

Documentación de Mejores Prácticas

I. Datos de identificación del programa o proyecto						
Nombre	Coordinación de Servicios Auxiliares a Contingencias y Emergencias					
Categoría	Atención Ciudadana		Tema central	Unidad de Rescate Aéreo		
Población objetivo	Población en general		Ámbito	Estatal		
Fecha de inicio	16/agosto/2006					
¿La práctica es vigente?	Sí	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica	2006 a diciembre 2018		
Página web, Facebook o twitter de la práctica	Facebook: Relámpagos.Edomex Twitter : @GrupoRelampagos					
II. Resumen ejecutivo						
<p>En el año 2006 se creó la Unidad de Rescate Aéreo, con la finalidad de optimizar el tiempo de atención y traslado de personas graves para su atención en hospitales de alta especialidad, brindando los siguientes servicios: atención y traslado de pacientes en estado crítico, traslados de emergencias médicas órganos y plasmas de sangre, recién nacidos en incubadora, personas intoxicadas por diferentes sustancias nocivas o por mordedura o picadura de animales ponzoñosos, <i>código mater</i> (estrategia hospitalaria cuyo objetivo es salvaguardar la salud de las mujeres mexiquenses, reduciendo la tasa de mortalidad en caso de embarazos de alto riesgo) operaciones de búsqueda y salvamento, operaciones para extinguir incendios forestales y operaciones de vigilancia aérea, en apoyo a la Comisión Estatal de Seguridad o en el marco de diversos operativos de la PGJEM, apoyo al plan DNIII en caso de desastres naturales.</p>						
¿Por qué considera que es una mejor práctica?						
<p>Se considera una mejor práctica porque las acciones en conjunto que se realizan y la atención del personal con alto nivel de servicio aeromédico dan como resultado servicios de alto impacto social positivo. Los medios de solicitud agilizan la activación de las aeronaves permitiendo asistencia inmediata a la ciudadanía, reduciendo complicaciones de pacientes en estado crítico principalmente. Cabe mencionar que todos los servicios que brinda la Unidad de Rescate Aéreo son totalmente gratuitos.</p>						
III. Autoevaluación de la práctica						
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal (APE) o en otras entidades federativas o municipios?	Sí		¿Dónde?	N/A	No	X
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí		Nombre de la práctica(s)	N/A	No	X
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	Nombre del trámite(s) o servicio(s)	Minimizando el tiempo de respuesta a contingencias y emergencias. La Unidad de Rescate Aéreo una vez recibiendo la llamada de emergencia inicia el protocolo para la	No	

				salida de la aeronave en un tiempo de respuesta aproximado de 5 minutos, una vez llegando a la escena se brinda el traslado y la atención prehospitalaria en camino al hospital de alta especialidad.		
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí	X	¿De qué forma?	Con el fin de brindar un servicio integral, la Coordinación de Servicios Auxiliares a Contingencias y Emergencias trabaja en conjunto con otras instituciones de emergencia y sector salud estatales y federales (Protección Civil del GEM, Bomberos, PROBOSQUE, Cruz Roja, ISSEMyM, ISEM, SUEM, IMSS, ISSSTE, Policía Federal, fundación Michou y Mau etc), manteniendo comunicación constante para llevar a cabo la coordinación de la atención de emergencias.	No	
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí	X	¿Dónde más?		No	
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	¿Por qué?	Porque lo puede implementar otra entidad federativa que desee brindar a la ciudadanía servicios prehospitalarios integrales y seguridad social.	No	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí		Tipo de documentación	Se está actualizando el Manual de operación de la unidad de rescate aéreo.	No	X
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	¿Por qué?	Porque se brinda el apoyo a toda la población del Estado de México coadyuvando al cumplimiento de los objetivos del Gobierno del Estado de México establecidos en el Plan de Desarrollo del Estado de México.	No	
¿Considera que es una	Sí	X	¿Por qué?	Somos la primera	No	

