



**E.S.E HOSPITAL
SANTA MARGARITA**
La Cumbre - Valle
NIT 800.160.400-0

GUIA DE OPERACIÓN PARA EL PERSONAL DE AMBULANCIAS

Código: HOS-URG-gui-001

Versión: 1

Actualización: 12/08/2025

Página 1 de 6

70-44.26

GUIA DE OPERACIÓN PARA EL PERSONAL DE AMBULANCIAS



E.S.E HOSPITAL SANTA MARGARITA
La Cumbre - Valle

Aicardo Solís
GERENTE 2024-2028

70-44.26

1. OBJETIVO

Establecer las actividades de los colaboradores que laboran en las ambulancias básicas de la E.S.E Hospital Santa Margarita del Municipio de La Cumbre Valle, para garantizar la oportuna prestación de los servicios de salud bajo los parámetros de calidad.

2. ALCANCE Y RESPONSABLES

Este manual incluye las diferentes las diferentes actividades aplicables al traslado de pacientes en ambulancia de transporte terrestre, desde el punto de vista administrativo y asistencial.

El jefe administrativo y la coordinación del servicio de urgencias son los responsables de la operación general del servicio de ambulancias.

Los conductores de ambulancias son los responsables de la adecuada operación de los vehículos en el marco de las disposiciones vigentes aplicables.

El personal asistencial (médico y auxiliar de enfermería) que conforman la tripulación de las ambulancias son los responsables de la adecuada aplicación de las guías de manejo durante el transporte, incluyendo los respectivos registros.

3. ACTIVIDADES A CARGO DEL CONDUCTOR

- Mantener disponible, en todo momento, el vehículo, en lo que hace referencia al mantenimiento, higiene y limpieza del mismo; para garantizar el adecuado transporte del paciente, con el mínimo de riesgo de infección y/o mal funcionamiento del vehículo.
- Asumir un comportamiento amable y cortés con el paciente, familiares y los compañeros de trabajo.
- Mantener presentación personal impecable, portar siempre el carné que lo identifique como funcionario de la E.S.E Hospital Santa Margarita La Cumbre y permanecer en todo momento uniformado.
- Mantener respeto por la condición de enfermedad del paciente y no divulgar información referente a la misma.
- No prestar el servicio bajo el efecto de algún medicamento, alcohol o sustancias psicoactivas.
- Transportar al paciente hacia el centro hospitalario de referencia, teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:
 - Ser prudente y cuidadoso en el transporte del paciente.
 - Deberá cumplir y respetar las normas de tránsito establecidas, salvo en los casos que prime el derecho a la vida.
 - Mantener el teléfono celular y radioteléfono encendidos en todo momento e informar a su base las novedades presentadas durante el traslado, tanto de ida como de regreso de la Institución referente.
 - El traslado debe cumplirse en el menor tiempo posible, asegurándose de cumplir con las precauciones en materia de seguridad vial.
 - El cuidado y custodia de las herramientas del vehículo estarán a cargo del conductor.

70-44.26

- Realizar diaria y periódicamente los aseos reglamentarios, a cada uno de los vehículos destinado para tal fin.
- Velar por que, en la entrega de cada turno, los conductores, se comenten las novedades, pendientes y otros, que se puedan presentar con el manejo y movimiento de los vehículos y su stock. A la vez se debe entregar cada vehículo, limpio, aseado y listo para el transporte de pacientes que requieran el servicio.

