Sistema de Control de Emergencias – Cruz Roja Mexicana

“Manual Llenado Clínico del FRAP Digital - SCI”

Indice

1. Introducción.... 4
2. Ingreso a la aplicación.... 5
2.1. Requisitos indispensables de acceso a la aplicación y sitio responsivo del FRAP Digital 2.0:.... 5
3. Integración de la App Telegram con el SCE.... 5
3.1. Vinculación.... 5
3.2. Pasos para vincular tu cuenta del SCE en la App Telegram.... 6
4. Notificaciones.... 9
5. Uso de comandos.... 16
5.1. Comando /operación.... 16
5.2. Comando /micuenta.... 17
6. Navegación en la interfaz del Sitio responsivo.... 19
6.1. Iconos de acceso a información operativa.... 20
7. Acceso y registro de información en el FRAP Digital.... 26
7.1. Pantalla Login.... 26
7.2. Ingreso al servicio asignado.... 27
7.3. Datos del paciente.... 27
7.3.1. Descripción de Media Filiación de un paciente.... 27
7.3.2. Información de identificación.... 28
7.4. Secciones del FRAP Digital.... 29
7.5 Motivo de la emergencia.... 30
7.6. Signos vitales.... 31
7.8. Evaluación.... 31
7.9. Tratamiento.... 32
7.10. Información Legal.... 33
7.10.1. Manejo de pertenencias.... 33
7.10.2. Intervención de autoridades.... 34
7.10.3. Documentación.... 35
7.12. Finalización de captura y creación del FRAP Digital.... 40
8. Ubicación del PDF en el Sitio Responsivo del FRAP Digital.... 42
9. Ubicación del FRAP Digital en el SCE.... 44
10. Extracción del PDF del FRAP Digital.... 47
11. Resumen de Atención prehospitalaria en el FRAP Digital.... 47
12. Descripción de la evaluación.... 48
13. Consentimiento informado.... 49
14. Validación.... 50
15. Registro de Insumos.... 50
15.1. Búsqueda y selección de insumos.... 51
15.2. Funcionalidades adicionales de la sección de insumos.... 55
15.3. Visualización en el SCE de los insumos registrados.... 55

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

16. FRAP Digital (SCI) - Eventos especiales / Emergencias mayores.....57
16.1. Proceso de habilitación del SCI.....57
16.2. Requisitos de acceso al FRAP SCI.....58
16.3. Excepciones y consideraciones especiales.....59
16.4. Seguridad y control de acceso.....60
16.5. Visualización temporal y almacenamiento.....60
16.6. Llenado del formulario clínico.....61
17. FRAP Digital - Validez legal, transparencia y uso.....63
18. Soporte Técnico.....64

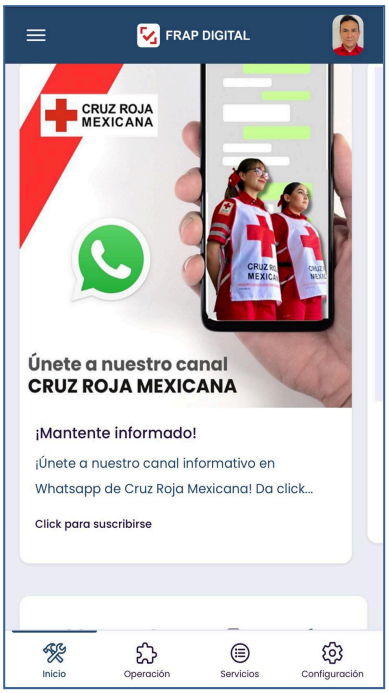
Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

1. Introducción

Dentro del marco de la renovación tecnológica del **Sistema de Control de Emergencias (SCE) de la Cruz Roja Mexicana**, se han implementado innovaciones claves destinadas a mejorar la eficiencia y precisión en la atención de emergencias. Entre ellas, destaca la integración de la aplicación Telegram **(RedBot)** como una herramienta de comunicación automatizada que facilita el intercambio de información y asegura la transmisión previa.

Además, la incorporación de **Inteligencia Artificial (IA)** optimiza el acceso a conocimientos actualizados sobre protocolos de atención prehospitalaria y bibliografía autorizada por la **Cruz Roja Mexicana**. Estas tecnologías no solo apoyan en la resolución de emergencias, sino que también fortalecen la capacidad de toma de decisiones del personal operativo, contribuyendo a respuestas más efectivas y alineadas con los altos estándares de calidad y seguridad de la institución.

El **"FRAP Digital"**, una extensión del **SCE**, ha sido desarrollado específicamente para responder a las necesidades operativas en la atención prehospitalaria. Esta aplicación permite el acceso desde cualquier dispositivo móvil y ofrece un flujo integral de información sobre las emergencias. Desde el registro de la llamada y el despacho del servicio, hasta la captura de datos del paciente por cualquier miembro del equipo asignado a la unidad, el **"FRAP Digital"** asegura una gestión más eficiente y coordinada.

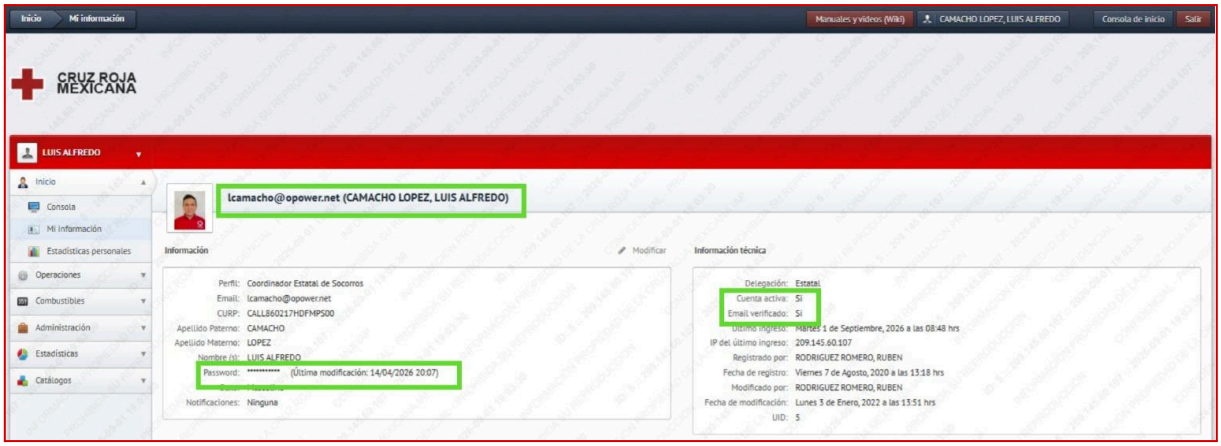


Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

2. Ingreso a la aplicación

2.1. Requisitos indispensables de acceso a la aplicación y sitio responsivo del FRAP Digital 2.0:

1. **Cuenta registrada en el SCE:** Asegúrate de tener una cuenta activa en el **Sistema de Control de Emergencias (SCE).**
2. **Correo electrónico verificado:** Verifica que la dirección de correo asociada a tu cuenta esté correctamente registrada y activa.
3. **Contraseña personalizada:** Cambia la contraseña predeterminada por una clave segura y fácil de recordar.
4. **Cuenta habilitada:** Confirma que tu cuenta está autorizada y habilitada para acceder a la aplicación.
5. **Vinculación con Telegram:** Completa el proceso de vinculación entre tu cuenta del **SCE** y el **RedBot** en Telegram para asegurar un funcionamiento óptimo.



3. Integración de la App Telegram con el SCE

La aplicación Telegram, en conjunto con el **Sistema de Control de Emergencias (SCE)**, se han integrado mediante un bot nombrado como "**RedBot**". Esta herramienta permite a los usuarios recibir notificaciones y realizar interacciones relacionadas con la gestión de emergencias de forma automatizada y en tiempo real. A continuación, se describen el proceso de vinculación y las principales funcionalidades disponibles a través de esta integración:

3.1. Vinculación

Para realizar una vinculación exitosa del **RedBot** mediante la aplicación Telegram, es necesario contar con una cuenta en el **SCE**. Si aún no te has registrado, accede a la liga del **SCE** de tu Estado para completar el registro en tu delegación y obtener tu usuario y contraseña **(credenciales de acceso al Sistema)**. Estos datos serán los mismos que se utilizarán durante el proceso de vinculación y permitirán un acceso seguro al **"FRAP Digital"**en el futuro.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

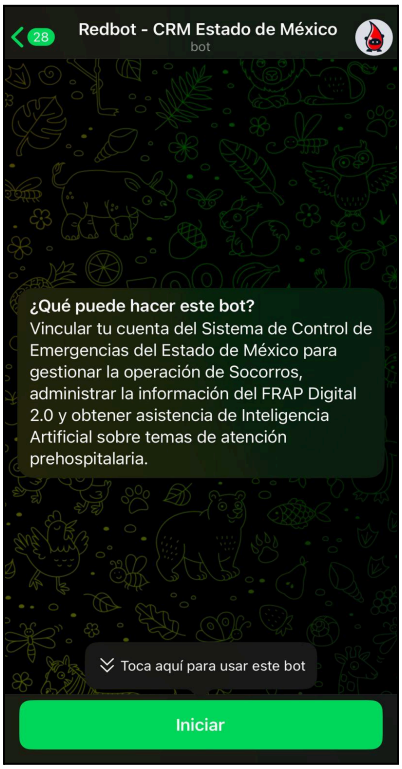
3.2. Pasos para vincular tu cuenta del SCE en la App Telegram

1. Descarga Telegram en tu dispositivo desde la App Store o Google Play. Puedes escanear el siguiente Código QR para instalar la Aplicación de Telegram.

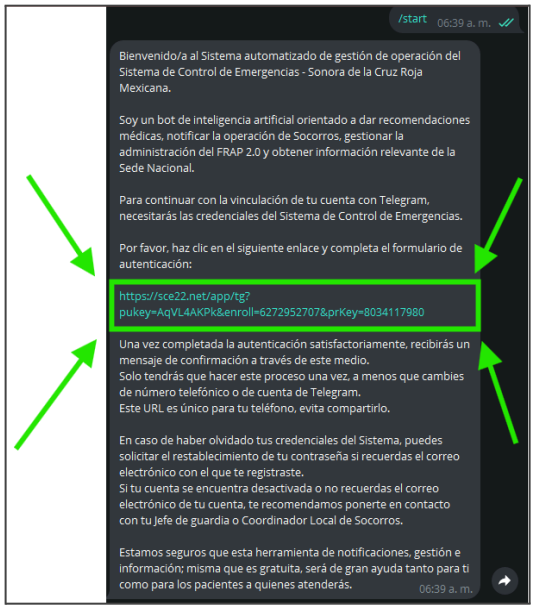
2. Accede al **RedBot** a través del enlace correspondiente a tu estado, siguiendo el formato: **`https://t.me/CruzRojaMexicana[nombredelestado]_bot.`** Por ejemplo: **`https://t.me/CruzRojaMexicanaSonora_bot`** Este enlace es igual para todos los estados; solo debes asegurarte de colocar el nombre correcto del Estado al que perteneces.

3. Pulsa el botón "**Iniciar**" o **"/start"** o bien escribe este comando en la conversación del **Redbot**, **esta acción iniciará el proceso de vinculación** (recuerda que para mantener activa una conversación el comando siempre tendrá al inicio una diagonal **(/)**.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



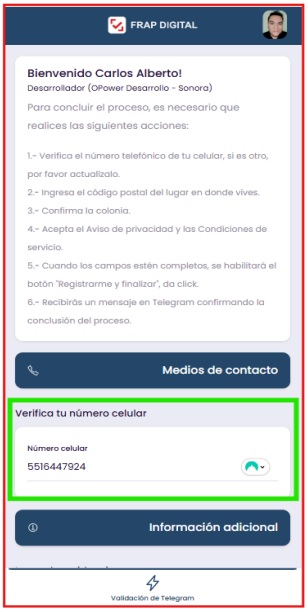
4. Lee atentamente las instrucciones del **"Mensaje de Bienvenida",** todos los usuarios reciben un mensaje de bienvenida a través del "RedBot", confirmando su conexión y disponibilidad para recibir notificaciones y comandos. **Accede al enlace único que el RedBot envía para tu dispositivo y usuario**. Haz clic en el enlace.

