


GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y REPORTE DE PASAJEROS EN EMERGENCIAS MÉDICAS		
CODIGO: GOP-PR-0058	VERSION: 2.0	

1. OBJETIVO

Establecer el método y las condiciones en las cuales se realizará acompañamiento, atención y reporte a los usuarios de las terminales de pasajeros que conforman el Aeropuerto Internacional El Dorado Luis Carlos Galán Sarmiento, en caso de que se presente una emergencia médica dentro de sus instalaciones y que involucre a OPAIN S.A. como ente administrativo del Aeropuerto y como responsable por acción u omisión del daño causado al usuario. Lo anterior, dentro de los límites establecidos en el Contrato de Concesión y en las normas legales que regulan la materia.


2. ÁREAS DE APLICACIÓN Y/O ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los usuarios de las terminales de pasajeros que conforman el Aeropuerto Internacional El Dorado y compromete directamente al equipo Special Service, Bitácoras del área de Operaciones y a Sanidad Aeroportuaria por tratarse de un procedimiento que implica una atención médica. El procedimiento inicia cuando se presenta una emergencia médica dentro de las terminales de pasajeros del Aeropuerto Internacional El Dorado y requiere de atención médica por parte de Sanidad Aeroportuaria y finaliza con el reporte definitivo que realiza Special Service una vez se ha culminado el acompañamiento y seguimiento respectivo del caso.

3. TERMINOS, DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

- Anexo: Sección de información adicional que amplía la información de un documento. Puede presentar formatos particulares como gráficos, tablas, tipos de planillas de registros, entre otros.
- Cascada de Llamadas: Notificación telefónica a través de una secuencia de llamadas a un grupo de personas vinculadas con el evento de acuerdo al orden jerárquico preestablecido.
- Diagramas de flujo: Representación gráfica mediante símbolos, que expresan secuencialmente los pasos de un proceso, siguiendo los conectores (flechas / líneas) y

	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Angie Ascencio	Special Service	Octubre 2016
REVISÓ	Jorge Maldonado	Jefe de Terminales	Octubre 2016
APROBÓ	Norman Gómez	Director de Operaciones	Octubre 2016

GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y REPORTE DE PASAJEROS EN EMERGENCIAS MÉDICAS		
CODIGO: GOP-PR-0058	VERSION: 2.0	Página 2 de 8

numeración, para su elaboración se utilizan diversos símbolos según la información que contenga por ejemplo: proceso, decisión, base de datos, conexión, etc.

Emergencia Médica: Evento, situación o suceso que acontece de manera imprevista, que en ocasiones representa una amenaza peligrosa para la salud de la o las personas implicadas de no ser atendida a la brevedad o con las medidas correspondientes.

- *Primer respondiente:* Todo funcionario del Aeropuerto Internacional El Dorado que sea la primera persona en reportar un caso de emergencia médica que requiera de una atención inmediata.
- *Sanidad Aeroportuaria:* Entidad que presta servicios de salud aeroportuaria a los usuarios del Aeropuerto El Dorado.
- *Special Service:* Agente de Opain encargado de analizar, consolidar y verificar los procedimientos de acompañamientos en emergencias médicas o incidentes ocasionados dentro de las terminales de pasajeros que conforman el Aeropuerto Internacional El Dorado con el fin de hacer seguimiento y solucionar de forma oportuna las necesidades que se requieran en cada situación..

Terminales de pasajeros: Se refiere al conjunto formado por la Terminal 1 y la Terminal 2 o también denominado, Terminal Puente Aéreo.

Usuario: Es cualquier persona que haga uso de las terminales de pasajeros del Aeropuerto El Dorado, en calidad de visitante o pasajero.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE

- N/A


5. DISPOSICIONES GENERALES

5.1. PUNTOS IMPORTANTES EN EL PROCEDIMIENTO

- El siguiente documento se creó ante la necesidad de un servicio de acompañamiento a usuarios del Aeropuerto que presenten una emergencia médica que involucre las funciones de Special Service.
- Special Service definirá la responsabilidad en cada caso que sea informado a quien esté

encargado en cada turno, en dado caso se hará cargo del incidente, facilitando los medios para una atención oportuna al usuario afectado.