práctica innovadora?				institución gubernamental en el país que brinda este tipo servicios en pro de la ciudadanía, además de hacerlo de manera totalmente gratuita.		
IV. Información de la práctica						
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica						
El Gobierno del Estado de México, debido a su orografía tuvo la necesidad de implementar un transporte aéreo que apoyara a la ciudadanía en el traslado de pacientes en estado crítico, optimizando el tiempo de respuesta con la finalidad de disminuir la morbimortalidad y mejorar su calidad de vida.						
Objetivo general	Brindar apoyo aéreo inmediato a la ciudadanía en la atención y traslado de pacientes en estado crítico, búsqueda y salvamento, extinción de incendios forestales, operaciones de vigilancia aérea y apoyo al plan DNIII en caso de desastres naturales, favoreciendo la seguridad social.					
Objetivos específicos	Brindar atención prehospitalaria a los pacientes con ambulancias aéreas de cuidados intensivos, desde la recepción hasta que se entrega a un hospital de especialidad.					
¿Ha perfeccionado la mejor práctica a partir de su implementación?				Sí X	No	
¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras?				14/02/2019		
Mejoras que ha realizado						
Las Redes Sociales de la Unidad de Rescate Aéreo son administradas por personal adscrito a la Coordinación de Servicios Auxiliares a Contingencias y Emergencias, lo que permite mayor fluidez en la comunicación y acercamiento entre la Coordinación y la ciudadanía.						
Operación o funcionamiento de la mejor práctica						
Antes			Después			
La información que se publicaba en las redes sociales (Facebook y Twitter)* de Grupo Relámpagos no era compartida de forma inmediata debido a que está pasaba por diferentes filtros de aprobación antes de ser publicada lo que retrasaba el impacto positivo que estas acciones pudieran generar para los seguidores.			Las redes sociales ya son administradas por personal asignado a la Coordinación de Servicios Auxiliares dando como resultado mayor acercamiento con los mexiquenses y los mexicanos, logrando de manera significativa un impacto positivo, así mismo; se ha logrado generar mayor participación por parte de la ciudadanía dentro de estos medios de comunicación. Actualmente la información de las contingencias y apoyos se comparte de manera expedita y oportuna.			

Estrategia de implementación		<p>Se han establecido procedimientos de respuesta inmediata a emergencias médicas, rescate aéreo y otros apoyos para el bienestar de los pacientes, se cuenta con un protocolo de activación de ambulancia aérea, el cual es llenado con los datos básicos del paciente cotejando los criterios de ser aerotransportable con un tiempo de respuesta de menos de 5 minutos, agilizando la recepción del paciente al hospital.</p> <p>Se cumple con el equipamiento de las aeronaves conforme a la NOM-034-SSA3-2013 Regulación de los Servicios de Salud. Atención médica pre hospitalaria. Las aeronaves se encuentran dadas de alta y reguladas ante la COFEPRIS (Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios) así mismo las aeronaves se encuentran certificadas a nivel estatal ante la COPRISEM (Comisión para la Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de México).</p>									
Requerimiento de cambios legales o normativos		N/A									
¿Ha participado en algún concurso?						¿Ha sido premiada?					
Sí X	Fecha:	Se menciona por evento	Sector	Público <u>Privado</u>	No	Sí X	Fecha:	Se menciona por evento	Sector	<u>Público</u> <u>Privado</u>	No
<p>Describir:</p> <p>En el mes de noviembre del año 2007 la Unidad de Rescate Aéreo Relámpagos participó en el plan DNIII en el estado de Tabasco.</p> <p>Por esta intervención la Unidad de Rescate compitió con unidades de rescate de todo el mundo, para obtener un reconocimiento de la revista Rotor&Wing de los Estados Unidos de Norteamérica.</p> <p>La Presea Estado de México es el máximo galardón que el gobierno y el pueblo entregan a los mexiquenses más destacados en más de 17 ámbitos distintos.</p> <p>Durante la segunda edición de los Premios Nacionales de Seguridad y Emergencias México 2018, que otorga la Revista USECNETWORK Internacional Magazine México, la Unidad de Rescate Aéreo Relámpagos, del Gobierno del Estado de México, fue galardonada en la categoría Premio a las Buenas Prácticas en las Emergencia con instituciones como la Secretaría de la Defensa Nacional, la Marina Armada de México, la Policía Federal y la Cruz Roja Mexicana, por su destacada labor en apoyo a la ciudadanía.</p>						<p>Describir:</p> <p>En el mes de noviembre del año 2007, la Unidad de Rescate Aéreo participó en el plan DNIII en el Estado de Tabasco.</p> <p>Por esta intervención la Unidad de Rescate compitió con unidades de rescate de todo el mundo, para obtener un reconocimiento de la revista Rotor&Wing de los Estados Unidos de Norteamérica y fue galardonada por reconocimiento internacional al heroísmo en el helicóptero, recibiendo el reconocimiento en el 2008.</p> <p>La Unidad de Rescate Aéreo, recibió el reconocimiento internacional al heroísmo en el helicóptero, por la revista especializada Rotor&Wing de los Estados Unidos de Norteamérica, que resaltó la labor de la Unidad en el año 2008, principalmente por los Estados de Chiapas y Tabasco.</p> <p>Así mismo fue galardonada por reconocimiento internacional al heroísmo en el helicóptero, recibiendo el reconocimiento en el 2008.</p> <p>En el año 2013 la Unidad de Rescate Aéreo obtuvo la Presea Estado de México "Adolfo López Mateos" en el ámbito de la Administración Pública, por el apoyo a los damnificados por los huracanes Ingrid y Manuel, en el estado de Guerrero.</p> <p>La Unidad de rescate Aéreo recibió el 14 de marzo de 2018, el Premio a las Buenas Prácticas en las emergencias" de los II Premios Nacionales de Seguridad y Emergencias-México 2018.</p>					