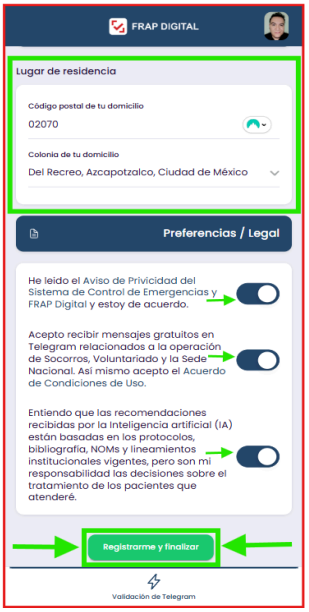


Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

5. Ingresa al Link que corresponde a tu Estado: estado.cr.org.mx/app, en la página de Login ingresa tus credenciales de acceso al **SCE** (usuario y contraseña) y pulsa **"Validar cuenta"** .

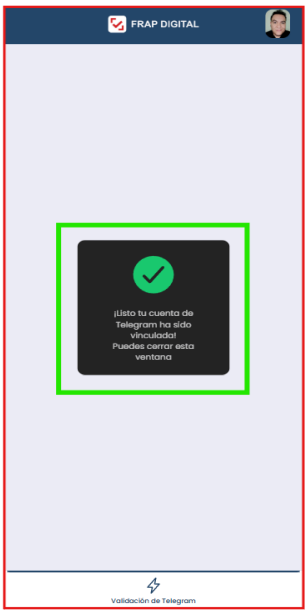
6. Lee las instrucciones y completa el formulario con los datos solicitados.
   Consulta la información mostrada y habilita las casillas de verificación para finalizar.

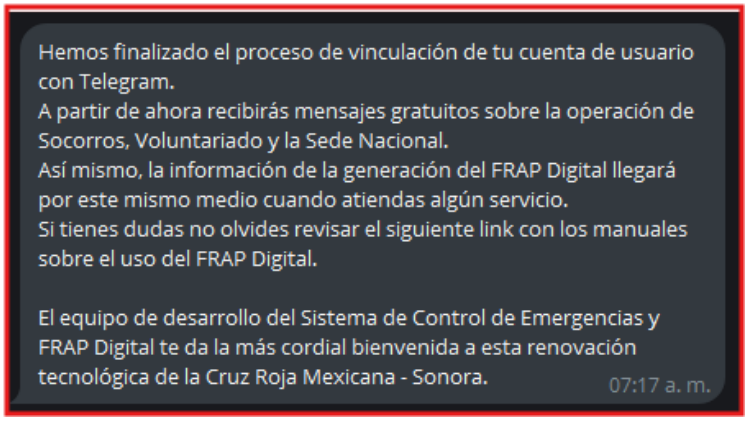




Importante: Una vez completado el procedimiento, la cuenta quedará vinculada de manera exitosa y lista para su uso. A partir de este momento se recibirán en el historial de conversación con el **RedBot** distintas notificaciones con información operativa.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables





4. Notificaciones

La aplicación Telegram, en conjunto con el **Sistema de Control de Emergencias (SCE),** se encuentra integrada mediante un asistente automatizado denominado **"RedBot".**

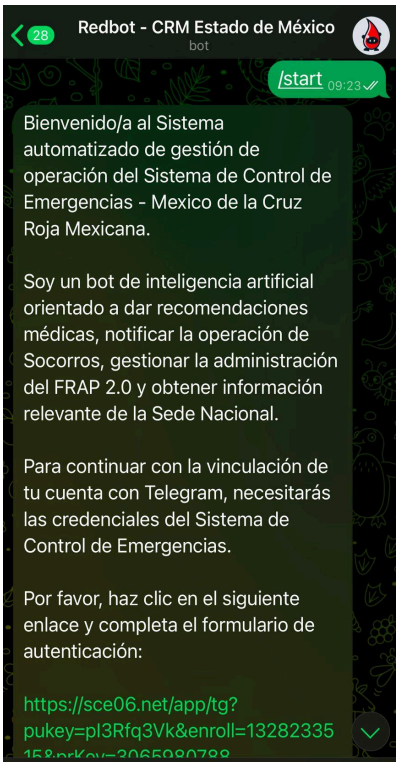
Esta herramienta fortalece la operación del sistema al permitir que los usuarios reciban notificaciones, realicen interacciones operativas y consulten información en tiempo real, optimizando la gestión de emergencias.

Asimismo, el **RedBot** brinda acceso a información y recursos sobre protocolos de atención prehospitalaria aprobados por la **Cruz Roja Mexicana**, apoyándose en un modelo de **Inteligencia Artificial (IA)** con lenguaje natural que facilita la comunicación y el acceso a contenidos de manera ágil y comprensible.

A continuación, se describen las principales funcionalidades disponibles a través de esta integración.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

1. **Mensaje de Bienvenida:** Al ingresar al Sistema, los usuarios reciben un mensaje de bienvenida a través del **RedBot,** el cual confirma que la cuenta ha sido vinculada correctamente y que se encuentra habilitada para recibir notificaciones e interactuar mediante comandos operativos dentro del entorno del **Sistema de Control de Emergencias (SCE).**

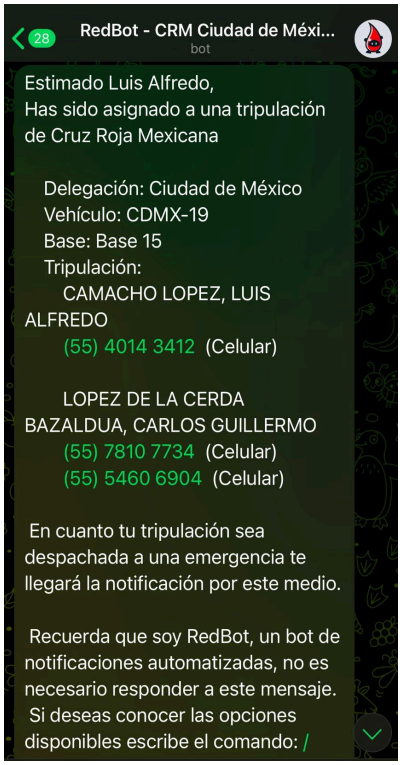


Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

2. **Mensaje de Vinculación:** Esta notificación la reciben los usuarios, una vez completado el proceso de vinculación, la cuenta quedará **habilitada para recibir notificaciones personalizadas, alertas operativas y actualizaciones en tiempo real**, fortaleciendo la comunicación y el seguimiento de los servicios dentro del Sistema.

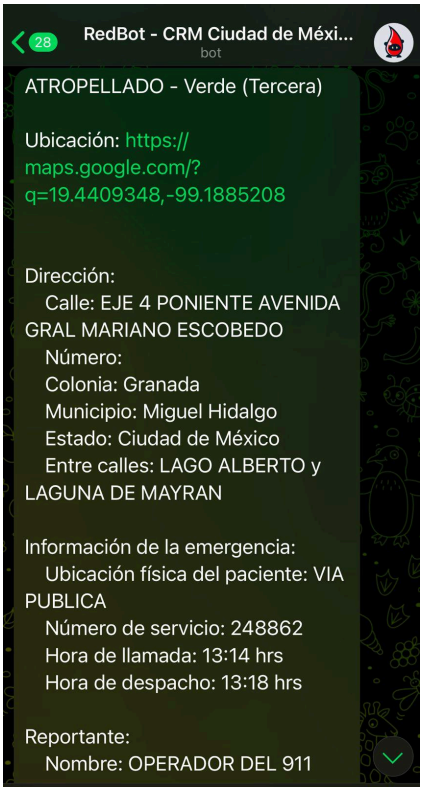
Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

3. **Mensaje de Asignación:** Cuando un usuario es asignado a una unidad, el **RedBot** envía de manera automática una **notificación con los detalles de la asignación**, la cual incluye información sobre la unidad designada, la tripulación correspondiente y los datos generales de la unidad.
   Esta función garantiza una **comunicación inmediata y eficiente** entre el Sistema y el personal operativo, facilitando la coordinación en tiempo real.



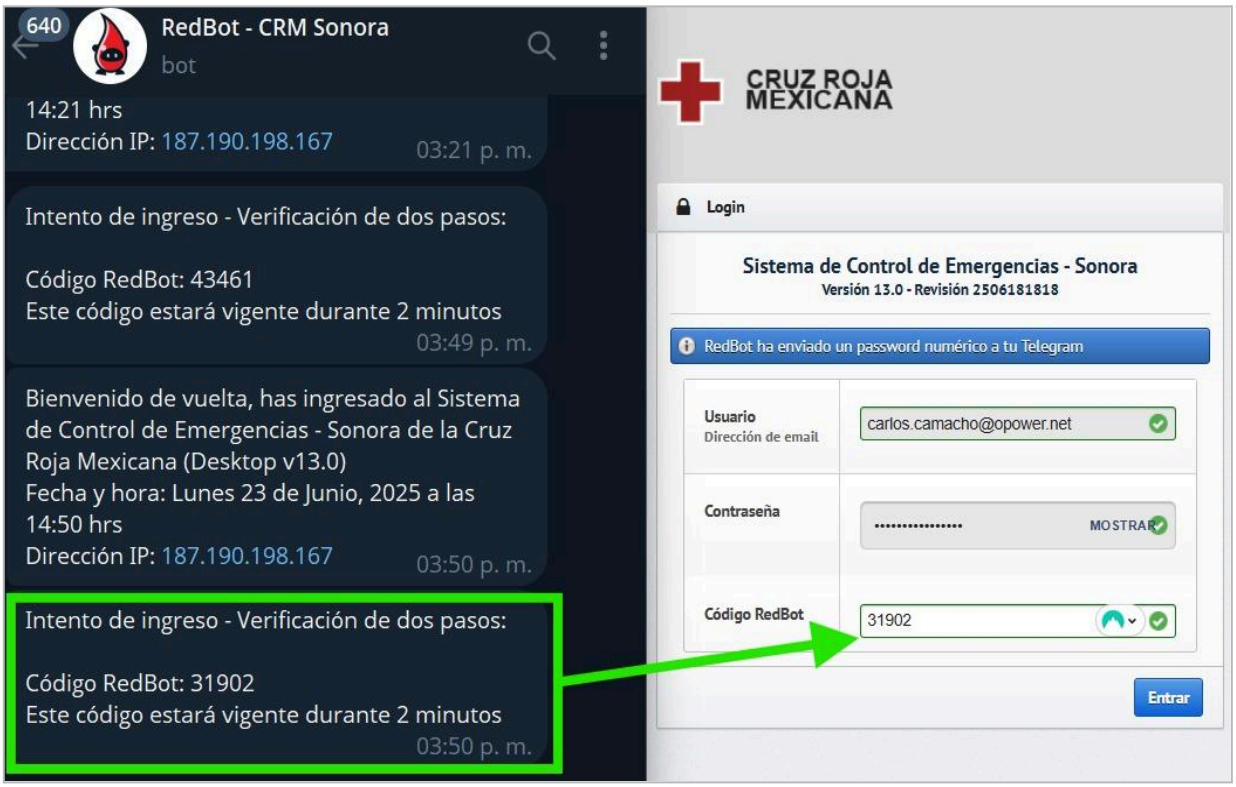
Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

4. **Mensaje de Despacho:** A través del **RedBot**, los usuarios reciben **notificaciones automáticas de despacho** que contienen información esencial para la atención del servicio, como la **ubicación del incidente, tipo de emergencia, número de servicio y demás datos relevantes para la operación.**
   Esta funcionalidad permite mantener al personal informado en tiempo real, favoreciendo una respuesta oportuna y coordinada ante cada emergencia.



