

Nueva Revisión de la Auditoría de Desempeño de 2012 del Proceso de Respuesta Médica a Emergencias del Departamento de Bomberos y Rescate

¿Por qué OCA realizó este estudio?

El sistema de respuesta de emergencias 911 de la Ciudad de San Diego (la Ciudad) es un servicio de seguridad pública fundamental, que garantiza que las personas que se encuentran en una emergencia grave o potencialmente mortal reciban una respuesta adecuada y oportuna. El Departamento de Bomberos y Rescate de la Ciudad despacha recursos a todos los incendios y emergencias médicas en la Ciudad; desde incidentes potencialmente mortales, como infartos, hasta lesiones leves, como caídas. La respuesta rápida a las llamadas médicas urgentes es vital: cuanto antes llegue un primer interviniente al lugar de los hechos, más rápido podrá comenzar la atención médica para salvar vidas.

Por lo tanto, realizamos una nueva revisión de nuestra auditoría de desempeño de 2012 del proceso de respuesta a emergencias del Departamento de Bomberos y Rescate con los objetivos de determinar si el departamento:

1. **Equilibra sus recursos limitados con la necesidad de responder rápidamente a las llamadas de emergencia de alta prioridad; y**
2. **Utiliza los datos de despacho para evaluar el desempeño de la respuesta a emergencias, la asignación de recursos y la adecuación de los informes de desempeño dirigidos al público y a las autoridades de la Ciudad.**

Lo que determinó OCA

Tema 1: Evaluación del proceso

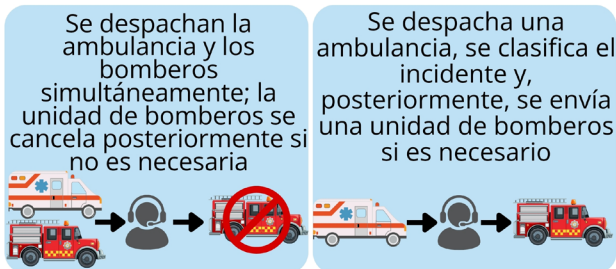
El Departamento de Bomberos y Rescate debe informar anualmente a las autoridades de la Ciudad y al público sobre las ventajas y desventajas de su proceso actual de despacho a emergencias médicas.

- El Departamento de Bomberos y Rescate adoptó la recomendación de la auditoría anterior de alertar simultáneamente a las ambulancias y a las unidades de bomberos; sin embargo, en el año fiscal 2019, cambió a un protocolo diferente para las emergencias médicas, enviando primero una ambulancia y, después de determinar la gravedad de la emergencia, se despacha una unidad de bomberos si el incidente requiere apoyo adicional.
- Si bien **el proceso de despacho actual del Departamento de Bomberos y Rescate tiene algunas ventajas sobre el proceso anterior**, como la reducción de las cancelaciones de unidades de bomberos y una mejor preservación de los recursos, esto puede **aumentar el tiempo para llegar a las emergencias médicas más graves en un promedio estimado de 58 segundos**.
- Aunque ambos procesos de despacho tienen sus ventajas y desventajas, **las autoridades de la Ciudad no reciben información de rutina sobre los costos, beneficios y la justificación del actual proceso para responder a emergencias de la Ciudad.**

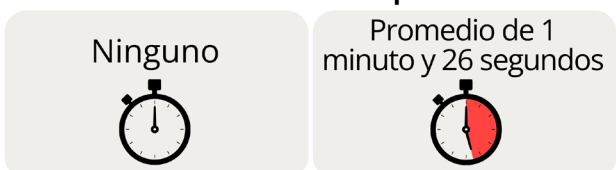
Anexo 8: Los procesos de despacho actuales y anteriores del Departamento de Bomberos y Rescate tienen varias ventajas y desventajas

Proceso anterior Proceso actual

Proceso de despacho



Retraso en el despacho



Frecuencia de despacho de unidades de bomberos



Cancelaciones de la unidad de bomberos en emergencias médicas



Tiempo promedio estimado de llegada de los primeros intervinientes



Nota 1: Si bien existen múltiples variables que influyen en el análisis del proceso de respuesta a emergencias, nuestras conclusiones demuestran que el proceso actual toma más tiempo que el anterior, conclusión con la que coincide el Departamento de Bomberos y Rescate.

Nota 2: Este análisis se realizó en incidentes en los que se despacharon tanto una unidad de bomberos como una ambulancia, y ambas llegaron al lugar. Bomberos-Rescate realizó un análisis paralelo, estimando un retraso de 56 segundos en comparación con nuestra estimación de 58 segundos. Ambos análisis están limitados por las numerosas variables en el proceso, pero está claro que el retraso en el tiempo promedio de llegada y los posibles cambios operativos que mejorarían los tiempos de respuesta requieren un análisis más profundo.

Fuente: Elaborado por OCA usando datos y política proporcionados por el Departamento de Bomberos y Rescate y entrevistas con el Departamento de Bomberos y Rescate.

Tema 2: Recopilación de datos e informes

El Departamento de Bomberos y Rescate debe realizar un seguimiento de todas las fases del proceso de respuesta a emergencias, así como evaluar y estandarizar el tiempo de equipamiento a salida para aumentar la responsabilidad del personal de bomberos.