V. Resultados alcanzados	
<p>Cualitativos</p>	<p>Atención a los 125 municipios del Estado de México y entidades federativas, con equipos calificados para navegar en cualquier orografía, realizando apoyos aún en climas adversos.</p> <p>Sus principales resultados y ventajas competitivas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Experiencia de 11 años en el ámbito de atención prehospitalaria, búsqueda y rescate. -Personal en capacitación permanente con instituciones reconocidas como la Asociación Americana del Corazón, Asociación Nacional de Técnicos en Urgencias Médicas, American Burn Association, Leonardo Helicopters, Priority One, entre otros. -En abril del 2012, la Unidad de Rescate Aéreo y el Hospital Juárez de México, firmaron un convenio único en su tipo a nivel nacional, otorgando recepción directa a los pacientes intoxicados por diferentes sustancias nocivas o por mordedura o picadura de animales ponzoñosos, de igual modo se proporcionó a la Unidad de Rescate Aéreo, un botiquín toxicológico con banco de antídotos, además de capacitación para atender a los pacientes durante el traslado aéreo al hospital. -El 23 de mayo de 2012, la Unidad rescató a 5 personas de un edificio en llamas ubicado en Santa Fe, Ciudad de México. -El 31 de enero de 2013, la Unidad de Rescate Aéreo recibió un reconocimiento por el Lic. Enrique Peña Nieto, Presidente de los Estados Unidos Mexicanos, por <i>rescatar y auxiliar a víctimas de los lamentables hechos ocurridos en el centro administrativo de Petróleos Mexicanos.</i> -En enero del 2013, se adquirió una incubadora para el traslado aéreo de recién nacidos, la cual permite mantener a los neonatos estables durante su traslado. -En noviembre del 2014, la Unidad de Rescate Aéreo aumentó su flota al recibir un helicóptero bimotor, apto para volar en cualquier tipo de clima, además de contar con grúa de rescate; características que lo hacen único en su tipo a nivel nacional para atender emergencias. <p>Apoyo a otros estados de la República, por desastres naturales: en 2007 participó en el plan DNIII en el Estado de Tabasco, en septiembre de 2013 en el rescate de personas, traslados, entrega de víveres, código mater (atención a mujeres embarazadas en estado crítico), consultas médicas, entre otros apoyos a los damnificados por los huracanes Ingrid y Manuel en el Estado de Guerrero.</p>

Cuantitativos	<p>Desde la creación de la Unidad de Rescate Aéreo se han tenido los siguientes resultados:</p> <p>9,786 operaciones aéreas, de las cuales 7,754 fueron con el servicio de ambulancias aéreas, realizando operaciones médicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 336 han sido con equipo de visión nocturna • 315 traslados de órganos y plasmas de sangre • 214 traslados de recién nacidos en incubadora • 124 traslados de personas intoxicadas • 999 códigos Mater • 428 operaciones de búsqueda y rescate • 340 operaciones de extinción de incendios forestales • 200 operaciones en 24 apoyos a desastres • 1,571 operaciones de vigilancia aérea y apoyo a unidades
Beneficiarios	<p>El servicio que proporciona la Unidad de Rescate Aéreo es totalmente gratuito, dirigido a la población en general, principalmente a los 125 municipios al Estado de México, así mismo, apoya a otros estados de la República Mexicana.</p>
Gráficos	<p>Se tiene información del 2006 a la fecha y se menciona en el apartado de resultados alcanzados (cualitativos).</p>
Ahorros obtenidos	
Recursos materiales y financieros	<p>El retorno de la inversión es social, mismo que se refleja en el incremento de confianza de la ciudadanía hacia el Gobierno y la revaloración de la función altruista de los servicios que presta el Gobierno.</p>
Tiempo	<p>Se minimiza el tiempo de traslado, logrando que el paciente llegue con la mayor prontitud al hospital para su valoración y atención médica especializada.</p>
Indicadores utilizados	<p>Número total de operaciones en sus diferentes modalidades.</p>
Aspectos que destacan de la mejor práctica (innovadores)	<p>Coordinación con diferentes instituciones de gobierno como con el C5 (Centro de Control de Comando, Comunicación, Cómputo y Calidad del Estado de México), se realizó acuerdo para coordinación de operaciones con el área 911; Certificación por COPRISEM (Comisión para Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de México).</p>
Evidencia de resultados	<p>La Unidad de Rescate Aéreo, se encuentra regulada bajo la norma:</p> <ul style="list-style-type: none"> -NOM-034-SSA3-2013 "Regulación de los servicios de salud, atención médica prehospitolaria ", logrando obtener tarjetas sanitarias autorizadas por la COPRISEM (Comisión para Protección contra Riesgos Sanitarios del Estado de México). -En marzo del año 2014 la Unidad de Rescate Aéreo obtuvo la Presea Estado de México "Adolfo López Mateos" en el ámbito de la Administración Pública, por el apoyo a los damnificados por los huracanes Ingrid y Manuel en el Estado de Guerrero. -La Unidad de Rescate Aéreo, recibió el reconocimiento internacional al heroísmo en el helicóptero, por la revista especializada Rotor&Wing de los Estados Unidos de Norteamérica, que resaltó la labor de la Unidad en el año 2008,