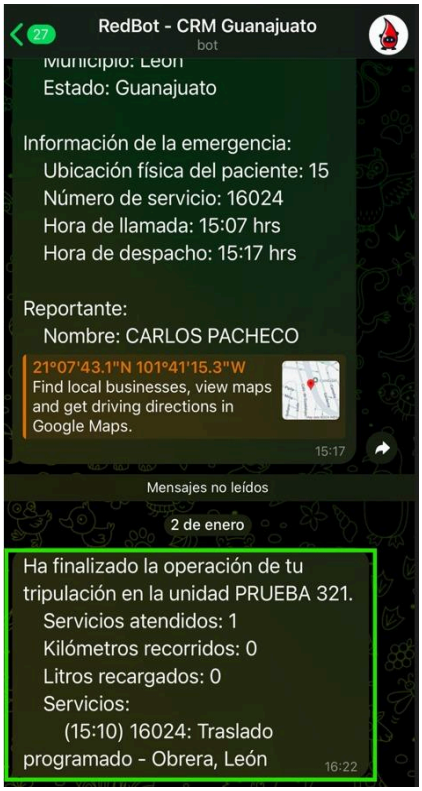
Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

5. **Mensaje de Verificación de dos pasos:** La autenticación en dos pasos es una capa adicional de seguridad que protege la información sensible al requerir no solo una contraseña, sino también un segundo factor de verificación, el **RedBot** envía un código de verificación único a los usuarios al intentar acceder al **SCE**. Este código debe ser ingresado para completar el inicio de sesión, asegurando que solo el usuario autorizado tenga acceso.



Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

6. **Mensaje de Finalización de actividades:** Al finalizar las actividades de la tripulación desde el **SCE**, se recibirá de forma automática un mensaje con la información de los servicios atendidos, los kilómetros recorridos de la unidad y la cantidad de combustible abastecido.



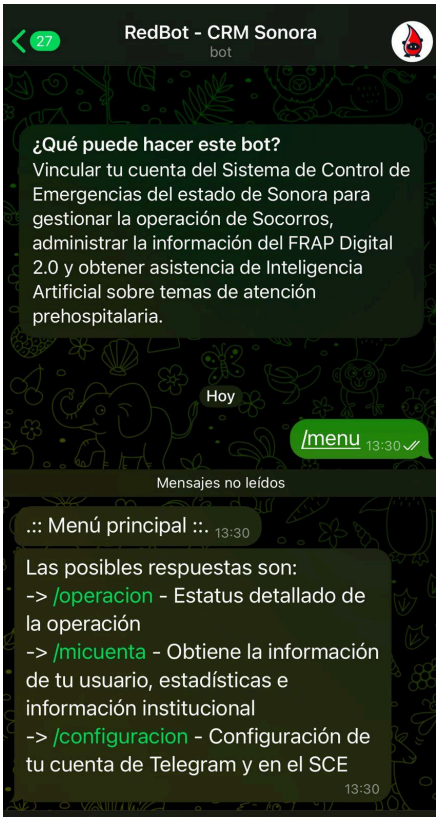
Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

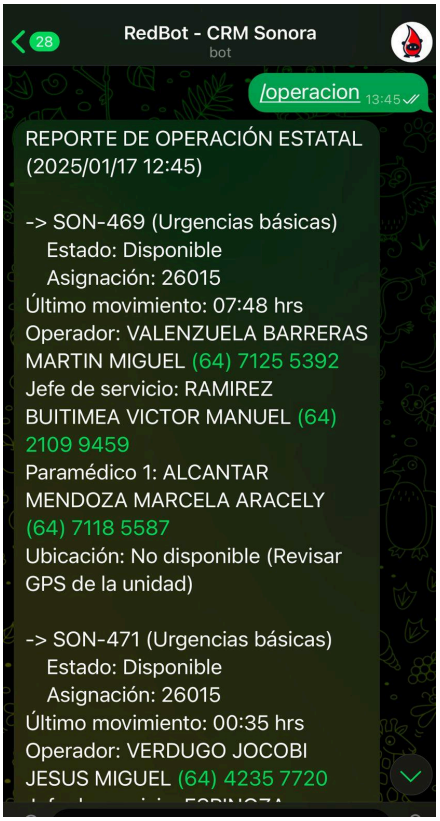
5. Uso de comandos

Para interactuar con el Bot debe ingresar a la aplicación de Telegram y escribir en el **buscador de conversaciones "RedBot"** y cuando lo selecciones entrar para iniciar una conversación. Dependiendo de la acción a realizar se debe escribir alguno de los siguientes comandos:

5.1. Comando /operación

Al escribir este comando (**/operación)** y pulsar el botón de enviar, el **RedBot** enviará la información detallada de cada una de las unidades que se encuentran activas en la guardia, por ejemplo, estado de la unidad, a qué base está asignada, hora del último movimiento, datos de la tripulación y la ubicación actual, la cual se puede visualizar pulsando el link de referencia.



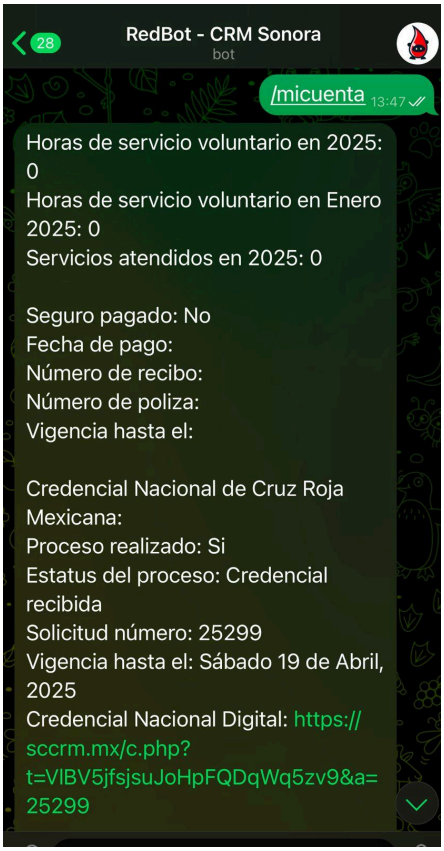


Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

5.2. Comando /micuenta

Al ingresar a este comando **(/micuenta)**se tendrá acceso a la siguiente información general del usuario que se encuentra interactuando con el Bot:

- Horas de servicio voluntario durante el año.
- Horas voluntarias durante el mes corriente.
- Cantidad de servicios atendidos durante el año.
- Seguro de vida.
- Estatus de la Credencial Nacional
- Link de acceso a la información a tu **Credencial Nacional Digital.**



Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

5.3. Comando /configuración

Este comando **(/configuración)**contiene datos sensibles que no deben ser compartidos a terceros, para garantizar la seguridad de su información personal evite compartirla. Se puede obtener la información de sus credenciales de acceso.

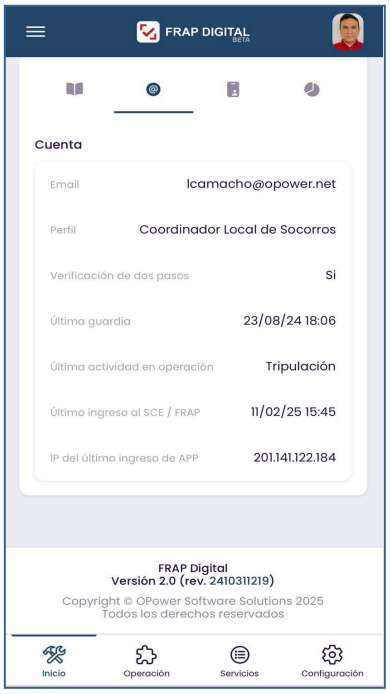
- Email.
- Password de acceso al **SCE** y a la interfaz del **FRAP Digital.**
- CURP.
- Nombre.
- Perfil.
- Delegación.
- Datos de uso interno.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

6. Navegación en la interfaz del Sitio responsivo

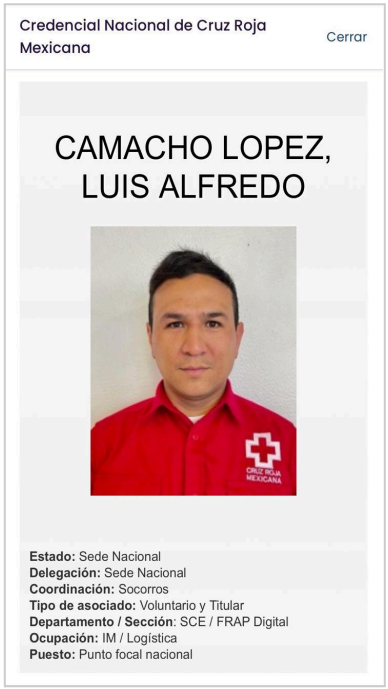
Al confirmar el acceso a la aplicación, se mostrará la información del usuario que ha iniciado sesión, así como mensajes institucionales. Al seleccionar los íconos debajo de los mensajes, podrás acceder a la siguiente información de tus datos personales:

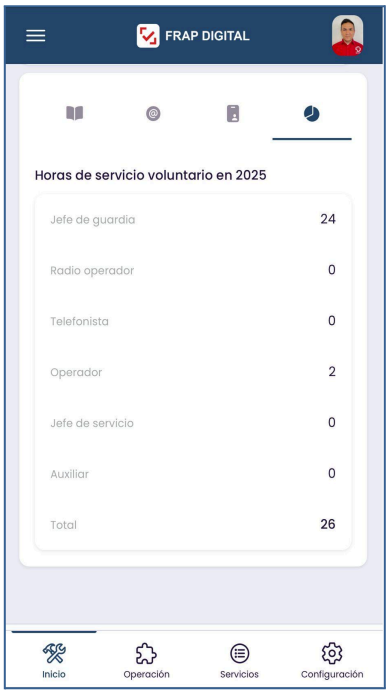
1. **Servicios atendidos**: Información de los últimos servicios asignados que incluyen número de servicio, fecha y hora, unidad asignada y motivo de la atención.
2. **Datos de tu cuenta:** Se mostrará el registro de la fecha y hora de la última guardia, última actividad en operación, último ingreso al **SCE** o al **FRAP Digital**, y la dirección IP del último ingreso a la App.



Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

1. **Acceso a la información de tu Credencial Nacional:** Se muestra la fecha de vigencia y al pulsar el botón abrir se visualizará tu **Credencial Nacional Digital.**
2. **Total de horas de servicio voluntario:** Se muestra un resumen de la cantidad de horas voluntarias cubiertas en lo que va del año, y en qué posiciones fue asignado el usuario.





6.1. Iconos de acceso a información operativa

Al seleccionar cada uno de los íconos de la barra inferior, accederás a una pantalla con la información operativa. La visualización dependerá del perfil asignado.

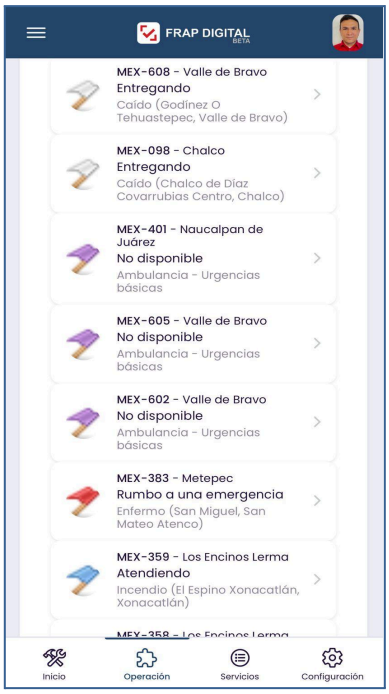
Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

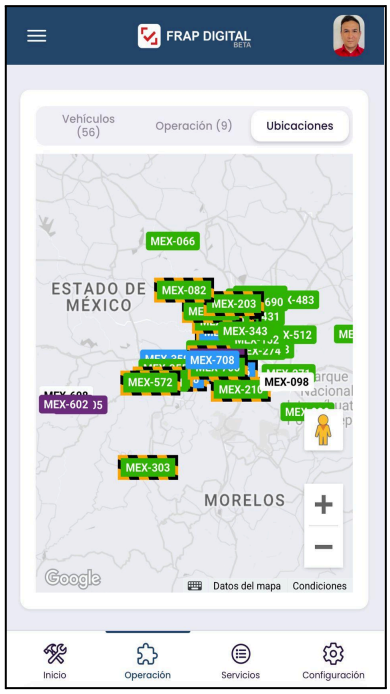
6.1.1. Icono de Inicio

Al pulsar en este icono serás direccionado a la página principal, sin importar en que campo o sección te encuentres, siempre serás direccionado al inicio.

