulares que instruyen a las entidades acreditadoras sobre la interpretación de las normas del sistema de acreditación para prestadores institucionales de salud. Versión N° 3, Rs exenta IP N° 63, de 14 de enero de 2015.

**10. Anexos:**

- 10.1 Sistema de organización institucional clave roja

	SERVICIO DE SALUD METROPOLITANO OCCIDENTE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS-CDT  <b>Sistema de Alerta y Organización en caso de  emergencia medica  (CLAVE ROJA)</b>	Código: DOC – SDM 6 AOC 1.1
		Edición: 8
		Elaboración: Noviembre 2009
		Página 10 de 10
		Vigencia: Noviembre 2028

**Anexo 1:** Sistema de organización institucional clave roja

En cada uno de los Servicios/Unidades de los equipos de reanimación avanzada se cuenta con teléfonos exclusivos para recibir la llamada de la operadora en caso de que se active una clave roja.

Tipo de paciente	Origen de la llamada	Equipo de Respuesta
Paciente Pediátrico <b>(menor 15 años)</b>	Edificio CDT Torre Hospitalaria Edificio Helen Lee Edificio Chacabuco Casa Corame	UPC Pediatría

Tipo de paciente	Origen de la llamada	Equipo de Respuesta
Paciente Adulto	Edificio CDT	Urgencia Adulto
	Edificio Helen Lee Edificio Chacabuco Casa Corame	Urgencia Chacabuco
	Piso 1 Torre Hospitalaria Piso -1 Torre Hospitalaria	Unidad Cuidados Intensivos (UCI)
	Piso 2 Torre Hospitalaria	Unidad Coronaria (UCO)
	Piso 3 Torre Hospitalaria Piso 4 Torre Hospitalaria	Unidad Cuidados Intensivos Quirúrgicos (UCIQ)
	Piso 6 Torre Hospitalaria Piso 7 Torre Hospitalaria Piso 8 Torre Hospitalaria Piso 9 Torre Hospitalaria	Unidad Anestesia

Tipo de paciente	Origen de la llamada	Equipo de Respuesta
Paciente Adulto Pediátrico	Piso 5 Recuperación Pabellón	Unidad Anestesia