		principalmente por los Estados de Chiapas y Tabasco.		
VI. Transferencias				
¿Es factible la transferencia de la práctica?		Sí	X	No
Si es factible la transferencia, ya que el tipo de misiones que se realizan en la Unidad de Rescate Aéreo, son avaladas por normas, certificaciones y autoridades, como: Ley de Aviación Civil (Dirección General de Aeronáutica Civil), Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Secretaría de Salud, COFEPRIS (Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios).				
Requerimientos				
Gestión	<p>Presentar a la Subsecretaría de Administración una solicitud, en la que se señale el interés y motivo de conocer a detalle la "mejor practica", para su posible adopción o réplica.</p> <p>El área que lo gestione tendrá que basarse en la Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitolaria, la cual tiene como objeto " establecer los criterios mínimos que se deben cumplir en la atención médica prehospitolaria, las características principales del equipamiento e insumos de las unidades móviles tipo ambulancia y la formación académica que debe tener el personal que presta el servicio en éstas", la cual es de observancia obligatoria para todos los prestadores de servicios de atención médica prehospitolaria de los sectores público, social y privado, que a través de ambulancias brinden servicios de traslado de pacientes ambulatorios, para la atención de urgencias y para el traslado de pacientes en estado crítico.</p> <p>Es su apartado 4.1.12 habla de la profesionalización del Técnico en Atención Médica Prehospitolaria, es "el personal formado de manera específica en el nivel técnico de la atención médica prehospitolaria o en su caso, capacitado, que ha sido autorizado por la autoridad educativa competente, para aplicar los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes adquiridas durante su formación, independientemente de su denominación académica. Los técnicos en urgencias médicas, los técnicos en emergencias médicas, los técnicos en atención médica prehospitolaria y otros análogos, son equivalentes para los fines de esta norma, pueden tener un nivel de formación técnica básica, intermedia, avanzada o superior universitaria", dando pie a la profesionalización universitaria del personal paramédico.</p> <p>Y en el apartado 6.4.1.1 del personal que debe contar una ambulancia aérea menciona: "Debe contar con un TAMP o personal de enfermería con capacitación en atención médica prehospitolaria, que demuestre documentalmente haber acreditado cursos de medicina aeroespacial y de interacción con la aeronave", entre otros apartados de la norma.</p>			
Económicos	Deberá gestionar los recursos económicos basados en la NORMA Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitolaria.			

Tecnológicos	Helicópteros equipados como ambulancias aéreas con equipo aeromédico basado en la NORMA Oficial Mexicana NOM-034-SSA3-2013, Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria.	
Otros	No se ha realizado la transferencia de esta práctica	
¿A quién o quiénes ha sido transferida la práctica?	Entidades federativas:	N/A
	Municipios:	N/A
	Unidades administrativas del Poder Ejecutivo Estatal:	N/A
	Otro:	
VII. Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable		
Secretaría u Organismo Auxiliar	Secretaría de Finanzas / Subsecretaría de Administración	
Unidad administrativa	Coordinación de Servicios Aéreos	
VIII. Datos del responsable de administrar la práctica		
Nombre	Cap. P.A. Alejandro Bulnes Méndez	
Cargo	Coordinador	
Teléfono(s)	273 12 08, 273 12 09	
Domicilio	Calzada al Pacífico #1714, Col. Cacalomacán, C.P. 50266, Toluca, Estado de México	
Correo electrónico	Coordinacion.csagem@gmail.com	
Nombre del enlace	Cap. P.A. Gerardo salvado Salvador de Alba Manjarrez.	
Datos del enlace	Tel. 2731208, 2731209 Ext. 400 correo electrónico: relampagosgerardodealba@gmail.com	
X. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023		
Pilar	Económico: Estado de México competitivo, productivo e innovador	
Eje Transversal	Igualdad de Género Gobierno Capaz y Responsable Conectividad y Tecnología para el Buen Gobierno	
Objetivo	Garantizar una administración pública competitiva y responsable	
Estrategia	Optimizar y transparentar el uso de los recursos de la administración pública	
Línea de acción	Promover la disciplina presupuestaria a través de un ejercicio eficiente, eficaz y transparente de los recursos públicos disponibles.	