6.1.2. Icono de Operación

Al ingresar puedes acceder a la información de los vehículos operativos en el turno, su estatus, detalles de operación (vehículos atendiendo un servicio) y ubicación en un **mapa interactivo**.



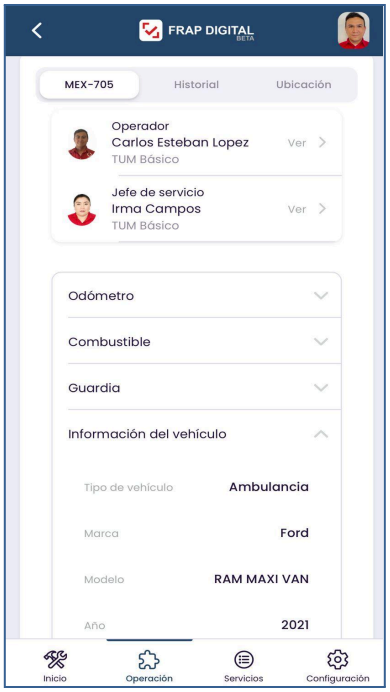


- **Selección de unidad:** Muestra la información del personal asignado (imagen de credencial, contacto y vigencia). Si la imagen no aparece, es porque la credencialización no se ha iniciado o concluido. La palabra **"Atención"** en rojo indica una credencial vencida.

- **Información del vehículo:** Ofrece opciones desplegables de odómetro, combustible, guardia, datos del vehículo y póliza de seguro; cada opción despliega información detallada.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

- **Botón Historial:** Proporciona la fecha y hora de creación de guardia, inicio de operaciones, y el desglose de servicios asignados durante el tur



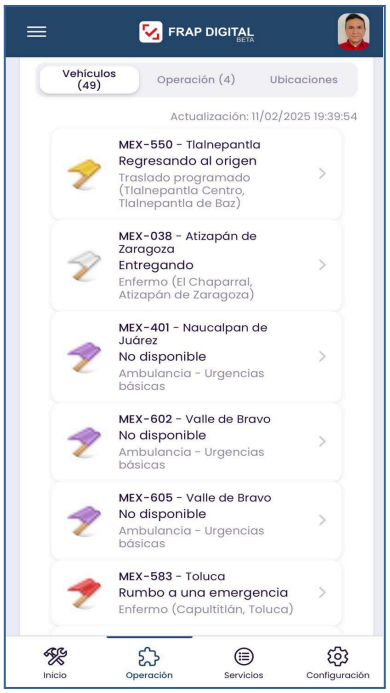
- **Botón Ubicación:** Muestra la ubicación actual de la unidad seleccionada, ya sea mediante rastreo satelital o **"GPS asistido"**.

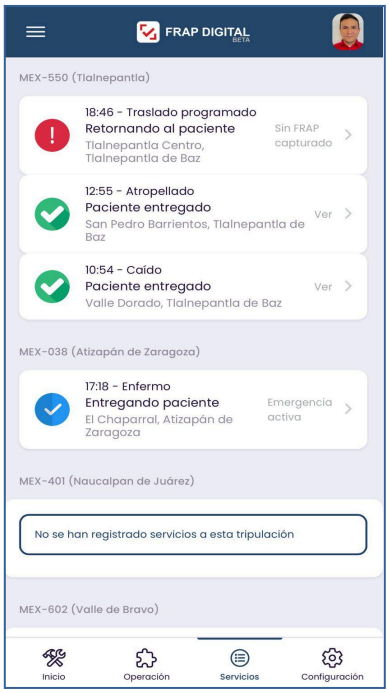
6.1.3. Icono de Servicios

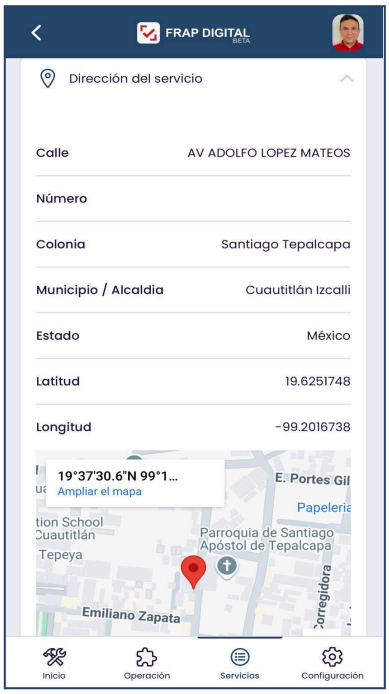
Permite consultar los servicios generados y verificar aquellos con **FRAP** agregado o pendientes. Se muestran banderas de colores para indicar la etapa de la emergencia en que se encuentra la unidad.

- **Selección de servicio:** Despliega información completa de la emergencia atendida, incluyendo ubicación y cronología del servicio.
- **Botón Crear un FRAP:** Permite a los perfiles de Coordinador capturar información de atención a pacientes. **El personal operativo recibirá un enlace único para crear el FRAP a través del Chat de notificaciones en RedBot.**

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables







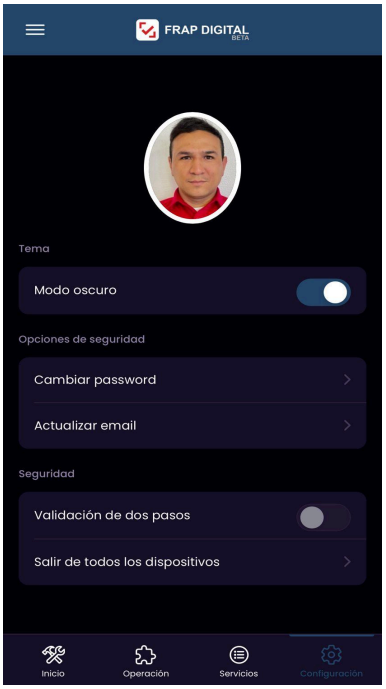
Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

6.1.4. Icono de Configuración

Al ingresar puedes realizar algunas acciones como son, personalizar tu pantalla, a un tono obscuro o claro, además pueden solicitar que se habilite la verificación de dos pasos, esta medida de seguridad asegura un acceso más protegido a la plataforma, mejorando la integridad y confidencialidad de la información.

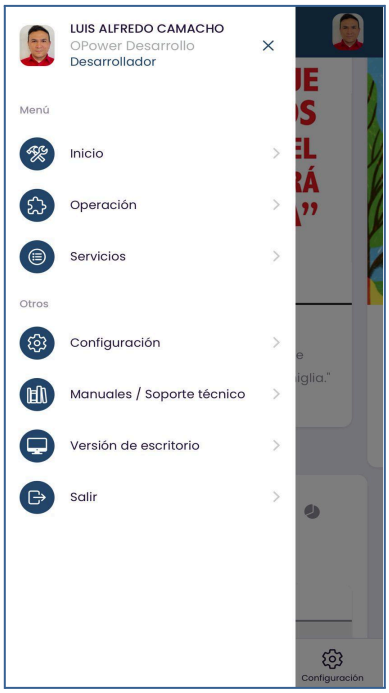
Recordemos que el acceso al FRAP SCI en campo requiere activa la verificación de dos pasos para poder visualizar el icono de acceso y poder gestionar el manejo de información.

Todos los usuarios tienen la posibilidad de generar un correo solicitando modificar su correo electrónico y contraseña en cualquier momento. También pueden cerrar su sesión en todos los dispositivos donde hayan iniciado sesión en el **SCE**, lo cual añade una capa extra de seguridad en caso de pérdida o cambio de dispositivo



Dentro de los iconos de navegación se encuentra también el icono **"Menú de navegación",** lo encontrarás situado en el extremo superior izquierdo de la pantalla, al seleccionarlo que permite acceder a los iconos de navegación de la interfaz y acceso al material de **"Autoayuda"** (Manuales y Soporte Técnico); el último icono permite salir de la Aplicación.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



Es fundamental que todo el personal se familiarice con el acceso a la aplicación y la navegación de la interfaz. Esto garantizará una interacción más fluida al capturar información en las diferentes secciones del FRAP Digital.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

7. Acceso y registro de información en el FRAP Digital

Una vez que se recibe la notificación de Despacho a un servicio de emergencia, se enlaza de forma automática la información capturada desde el **Sistema de Control de emergencias (SCE)** al Sitio Responsivo del **FRAP Digital,** aquí inicia la interacción de los tripulantes asignados a la unidad que cubre los servicios de emergencia con el acceso para la captura de información de cada una de las atenciones brindadas a los pacientes.

7.1. Pantalla Login

Para ingresar debes escribir la dirección correcta que corresponde a tu estado, recuerda que al final se debe agregar **/app.** Una vez en la pantalla de Login, deberás escribir la información de tus **credenciales de acceso** en la pantalla de inicio de sesión, las mismas que utilizas para acceder al **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** de tu Estado.

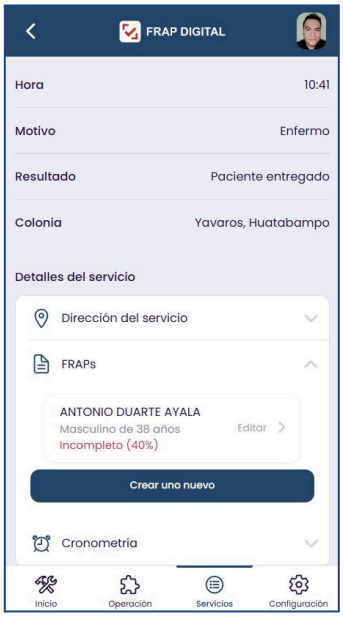
Además, contarás con la opción de "**Ocultar o Mostrar"** la contraseña mientras la ingresas, lo que te permitirá verificarla y evitar errores que puedan agotar los intentos de inicio de sesión y desactivar tu cuenta.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

7.2. Ingreso al servicio asignado

Al ingresar, podrás visualizar la información almacenada en el **SCE**, incluyendo: **motivo de la atención** , **resultado de la emergencia** , **colonia** , **dirección del servicio** y **cronometría** . También podrás verificar si existe un **"FRAP Digital"** capturado.

Para iniciar la captura de información, seleccione el botón **"Crear un FRAP"** . Si ya existe un **FRAP** incompleto, despliega el "**Combo Box"** de **FRAP's** para continuar editando.



7.3. Datos del paciente

Esta sección permite registrar la información básica y personal del paciente, como nombre, edad, sexo y características físicas esenciales. También incluye campos para capturar cualquier dato de identificación relevante proporcionado por el paciente o sus familiares, facilitando su correcta identificación y continuidad en la atención.

En caso de no contar con datos específicos de identificación, la aplicación permite realizar una descripción basada en los datos de media filiación del paciente.

7.3.1. Descripción de Media Filiación de un paciente

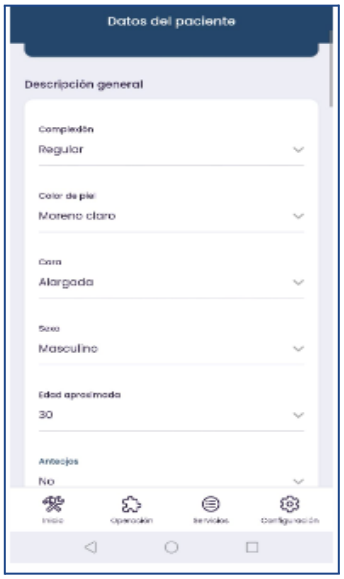
La media filiación de un paciente consiste en registrar sus principales características físicas para facilitar una identificación rápida y efectiva. Para ello, se deben capturar los siguientes datos clave:

1. **Características generales:** Sexo, edad aproximada y estatura.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

2. **Rasgos físicos distintivos:** Color de piel, tipo y color de cabello, así como cualquier característica notable, como cicatrices, tatuajes o marcas particulares.