4. ACTIVIDADES A CARGO DE LA AUXILIAR

- Usar el vehículo únicamente para asuntos de carácter oficial.
- Revisar a diario el contenido de la parte asistencial de la ambulancia y para garantizar la permanencia del stop mínimo.
- Responder por los daños en los equipos ocasionados por imprevisión, impericia o descuido.
- Mantener una buena presentación personal, emplear modales adecuados en el trato con los usuarios y demás personas.
- siempre debe estar uniformado (a) portando su respectivo carné que le identifique como personal de salud.
- Cumplir con los procesos y protocolos establecidos por la institución tales como: Limpieza desinfección y esterilización del instrumental utilizado durante el transporte asistencial, la segregación adecuada de los residuos generados, el protocolo de manejo de insumos y medicamentos, el programa de farmacovigilancia y tecnovigilancia, el proceso de consentimiento informado, la custodia de las pertenencias del paciente, la identificación del paciente, el registro de la Historia Clínica.
- No transportar personas ajenas a la remisión, ni elementos que no estén dentro de la dotación de la ambulancia, excepto con autorización de un superior.
- Revisar que la documentación requerida del paciente para la remisión esté al día y completa.
- Antes de salir en la remisión, debe revisar la historia clínica, diagnóstico, órdenes médicas, autorizaciones y cuidados especiales del paciente, así mismo, verificar las condiciones higiénicas del paciente y la permeabilidad de la línea venosa.
- Una vez terminada la remisión se debe realizar la limpieza y desinfección del cajón o parte asistencial de la ambulancia.
- Reponer los medicamentos e insumos utilizados durante la remisión oportunamente para garantizar la conservación del stock.
- Diligenciar en forma completa y clara la bitácora del viaje.
- Llevar un control de limpieza, desinfección y lavado de la parte asistencial de la ambulancia con los respectivos registros en los formatos correspondientes.
- Velar por el cuidado de los equipos biomédicos e informar de inmediato al jefe del servicio cualquier daño o falla que estos presenten.
- Registrar en los formatos correspondientes de seguimiento al riesgo y/o en el sistema dinámica cuando durante el traslado se presenten fallas mecánicas, fallas de equipos, accidentes o muertes durante el traslado.
- Firmar y diligenciar el récord de traslado para poder ser entregados en la

Carrera 7ª No. 5 – 24

La Cumbre - Valle del Cauca

Teléfono: +57 312 286 7934

contactenos@hospitalsantamargarita.gov.co

<https://hospitalsantamargarita.gov.co/>

70-44.26

- oficina de facturación y de referencia como soportes del servicio.
- Responder por la parte asistencial de ambulancia asignada a su cargo esto incluye (Revisión periódica de stock de la ambulancia, semaforización de insumos, vigilancia de seguimiento al control de oxígenos y la limpieza y desinfección, esterilización y registro en los formatos correspondientes).
- Garantizar que los residuos generados durante la atención o traslado del paciente sean transportados al culminar el traslado de las ambulancias a las canecas de depósito.
- Informar de inmediato al jefe de referencia si se presenta cualquier daño, falla o complicación en la prestación del servicio.
- No emplear utilizar accesorios y equipos electrónicos que puedan generar algún tipo de distracción durante el traslado.
- Verificar que el paciente se encuentra en condiciones adecuadas para el traslado cómodo en la camilla, abrigarlo en caso de que presente hipotermia, durante el traslado.
- Brindar al familiar que acompaña al paciente las recomendaciones sobre los cuidados que se deben tener en su manejo intrahospitalario y durante el traslado para garantizar parámetros de seguridad del paciente.
- Documentarse con el médico de turno ordenador de la referencia, acerca de la enfermedad y cuidados del paciente, medicamentos aplicados y tomar atenta nota de las recomendaciones e instrucciones que brinde el médico para el traslado del paciente.
- Velar, desde el momento en que recibe el paciente en camilla hasta que se entrega en la Institución de referencia, por el estado de salud del paciente, tener presente los procedimientos y/o medicamentos que se suministren al paciente y consignar toda novedad en la bitácora de traslados.
- Permanecer en todo momento al lado del paciente durante el traslado.
- Entregar el paciente al médico de turno del sitio de referencia, comentando la situación de salud actual del mismo, diagnóstico, procedimientos y/o medicamentos aplicados.
- El auxiliar de enfermería es el responsable de la admisión del paciente en el servicio de facturación de las IPS receptora.
- Es importante utilizar todas las medidas de bioseguridad cuando se realice el traslado de un paciente máxime si se trata de patologías infectocontagiosas como Covid-19, TBC, meningitis para estos casos se requiere el uso de bata con manga larga, guantes, gorro, polainas, tapabocas N95 los cuales deben ser utilizados por toda la tripulación.
- El auxiliar de enfermería debe garantizar y verificar que las balas de oxígeno estén siempre cargadas y que los dispositivos de la misma se encuentren en excelentes condiciones. En caso de evidencia de daño, deterioro o mal funcionamiento informar inmediatamente a la coordinación para que notifique al ingeniero biomédico para que subsane el hallazgo.