- El médico de Sanidad determina la activación del convenio con la Clínica del Country, dependiendo de la gravedad y responsabilidad del caso.
- Cuando la atención médica esté a cargo de un tercero y éste pueda asumir y brindar la atención médica que requiere el caso, Special Services realizará seguimiento con el fin de que se cumplan los procedimientos necesarios para su atención.
- Cuando se pueda determinar la responsabilidad de un tercero (Aerolíneas, tenedor de espacio, contratistas, o cualquier miembro de la comunidad Aeroportuaria) en la afectación del usuario y para los casos en que el tercero no esté en capacidad inmediata de brindar la atención médica requerida en el caso, Opain realizará su mejor esfuerzo para brindar la atención médica que requiere el usuario. Lo anterior sin perjuicio de las reclamaciones que OPAIN pueda realizar en contra del tercero responsable.
- Dentro de las ayudas que se ofrecen a los usuarios que presenten este tipo de incidentes está permitido proveer una comunicación telefónica para que el usuario se comunique con un familiar o responsable si es necesario.
- Si existe la necesidad de un servicio de transporte diferente a una ambulancia para facilitar la atención en alguno de los casos, Special Service en representación de OPAIN S.A. tramitará el medio de transporte, por regla general será un taxi autorizado, mediante el Procedimiento para solicitud y legalización de servicios de taxis dispuesto en SIGO.
- El orden en que se debe hacer la cascada de llamadas y sus respectivos horarios y números de contacto son:
 1. SANIDAD AEROPORTUARIA (24hrs) Avantel 6825*13, Cel: 3002221245, Tel. (1) 439 70 70 Ext 5054
 2. DUTY MANAGER (24hrs) Avantel 6825*46, Cel: 3208859434, Tel. (1) 439 70 70 Ext 11275
 3. SPECIAL SERVICE (Todos los días 06:00 a 22:00) Avantel 6825*95/96, Cel: 3124085598, , Tel. (1) 439 70 70 Ext 5072, de 22:00 a 06:00 se reportará a DUTYMANAGER

GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y REPORTE DE PASAJEROS EN EMERGENCIAS MÉDICAS		
CODIGO: GOP-PR-0058	VERSION: 2.0	Página 4 de 8

<p>4. SEGURIDAD S2 Y CÁMARAS (24 hrs) Avantel 6825*59 Cel: 3222170064, Tel. (1) 439 70 70 Ext. 11286</p> <p>5. INSPECTOR HSEQ (24hrs) Cel: 3503404361 Avantel 6825*27; 6825*27 ; ylizcano@eldorado.aero, Tel. (1) 439 70 70 Ext 3117</p> <p>6. COORDINADOR TERMINALES (Todos los días 06:00 a 22:00) Avantel 6825*18; Cel: 3102449897, Tel. (1) 439 70 70 Ext. 5204 de 22:00 a 06:00 se reportará a CC de turno</p> <p><i>Nota:</i> La capacitación y formación de las áreas y personal involucrado en la implementación del presente procedimiento, se encuentra en los perfiles de cargo, los cuales se ubican actualizados en el Sistema Integrado de Gestión SIGO.</p>

6. INFRAESTRUCTURA, EQUIPOS Y HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS
<p>6.1. INFRAESTRUCTURA</p> <ul style="list-style-type: none"> • N/A. <p>6.2. EQUIPOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • N/A. <p>6.3. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Celular • Avantel


7. DESCRIPCION			
ID	(COMO, CUANDO, DONDE) ACTIVIDADES	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
1.	NOTIFICAR A CCO CUANDO SE	1er respondiente de Opain	Bitácora

7. DESCRIPCION

ID	(COMO, CUANDO, DONDE) ACTIVIDADES	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	<p>PRESENTA EMERGENCIA MEDICA DENTRO DEL AEROPUERTO INTERNACIONAL EL DORADO El 1er respondiente de OPAIN deberá comunicarse directamente con Sanidad al Avantel 6825*13, cel: 3002221245, Tel. (1) 439 70 70 Ext 5054 e informar a Bitácoras del CCO al Avantel 6825*1; Tel. (1) 439 70 70 Ext.5041.</p>	de la novedad	
2.	<p>INICIAR CASCADA DE LLAMADAS a las diferentes áreas, teniendo en cuenta el orden jerárquico en el que se encuentran ubicados en el flujo grama adjunto en este procedimiento.</p>	Bitácoras OPAIN SA.	Bitácoras, Formato de registro de emergencias médicas.
3.	<p>DAR UNA ATENCIÓN PRIMARIA A LA NOVEDAD, CLASIFICÁNDOLA SEGÚN UN NIVEL DE EMERGENCIA. Adicional, debe definir si la novedad puede ser atendida en las instalaciones de Sanidad o si debe ser remitida a una clínica para atención especializada.</p>	Sanidad Aeroportuaria	Historia Clínica, Registro Sanidad, Formato de registro de emergencias médicas.
4.	<p>DEFINIR POSIBLES REMISIONES A UN CENTRO MÉDICO El médico de Sanidad Aeroportuaria determinará, de acuerdo al diagnóstico de la atención primaria de Sanidad, la necesidad de trasladar al paciente a un centro médico. Así mismo, se analizarán las opciones de atención médica con las que cuenta el paciente. Sanidad debe informar sus decisiones y enviar su reporte general a Duty Manager y a Special Service.</p>	Sanidad Aeroportuaria	Historia Clínica, Registro Sanidad, Formato de registro de emergencias médicas