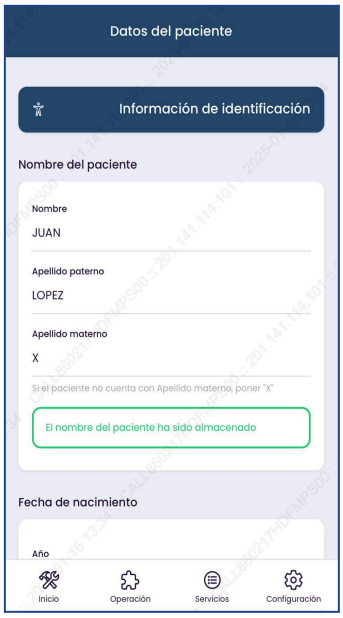
Esta información se documenta en el **"FRAP Digital"**, asegurando una referencia confiable durante la atención prehospitalaria y **permite tener acceso a las demás secciones de llenado.**



7.3.2. Información de identificación

Si el paciente o un familiar proporcionan datos de identificación, por favor, completa la información correspondiente en cada campo de la sección "**Datos del paciente**". Ten en cuenta que algunos campos son obligatorios y otros son opcionales.
La captura de datos sigue los protocolos y directrices establecidos por la **Cruz Roja Mexicana** para la atención prehospitalaria. Al finalizar, haz clic en el botón "**Siguiente**" para continuar con el proceso.

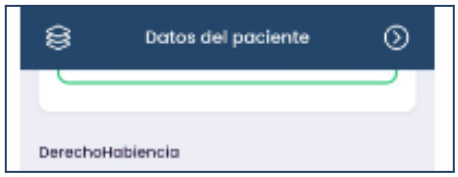
Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



7.4. Secciones del FRAP Digital

En el uso del **"FRAP Digital"**, tienes la opción de ingresar la información siguiendo el orden de atención y valoración del paciente. También puedes navegar entre las diferentes secciones seleccionando el **"Ícono de secciones"**, ubicado en la parte superior de la pantalla. Al seleccionarlo, se desplegará un **menú** con las distintas secciones donde se agrega la información. Además, podrás verificar si los datos han sido ingresados correctamente y de manera completa en cada **sección**.

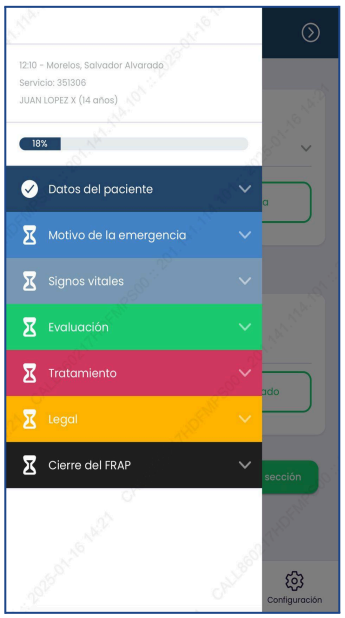
La captura de información será más ágil, ya que cada sección del "FRAP Digital" incluye "Combo Box" que despliegan varias opciones, lo que permite al personal seleccionar rápidamente la información correspondiente a la descripción del paciente atendido.

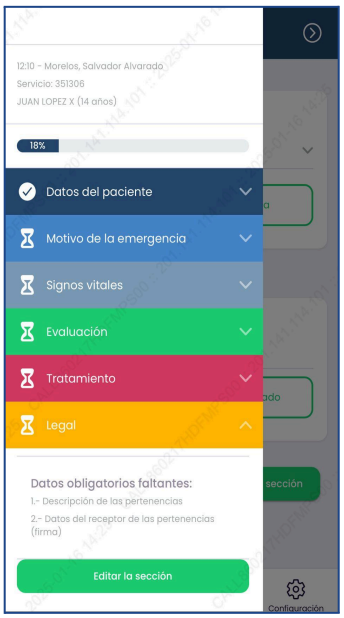


Las "**Secciones"** del **"FRAP Digital"** se dividen de la siguiente manera:

1. Datos del paciente.
2. Motivo de la emergencia.
3. Signos vitales.
4. Evaluación.
5. Tratamiento.
6. Información Legal.
7. Cierre del FRAP Digital.

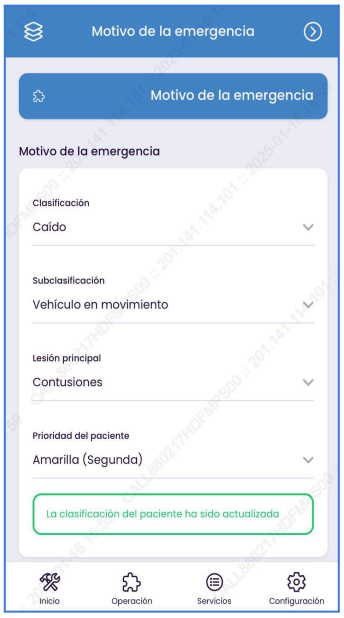
Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

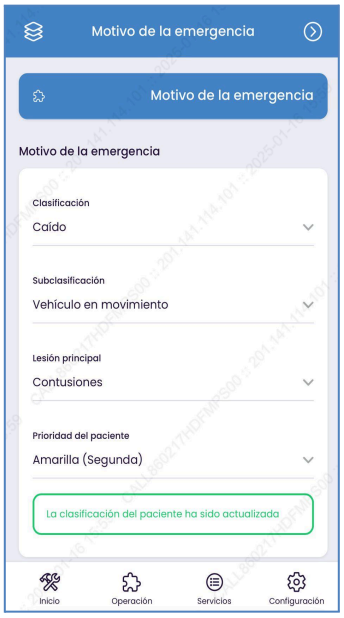




7.5 Motivo de la emergencia

En esta sección, encontrarás la **clasificación** y **subclasificación** del motivo de la emergencia, la **lesión principal** y la **prioridad del paciente**. Cada opción se despliega para que puedas seleccionar la información correspondiente a tu paciente. Al finalizar la captura, pulsa el botón **"Siguiente sección"** para continuar.

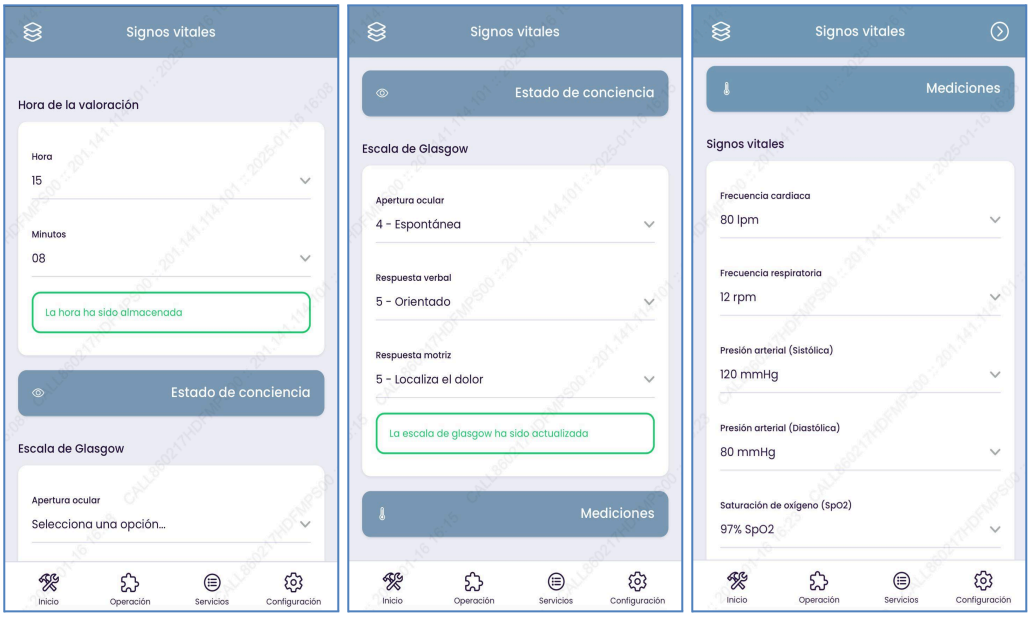




Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

7.6. Signos vitales

Al capturar la información en esta sección, se despliega un **"Combo Box"** con cifras y parámetros específicos de los signos vitales, facilitando un registro ágil durante la atención. Además, podrá registrar la hora del monitoreo y evaluar el estado de conciencia del paciente utilizando la **Escala de Glasgow** .



7.8. Evaluación

La sección **"Evaluación"** incluye observaciones iniciales con respecto a la condición en la que se encuentra el paciente, un examen físico completo y un diagnóstico preliminar basado en su estado general. Se registran los hallazgos clave que orientarán las decisiones sobre el tratamiento e intervenciones, abarcando los siguientes aspectos:

- **Vía aérea y respiración**: Evaluación del estado de la vía aérea y características de la respiración, como frecuencia, calidad y la presencia de obstrucciones.
- **Estado circulatorio**: Monitoreo de los pulsos periféricos y centrales, registrando frecuencia, ritmo y fuerza, para valorar la circulación.
- **Características de la piel**: Análisis del color, temperatura y humedad de la piel, que proporcionan indicios sobre la perfusión y el estado hemodinámico del paciente.
- **Estado neurológico**: valoración del nivel de conciencia y respuestas neurológicas, incluyendo la reacción pupilar y signos de accidente cerebrovascular (ACV), como el ictus.

Además, se debe recoger información clave utilizando el método **SAMPLER**, que incluye:

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

- **S**ignos y síntomas
- **A**lergias
- **M**edicamentos
- **P**atologías previas
- **L** últimos alimentos
- **E**ventos relacionados

Este perfil completo del paciente facilita una evaluación más precisa. En casos de trauma, se debe registrar detalladamente el **"Agente causal",** los **"Hallazgos físicos"** específicos y la **"Semiología del dolor"** (localización, tipo e intensidad), datos esenciales para planificar un manejo adecuado del trauma.

7.9. Tratamiento

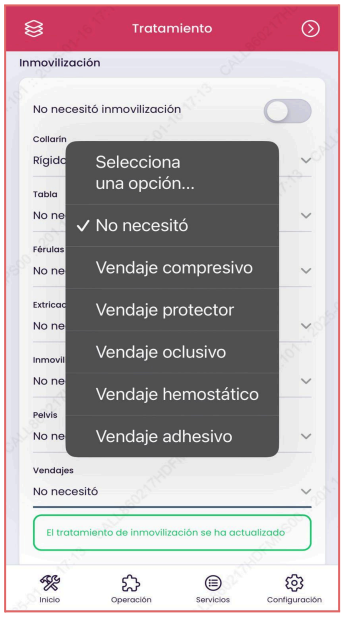
La sección de "**Tratamiento**" permite detallar las intervenciones realizadas durante la atención prehospitalaria, registrando de manera precisa cada procedimiento efectuado para estabilizar o mejorar el estado del paciente. Las intervenciones incluyen, pero no se limitan a:

- **Administración de oxígeno**: Registra la selección del dispositivo utilizado y el volumen de oxígeno proporcionado, con el objetivo de mejorar la saturación de oxígeno en sangre del paciente.
- **Control de hemorragias**: Documenta las técnicas empleadas para detener o reducir el sangrado, permitiendo especificar el método utilizado según la situación clínica.
- **Inmovilización y protección de áreas lesionadas**: Registra la elección de dispositivos utilizados para inmovilizar y proteger zonas afectadas, especialmente en pacientes con trauma.
- **Acceso circulatorio**: Descripción detallada de la colocación de una vía intravenosa, necesaria para la administración de líquidos y medicamentos, de acuerdo con el protocolo.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

- **Asistencia ventilatoria**: En casos de compromiso respiratorio, se documenta la intervención ventilatoria proporcionada, que puede incluir el uso de bolsa-válvula-mascarilla, dispositivos de presión positiva o cualquier otra modalidad de soporte respiratorio.
- **Desfibrilación o cardioversión**: Se registra cualquier procedimiento de desfibrilación o cardioversión realizado en situaciones de urgencia cardiaca.
- **Administración de fármacos**: Registra la administración de medicamentos según los protocolos establecidos, ajustados al nivel académico del Técnico en Urgencias Médicas (TUM) y las necesidades clínicas del paciente.