5. ACTIVIDADES CON EL PACIENTE

- Solicitar el traslado del paciente en compañía de un familiar, el cual deberá llevar los documentos originales para tal fin.
- Propender por asegurar la satisfacción del paciente brindando una comunicación asertiva y clara donde se informe las condiciones del traslado como: IPS receptora, nombre de profesional que lo recibe.
- Es importante emplear un lenguaje claro y comprensible.



70-44.26

- Se debe solicitar consentimiento informado para traslado al paciente o representante legal.
- El auxiliar de enfermería debe garantizar la continuidad, vigilancia y manejo idóneo del paciente durante el traslado.
- Para realizar un traslado intrahospitalario idóneo de un paciente crítico la E.S.E debe contar con protocolos y/o guías clínicas adecuadas y claras que permitan tomar decisiones apropiadas y que respondan a las necesidades del paciente.
- Examinar el estado de drenajes sitios de venopunción, catéteres.
- El paciente en ningún momento puede quedarse solo en el habitáculo hasta que no sea entregado en la IPS receptora.

6. ACTIVIDADES A CARGO DEL MEDICO

- Asistir en situaciones en que por la gravedad en el estado de salud del paciente se requiera el traslado en ambulancia básica, con el fin de proteger al paciente ante complicaciones.
- Valorar el estado de salud del paciente y realizar diagnósticos y tratamientos oportunos durante el traslado.
- Dar capacitación a los auxiliares de enfermería acerca del manejo de pacientes críticos remitidos a un nivel superior.
- Realizar capacitaciones con el personal auxiliar sobre el manejo de guías y protocolos de urgencias.
- Revisar la historia clínica, verificando que se encuentre diligenciada en su totalidad, al igual que los paraclínicos sean los mismos requeridos para su entrega.
- Diligenciar la bitácora en lo referente a evolución del paciente durante el traslado, medicamentos instaurados o procedimientos realizados si se presenta alguna complicación.
- Informar a los familiares las recomendaciones sobre la patología del paciente y cuidados en el momento de entregar al paciente en la institución.

7. ACTIVIDADES A CARGO DEL JEFE ADMINISTRATIVO Y COORDINADOR DE AMBULANCIAS

- Vigilar y supervisar que el personal entregue las ambulancias limpias en cada turno.
- Mantener los recursos suficientes para el tanqueo de los vehículos.
- Realizar auditoria periódica de las bitácoras de traslados del personal auxiliar de enfermería, así como los formatos que diligencian los conductores.
- Efectuar seguimiento a los mantenimientos correctivos que reciben las ambulancias.
- Efectuar el pedido de insumos médicos-quirúrgicos al área de farmacia para garantizar dotación permanente de las ambulancias.
- Realizar el cuadro de turnos de los conductores y auxiliares de enfermería de turno de ambulancias
- Convocar al personal de ambulancias a las capacitaciones que programe la E.S.E y la Secretaria de Salud Municipal.
- Vigilar que las ambulancias se encuentren en condiciones óptimas para realizar los traslados que se presenten.
- Supervisar y solicitar el mantenimiento correctivo de los equipos biomédicos cuando



70-44.26

sea necesario.

- Desarrollar actualización de guías de manejo de la Institución.
- Reportar a la gerencia las novedades que se presenten con los horarios del personal de ambulancias en los que respecta a puntualidad o ausentismo.

8.CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Jefe de Urgencias	Jefe Oficina Asistencial	Gerente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES				
VERSIÓN	FECHA	PÁGINAS	SOLICITANTE	OBSERVACIONES
1	12/08/2025	6	Líder de Calidad	Creación del documento por: Karol Montaña - Jefe de Urgencias Revisado por: Claudia Castro – Jefe Oficina Asistencial Aprobado por: Aicardo Solís - Gerente