7. DESCRIPCION

ID	(COMO, CUANDO, DONDE) ACTIVIDADES	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
5.	<p>DEFINIR SI EL CASO SERÁ ATENDIDO DIRECTAMENTE POR OPAIN O POR CUALQUIER OTRO MEDIO (E.P.S, A.R.L, Médico Particular del paciente, Clínica asignada por Aerolínea, Otros). En caso de que el paciente decida retirarse por sus propios medios, debe firmar un desistimiento de atención médica primaria en Sanidad y nota aclaratoria en la historia clínica dejando constancia de que al paciente se le informó sobre el servicio atención médica especializada prestado por el aeropuerto El Dorado.</p>	<p>Sanidad Aeroportuaria</p>	<p>Historia Clínica, Registro Sanidad, Formato de registro de emergencias médicas</p>
6.	<p>HACER UN ACOMPAÑAMIENTO HASTA EL CENTRO MÉDICO En caso de ser necesario, Duty Manager o Jefatura de Terminales autorizará el acompañamiento de una agente Special Service a los lugares que se remitan al pasajero. Para efectuar el acompañamiento se debe seguir el procedimiento de SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTOS MÉDICOS y LEGALIZACIÓN DE SERVICIO DE TAXIS.</p>	<p>OPAIN S.A. / Special Service</p>	<p>Formato de registro de emergencias médicas</p>
7.	<p>ENVIAR EL FORMATO DEFINITIVO DE REPORTE DE EMERGENCIAS MÉDICAS a la Secretaría General de OPAIN con detalles de la novedad y descripción de la atención brindada por parte del Aeropuerto El Dorado. La Secretaría General realizará la comunicación a la aseguradora donde dará aviso del incidente ocurrido y anexará a ésta,</p>	<p>OPAIN S.A. / Special Service – Duty Manager</p>	<p>Formato de registro de emergencias médicas</p>

GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y REPORTE DE PASAJEROS EN EMERGENCIAS MÉDICAS		
CODIGO: GOP-PR-0058	VERSION: 2.0	Página 7 de 8

7. DESCRIPCION

ID	(COMO, CUANDO, DONDE) ACTIVIDADES	(QUIEN) RESPONSABLE	REGISTROS
	el reporte de emergencias médicas.		
8.	HACER SEGUIMIENTO DEL CASO hasta que se considere que se finalizó la novedad.	OPAIN S.A. / Special Service	Formato de registro de emergencias médicas

8. DIAGRAMAS DE FLUJO


Ver archivo adjunto: FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y REPORTE DE EMERGENCIAS MÉDICAS

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> Plan Operativo OPAIN S.A.

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> GOP-PR-0057 Procedimiento para solicitud y legalización de servicios de taxis.

11. FORMATOS RELACIONADOS
<ul style="list-style-type: none"> GOP-FR-00** FORMATO REGISTRO DE EMERGENCIAS MEDICAS. Versión 1.0 El control y gestión de la documentación final, producto de la implementación de este procedimiento, se especifica en los Listados Maestros de Documentos y Registros, ubicado en el Sistema de Gestión.

12. ANEXOS
<ul style="list-style-type: none"> Anexo 1. Flujograma de atención, acompañamiento y reporte de emergencias médicas.

GESTIÓN DE OPERACIONES - TERMINALES		
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO Y REPORTE DE PASAJEROS EN EMERGENCIAS MÉDICAS		
CODIGO: GOP-PR-0058	VERSION: 2.0	Página 8 de 8

- El control y gestión de la documentación final, producto de la implementación de este procedimiento, se especifica en los Listado Maestro de Documentos y Registros, ubicado en el Sistema de Gestión SIGO.

13. CUADRO CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO
1.0	Creación del documento	Diciembre 2014
2.0	Modificación del procedimiento y flujograma	Octubre 2016