Este campo permite garantizar una documentación detallada y precisa de todas las acciones realizadas, contribuyendo a un seguimiento efectivo y a la continuidad del cuidado del paciente.



7.10. Información Legal

Esta sección del **"FRAP Digital"** permite registrar y gestionar información clave relacionada con aspectos legales durante la atención de emergencias.

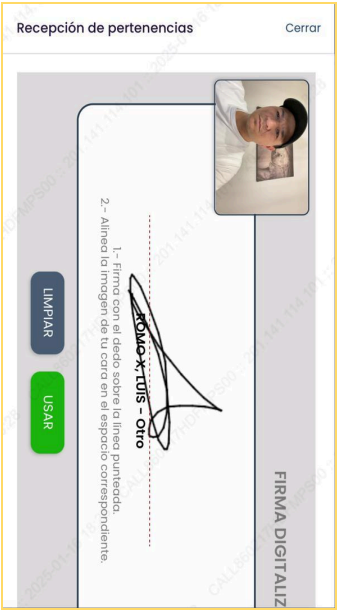
7.10.1. Manejo de pertenencias

Cuando se manejen pertenencias del paciente, el **"FRAP Digital"** ofrece las siguientes funcionalidades:

- Registro detallado de las pertenencias.
- Identificación de la persona que recibe las pertenencias.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

- Captura de firma digital, fotografía de la persona que firma, registro de la fecha y hora exactas de la recepción y ubicación GPS del lugar donde se está realizando la firma.



7.10.2. Intervención de autoridades

En caso de intervención o registro por parte de **"Autoridades que toman conocimiento"**, se puede registrar la siguiente información:

- Dependencia o corporación que se encuentra en el lugar.
- Número económico o identificador de las unidades presentes.
- Nombre o denominación de la autoridad responsable.

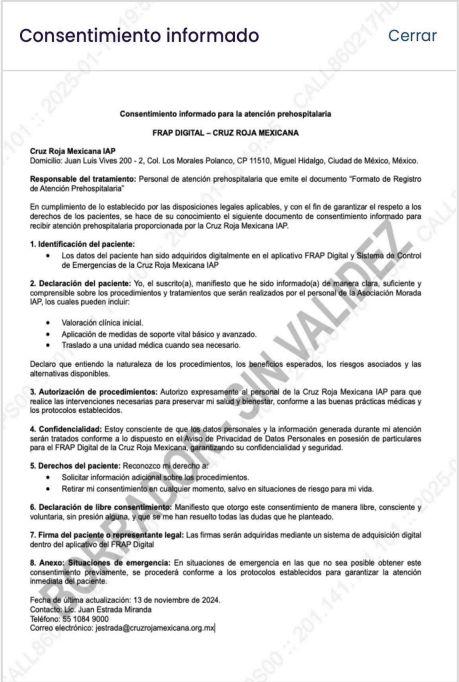
Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

7.10.3. Documentación

El sitio responsivo proporciona las siguientes funcionalidades para el paciente o un familiar autorizado:

- **Lectura y aceptación del "Consentimiento informado":** Permite revisar el documento y, en su caso, otorgar la aceptación correspondiente.
- **Consulta del "Aviso de privacidad":** Facilita el acceso al aviso de privacidad relacionado para su revisión.
- **Registro de datos de identificación:** Recopila la información de la persona que acepta el consentimiento informado.
- **Captura de datos adicionales:** Incluye las siguientes acciones:
    - Registro de la firma digital.
    - Captura de una fotografía de la persona que firma.
    - Registro de la fecha y hora en que se otorga la aceptación.
    - Obtención de las coordenadas GPS del lugar donde se realiza la firma.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



Consentimiento informado Cerrar

Consentimiento informado para la atención prehospitalaria

FRAP DIGITAL – CRUZ ROJA MEXICANA

Cruz Roja Mexicana IAP
Domicilio: Juan Luis Vives 200 - 2, Col. Los Morales Polanco, CP 11510, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

Responsable del tratamiento: Personal de atención prehospitalaria que emite el documento "Formato de Registro de Atención Prehospitalaria"

En cumplimiento de lo establecido por las disposiciones legales aplicables, y con el fin de garantizar el respeto a los derechos de los pacientes, se hace de su conocimiento el siguiente documento de consentimiento informado para recibir atención prehospitalaria proporcionada por la Cruz Roja Mexicana IAP.

1. Identificación del paciente:
- Los datos del paciente han sido adquiridos digitalmente en el aplicativo FRAP Digital y Sistema de Control de Emergencias de la Cruz Roja Mexicana IAP

2. Declaración del paciente: Yo, el suscrito(a), manifiesto que he sido informado(a) de manera clara, suficiente y comprensible sobre los procedimientos y tratamientos que serán realizados por el personal de la Asociación Morada IAP, los cuales pueden incluir:

- Valoración clínica inicial.
- Aplicación de medidas de soporte vital básico y avanzado.
- Traslado a una unidad médica cuando sea necesario.

Declaro que entiendo la naturaleza de los procedimientos, los beneficios esperados, los riesgos asociados y las alternativas disponibles.

3. Autorización de procedimientos: Autorizo expresamente al personal de la Cruz Roja Mexicana IAP para que realice las intervenciones necesarias para preservar mi salud y bienestar, conforme a las buenas prácticas médicas y los protocolos establecidos.

4. Confidencialidad: Estoy consciente de que los datos personales y la información generada durante mi atención serán tratados conforme a lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de Datos Personales en posesión de particulares para el FRAP Digital de la Cruz Roja Mexicana, garantizando su confidencialidad y seguridad.

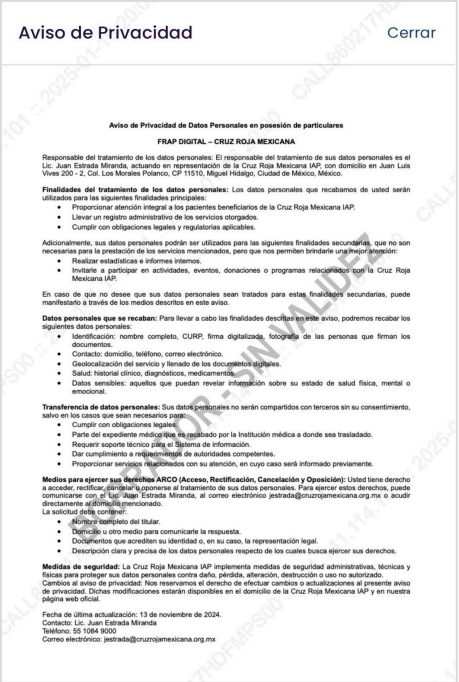
5. Derechos del paciente: Reconozco mi derecho a:
- Solicitar información adicional sobre los procedimientos.
- Retirar mi consentimiento en cualquier momento, salvo en situaciones de riesgo para mi vida.

6. Declaración de libre consentimiento: Manifiesto que otorgo este consentimiento de manera libre, consciente y voluntaria, sin presión alguna, y que se me han resuelto todas las dudas que he planteado.

7. Firma del paciente o representante legal: Las firmas serán adquiridas mediante un sistema de adquisición digital dentro del aplicativo del FRAP Digital

8. Anexo: Situaciones de emergencia: En situaciones de emergencia en las que no sea posible obtener este consentimiento previamente, se procederá conforme a los protocolos establecidos para garantizar la atención inmediata del paciente.

Fecha de última actualización: 13 de noviembre de 2024.
Contacto: Lic. Juan Estrada Miranda
Teléfono: 55 1084 9000
Correo electrónico: jestrada@cruzrojamexicana.org.mx



Aviso de Privacidad Cerrar

Aviso de Privacidad de Datos Personales en posesión de particulares

FRAP DIGITAL – CRUZ ROJA MEXICANA

Responsable del tratamiento de los datos personales: El responsable del tratamiento de sus datos personales es el Lic. Juan Estrada Miranda, actuando en representación de la Cruz Roja Mexicana IAP, con domicilio en Juan Luis Vives 200 - 2, Col. Los Morales Polanco, CP 11510, Miguel Hidalgo, Ciudad de México, México.

Finalidades del tratamiento de los datos personales: Los datos personales que recabamos de usted serán utilizados para las siguientes finalidades principales:
- Proporcionar atención integral a los pacientes beneficiarios de la Cruz Roja Mexicana IAP.
- Llevar un registro administrativo de los servicios otorgados.
- Cumplir con obligaciones legales y regulatorias aplicables.

Adicionalmente, sus datos personales podrán ser utilizados para las siguientes finalidades secundarias, que no son necesarias para la prestación de los servicios mencionados, pero que nos permiten brindarle una mejor atención:
- Realizar estadísticas e informes internos.
- Invitarte a participar en actividades, eventos, donaciones o programas relacionados con la Cruz Roja Mexicana IAP.

En caso de que no desee que sus datos personales sean tratados para estas finalidades secundarias, puede manifestarlo a través de los medios descritos en este aviso.

Datos personales que se recaban: Para llevar a cabo las finalidades descritas en este aviso, podremos recabar los siguientes datos personales:
- Identificación: nombre completo, CURP, firma digitalizada, fotografía de las personas que firman los documentos.
- Contacto: domicilio, teléfono, correo electrónico.
- Geolocalización del servicio y llenado de los documentos digitales.
- Salud: historial clínico, diagnósticos, medicamentos.
- Datos sensibles: aquellos que puedan revelar información sobre su estado de salud física, mental o emocional.

Transferencia de datos personales: Sus datos personales no serán compartidos con terceros sin su consentimiento, salvo en los casos que sean necesarios para:
- Cumplir con obligaciones legales.
- Parte del expediente médico que es recabado por la Institución médica a donde sea trasladado.
- Requerir soporte técnico para el Sistema de información.
- Dar cumplimiento a requerimientos de autoridades competentes.
- Proporcionar servicios relacionados con su atención, en cuyo caso será informado previamente.

Medios para ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición): Usted tiene derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse al tratamiento de sus datos personales. Para ejercer estos derechos, puede comunicarse con el Lic. Juan Estrada Miranda, al correo electrónico jestrada@cruzrojamexicana.org.mx o acudir directamente al domicilio mencionado.
La solicitud debe contener:
- Nombre completo del titular.
- Domicilio u otro medio para comunicarle la respuesta.
- Documentos que acrediten su identidad o, en su caso, la representación legal.
- Descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los cuales busca ejercer sus derechos.

Medidas de seguridad: La Cruz Roja Mexicana IAP implementa medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas para proteger sus datos personales contra daño, pérdida, alteración, destrucción o uso no autorizado.
Cambios al aviso de privacidad: Nos reservamos el derecho de efectuar cambios o actualizaciones al presente aviso de privacidad. Dichas modificaciones estarán disponibles en el domicilio de la Cruz Roja Mexicana IAP y en nuestra página web oficial.

Fecha de última actualización: 13 de noviembre de 2024.
Contacto: Lic. Juan Estrada Miranda
Teléfono: 55 1084 9000
Correo electrónico: jestrada@cruzrojamexicana.org.mx

7.11. Cierre del FRAP Digital

Esta sección corresponde al proceso de cierre del registro de información en el **"FRAP Digital"**. Es fundamental asegurarse de que todas las secciones estén completas y correctamente documentadas, conforme al motivo de la emergencia atendida. Este paso es clave para garantizar que los datos se almacenen de manera adecuada y precisa.