- El Departamento de Bomberos y Rescate adoptó la recomendación de la auditoría anterior de recopilar datos sobre todas las fases de su proceso para responder a emergencias. Sin embargo, también debe **informar sobre su desempeño en todas las fases del proceso para aumentar la supervisión y la transparencia** ante las autoridades de la Ciudad y el público.
- Actualmente, no existe ningún requisito** que obligue al Departamento de Bomberos y Rescate a **informar de manera formal y rutinaria sobre su proceso de respuesta a emergencias** y su desempeño.
- Los informes integrales ayudarían al Departamento de Bomberos y Rescate a **sustentar la toma de decisiones y las solicitudes de recursos adicionales por parte de las autoridades de la Ciudad**. Los informes también pueden brindar a las autoridades de la Ciudad y al público una visión detallada sobre los resultados de la respuesta a emergencias por fases y área geográfica.

Anexo 15: Desde el año fiscal 2023 hasta el año fiscal 2025, el Departamento de Bomberos y Rescate superó su tiempo estándar de llegada de 6 minutos y 30 segundos para incidentes médicos de alta prioridad en todos los distritos municipales por un margen de entre 1 minuto y 7 segundos hasta casi 3 minutos

Distrito Municipal	Hora de llegada 90.º Percentil	Porcentaje de llegadas de unidades de bomberos en 6 minutos y 30 segundos o menos	Promedio total de incidentes
1	9 minutos y 24 segundos	57 %	7,025
2	8 minutos y 57 segundos	66 %	10,327
3	7 minutos y 41 segundos	81 %	19,827
4	8 minutos y 14 segundos	69 %	8,020
5	9 minutos y 13 segundos	57 %	6,111
6	9 minutos y 11 segundos	60 %	6,482
7	8 minutos y 51 segundos	59 %	7,355
8	9 minutos y 0 segundos	69 %	11,374
9	7 minutos y 37 segundos	78 %	9,825

Tiempo estándar de llegada del Departamento de Bomberos y Rescate: 6 minutos y 30 segundos

Nota: El tiempo de llegada de 6 minutos y 30 segundos incluye desde el momento en que la unidad de bomberos se despacha hasta su llegada al lugar de los hechos. No incluye el tiempo de despacho de la llamada.

Fuente: Elaborado por OCA usando datos de respuesta a emergencias proporcionados por el Departamento de Bomberos y Rescate.

Tema emergente: Tiempo de equipamiento a salida

El Departamento de Bomberos y Rescate no cumplió con su tiempo estándar de llegada desde el año fiscal 2023 hasta el año fiscal 2025, en gran parte debido a la lentitud de los tiempos de equipamiento a salida.

- El Departamento de Bomberos y Rescate ha incumplido sistemáticamente con su tiempo estándar de llegada; el bajo desempeño en el tiempo de equipamiento a salida probablemente contribuye a que los tiempos totales de respuesta (también conocidos como tiempo de llegada) sean más largos.
- El tiempo de salida en todas las estaciones de bomberos fue considerablemente mayor que el estándar de 1 minuto y 30 segundos o 2 minutos, dependiendo de la hora del día, con un tiempo de salida promedio de 2 minutos y 54 segundos durante todo el periodo evaluado.
- Con el retraso para determinar la gravedad de la emergencia y la lentitud en los tiempos de equipamiento a salida en **todas las estaciones de bomberos, los equipos no salen de la estación para responder a un incidente hasta después de haber transcurrido más de 4 minutos.**

Anexo 12: Las unidades de bomberos no salen de la estación hasta después de haber transcurrido un promedio de 4 minutos y 20 segundos desde el despacho de una ambulancia para algunas emergencias médicas

4 minutos y 20 segundos antes de que la unidad de bomberos salga de la estación, luego de que el Centro de Despacho confirme que se trata de un incidente médico



Fuente: OCA. Elaborado en función de los datos de respuesta a incidentes y emergencias proporcionados por Bomberos-Rescate.

- En sus informes públicos, el Departamento de Bomberos y Rescate suele atribuir los tiempos de llegada por debajo del estándar a la falta de estaciones de bomberos. Aunque éste es uno de los factores, **nuestro análisis indica que la lentitud en los tiempos de equipamiento a salida es un factor contribuyente más significativo.** Por lo tanto, el Departamento Bomberos y Rescate debe establecer una métrica mediante la cual medir, evaluar, e informar el desempeño del tiempo de equipamiento a salida.

sandiego.gov/auditor

Lo que recomienda la OCA

Hemos presentado 3 recomendaciones al Departamento de Bomberos y Rescate, destinadas a mejorar la concientización sobre las ventajas y desventajas que realiza el departamento en su proceso de despacho, y para ayudar a monitorear y mejorar los tiempos de equipamiento a salida. Específicamente, el Departamento de Bomberos y Rescate debe:

- Crear una política que exija informes anuales sobre cada fase del proceso de despacho de emergencias, las ventajas y desventajas asociadas con los procesos actuales y alternativos, y los tiempos de respuesta de las unidades de bomberos y presentar las conclusiones a las autoridades de la Ciudad; y
- Establecer una política interna que estandarice la manera en que se realiza el seguimiento y la evaluación del tiempo de equipamiento a salida e informar sobre el desempeño por estación de bomberos y por unidad de bomberos.

El Departamento de Bomberos y Rescate aceptó las 3 recomendaciones.

Para obtener más información, comuníquese con Andy Hanau, auditor de la Ciudad, al (619) 533-3165

O

cityauditor@sandiego.gov