En esta etapa, se registra lo siguiente:

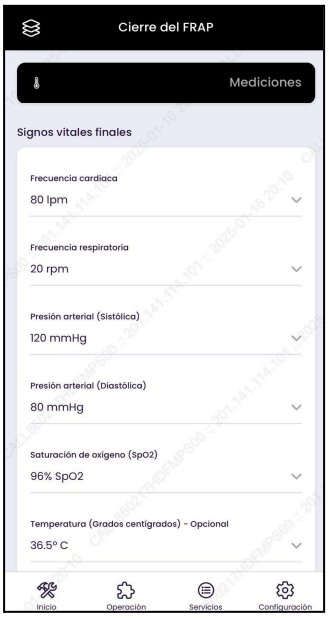
1. **Estado final del paciente:** Incluye la hora de la última evaluación realizada por el personal al paciente.

2. **Estado de conciencia:** Registro de la valoración neurológica del paciente utilizando la Escala de Glasgow durante la última evaluación realizada antes de la transferencia del paciente para la continuidad de su atención o al cierre de la emergencia.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

3. **Monitoreo de signos vitales:** Captura de los parámetros correspondientes a la última medición.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



4. **Resultado de la atención:** Selección del motivo de finalización de la emergencia a través de un **"Combo Box"** con opciones predefinidas.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

Puntos importantes:
Traslado de paciente: Se habilita una ventana para registrar datos clave, que incluyen:

- Firma digital del responsable de la recepción del paciente en el hospital.
- Imagen de la persona que firma.
- Fecha y hora de aceptación de la recepción.

El **nombre del hospital** al que se realizó el traslado se registra automáticamente en el **"FRAP Digital"**, realizando la actualización desde el **Sistema de Control de Emergencias (SCE)**, esta acción la realiza la persona encargada de la gestión de emergencias desde la cabina de radiocontrol.

Negativa de traslado: Se habilita una ventana que presenta el documento de negativa de atención, el cual puede ser consultado por el paciente. En esta sección se registran los datos:

- **Firma digital** del paciente, familiar o testigo.
- **Imagen** de la persona que firma.
- **Fecha y hora** de la firma.
- **ID de ubicación** obtenida a través del GPS.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

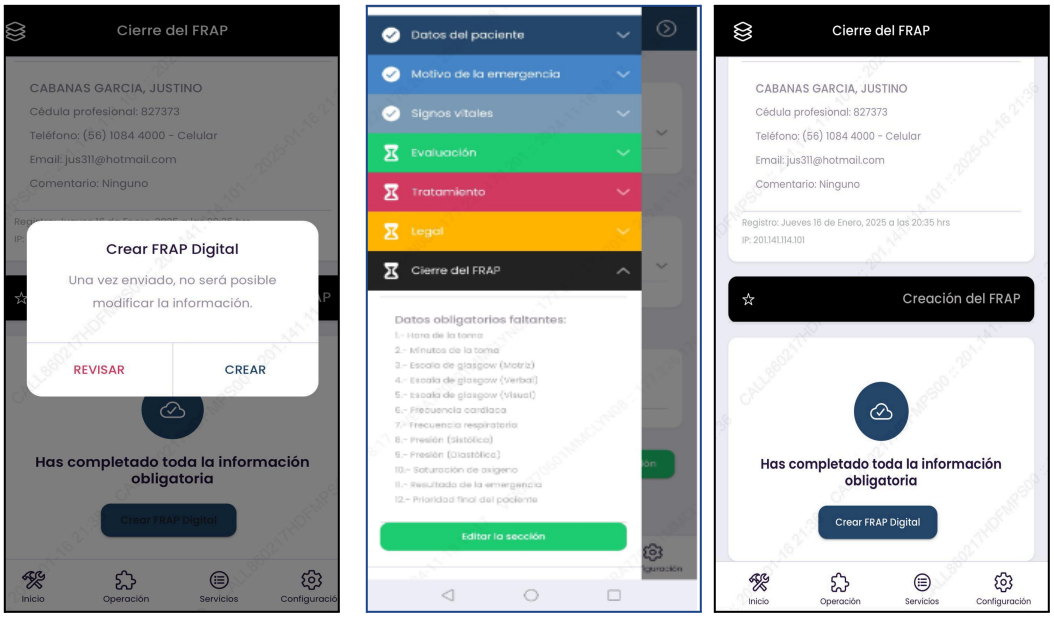
7.12. Finalización de captura y creación del FRAP Digital

Una vez completada la captura de datos, se habilitará la opción **"Crear FRAP Digital"** . Al pulsar esta sección, se mostrarán las secciones pendientes de completar. Después de llenar los formularios correspondientes podrás continuar y visualizar nuevamente la opción **"Crear FRAP Digital"** en la pantalla.

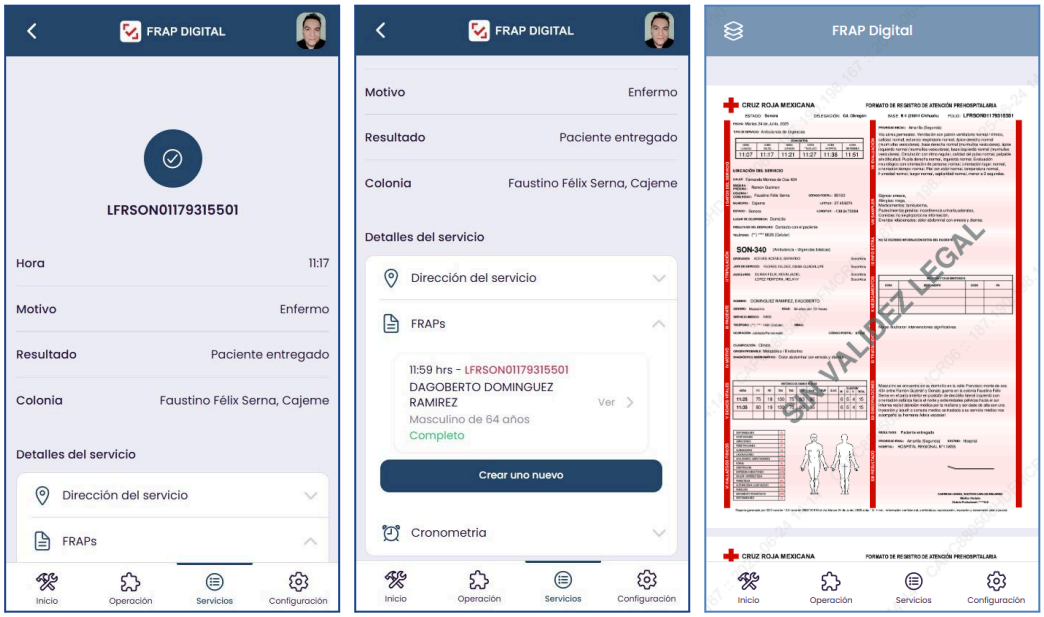
Al seleccionar esta opción, aparecerán dos botones:

- **Revisar:** Permite verificar la información ingresada y realizar ajustes, si es necesario. **Es importante destacar que, una vez creado el "FRAP Digital", no será posible realizar modificaciones.**
- **Crear:** Al elegir este botón, el **"FRAP Digital"** se generará automáticamente. El Sistema asignará un **folio de identificación único** , y toda la información será almacenada en la nube. A partir de ese momento, el documento estará disponible en formato **PDF** a través del **Sistema de Control de Emergencias (SCE)**

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



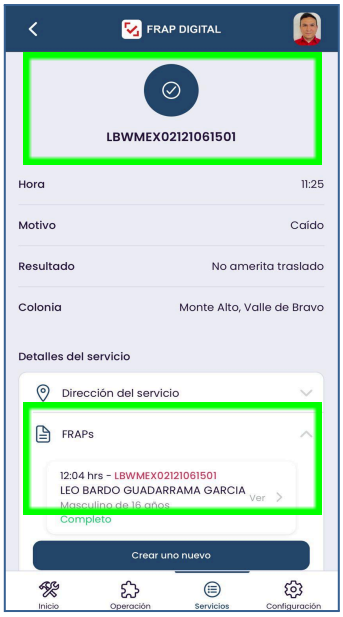
La visualización del PDF del **FRAP Digital**, consultado desde el sitio responsivo, incluirá una marca de agua con la leyenda "**Sin valor**". Esta medida de seguridad se implementa para proteger la integridad y confidencialidad de la información del personal y del paciente, evitando un posible mal uso o manejo inadecuado desde dispositivos móviles.

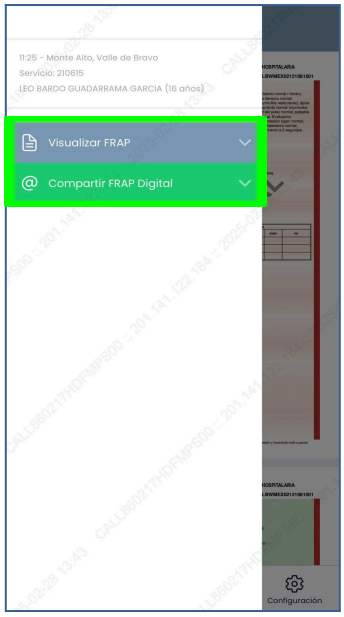


Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

8. Ubicación del PDF en el Sitio Responsivo del FRAP Digital

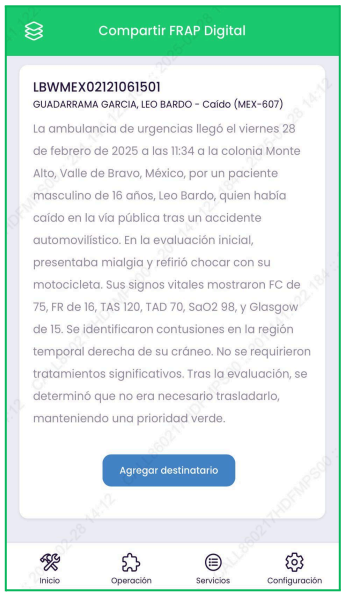
Desde tu dispositivo móvil debes acceder al servicio correspondiente, cuando visualices la información del FRAP pulsa sobre el folio del **FRAP** y serás direccionado al **PDF** del **FRAP** seleccionado, encontrarás la hora del servicio, colonia, número de servicio, el nombre y edad del paciente, además en el extremo superior izquierdo se encuentra un **"Icono de navegación"** que te proporcionará acceso a los campos de **"Visualizar"** o **"Compartir"** el PDF.



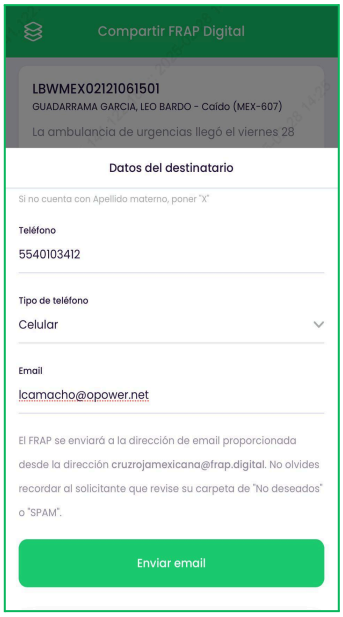


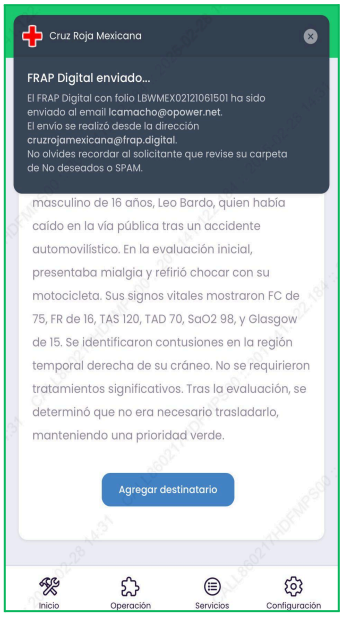
Si pulsas el campo de **"Visualizar"** se mostrará el documento **FRAP**; al seleccionar el campo **"Compartir"** aparece el botón **"Ver opciones"** se mostrará el resumen realizado por la **IA** y al final se encuentra el Botón **"Agregar destinatario"** al seleccionarlo se despliega el formulario para recabar los datos del receptor del documento, despliega el **"Combo Box"** para seleccionar al destinatario autorizado para el envío y completa los campos, al finalizar se encuentra el botón **"Enviar email"** una vez seleccionado se enviará de forma automatizada el **PDF** al correo agregado en el formulario.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



De esta manera podrás compartir el documento con el **Hospital receptor, el Ministerio Público, Médico receptor, Paciente o alguna autoridad de la Cruz Roja Mexicana**.





Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

9. Ubicación del FRAP Digital en el SCE

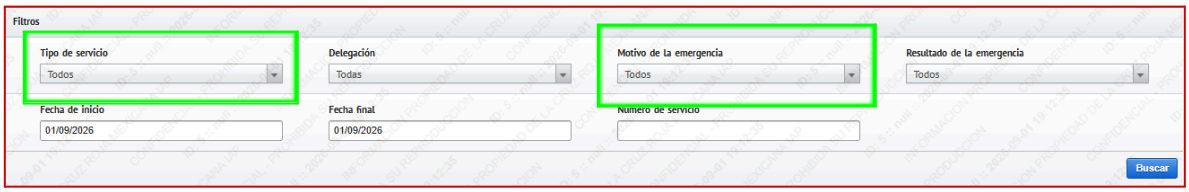
La información inicial de las emergencias en el **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** se registra en la sección de **"Telefonista",** donde se generan los **folios de llamada**. Posteriormente, en la sección de **"Radioperador"**, al **"Asignar la llamada"**, se generan los folios correspondientes a los servicios.

Para identificar la ubicación de los **"FRAP´s Digitales"**, existen dos formas principales de hacerlo:

1. Cierre de los servicios

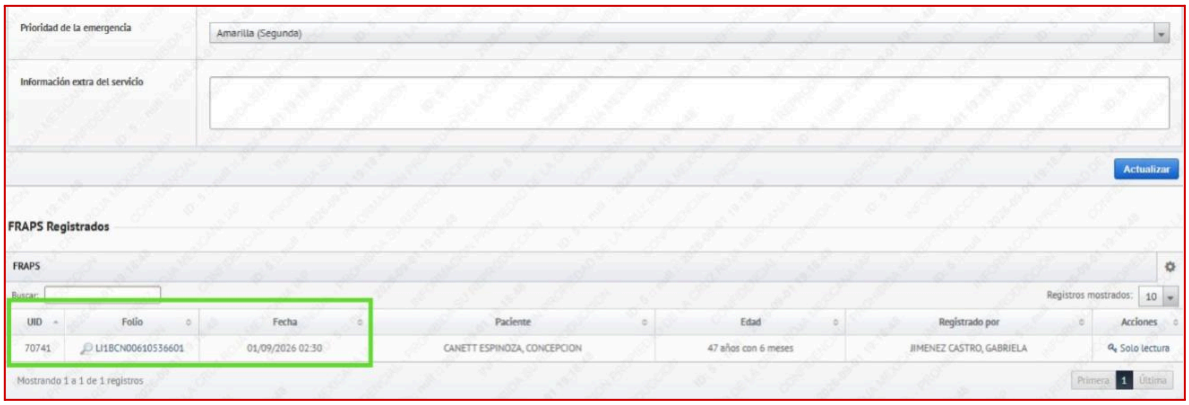
En esta modalidad, la información de cada servicio generado se almacena, y el **"FRAP Digital"** se enlaza desde los dispositivos móviles. La información queda guardada en la nube dentro del servicio y puede consultarse aplicando los filtros correspondientes según los siguientes criterios:

- Tipo de servicio.
- Delegación.
- Motivo de la emergencia.
- Resultado de la emergencia.
- Fecha de inicio de la búsqueda.
- Fecha final de la búsqueda.
- Número de servicio.



Una vez obtenidos los resultados de la búsqueda, se identifica el servicio deseado y se selecciona para acceder a su información. En esta vista, es posible visualizar el formato PDF del **"FRAP Digital"**, con opción de descarga.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

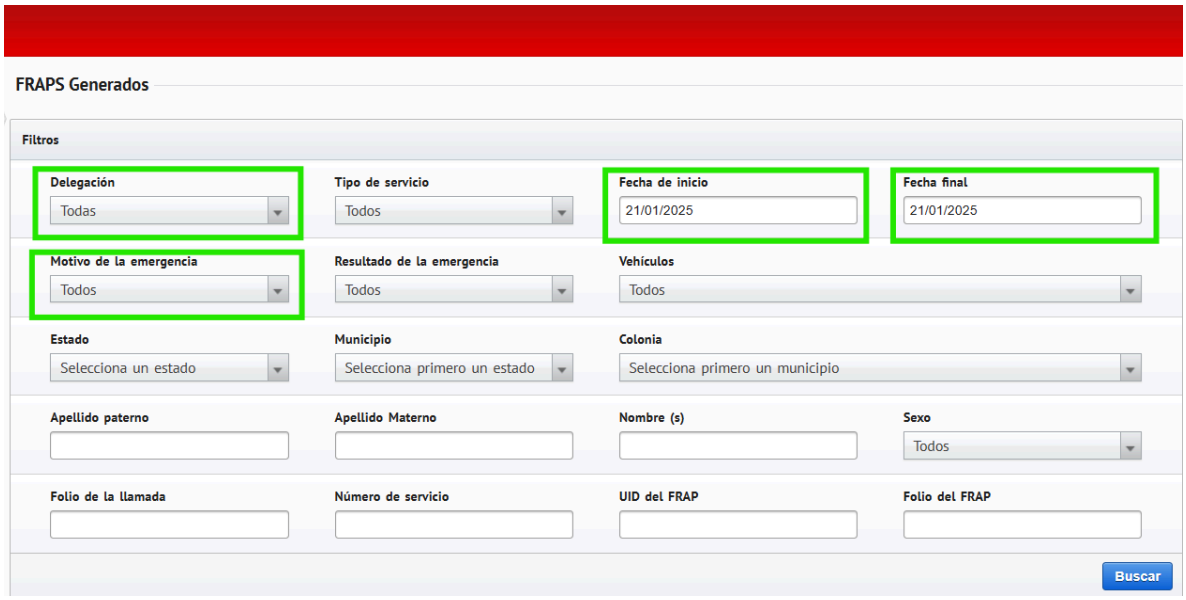


2. Histórico de FRAP's

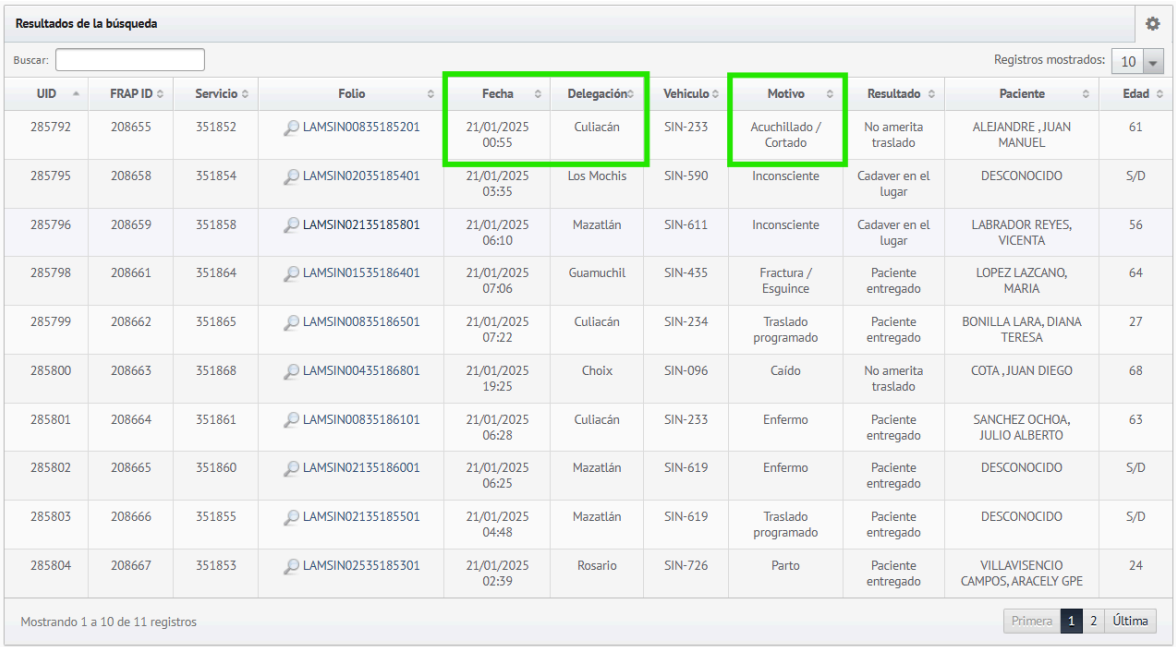
Esta sección ofrece un filtro de búsqueda más amplio para localizar los **"FRAP´s Digitales"**, utilizando los siguientes datos:

- Delegación.
- Tipo de servicio.
- Fecha de inicio.
- Fecha final.
- Motivo de la emergencia.
- Resultado de la emergencia.
- Vehículos.
- Estado.
- Municipio.
- Colonia.
- Nombre del paciente.
- Sexo.
- Folio de llamada.
- Número de servicio.
- UID del FRAP.
- Folio del FRAP.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



Al aplicar estos filtros, los usuarios pueden localizar rápidamente el **"FRAP Digital"** correspondiente y acceder a la información detallada del servicio asociado. Esto facilita la gestión y el seguimiento de la información registrada en el Sistema.



Resultados de la búsqueda

Buscar: Registros mostrados: 10

UID	FRAP ID	Servicio	Folio	Fecha	Delegación	Vehiculo	Motivo	Resultado	Paciente	Edad
285792	208655	351852	LAMSIN00835185201	21/01/2025 00:55	Culiacán	SIN-233	Acuchillado / Cortado	No amerita traslado	ALEJANDRE , JUAN MANUEL	61
285795	208658	351854	LAMSIN02035185401	21/01/2025 03:35	Los Mochis	SIN-590	Inconsciente	Cadaver en el lugar	DESCONOCIDO	S/D
285796	208659	351858	LAMSIN02135185801	21/01/2025 06:10	Mazatlán	SIN-611	Inconsciente	Cadaver en el lugar	LABRADOR REYES, VICENTA	56
285798	208661	351864	LAMSIN01535186401	21/01/2025 07:06	Guamuchil	SIN-435	Fractura / Esguince	Paciente entregado	LOPEZ LAZCANO, MARIA	64
285799	208662	351865	LAMSIN00835186501	21/01/2025 07:22	Culiacán	SIN-234	Traslado programado	Paciente entregado	BONILLA LARA, DIANA TERESA	27
285800	208663	351868	LAMSIN00435186801	21/01/2025 19:25	Choix	SIN-096	Caído	No amerita traslado	COTA , JUAN DIEGO	68
285801	208664	351861	LAMSIN00835186101	21/01/2025 06:28	Culiacán	SIN-233	Enfermo	Paciente entregado	SANCHEZ OCHOA, JULIO ALBERTO	63
285802	208665	351860	LAMSIN02135186001	21/01/2025 06:25	Mazatlán	SIN-619	Enfermo	Paciente entregado	DESCONOCIDO	S/D
285803	208666	351855	LAMSIN02135185501	21/01/2025 04:48	Mazatlán	SIN-619	Traslado programado	Paciente entregado	DESCONOCIDO	S/D
285804	208667	351853	LAMSIN02535185301	21/01/2025 02:39	Rosario	SIN-726	Parto	Paciente entregado	VILLAVISENCIO CAMPOS, ARACELY GPE	24

Mostrando 1 a 10 de 11 registros

Primera 1 2 Última

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

10. Extracción del PDF del FRAP Digital

Tras aplicar los filtros según las instrucciones de acceso, podrás localizar el folio del **"FRAP Digital"** y obtener la opción de visualizar y descargar el **PDF** correspondiente.

Como medida de respaldo y seguridad, al generar el **PDF** del **"FRAP Digital"**, se incluirá en el pie de página información relevante sobre la extracción, que consiste en:

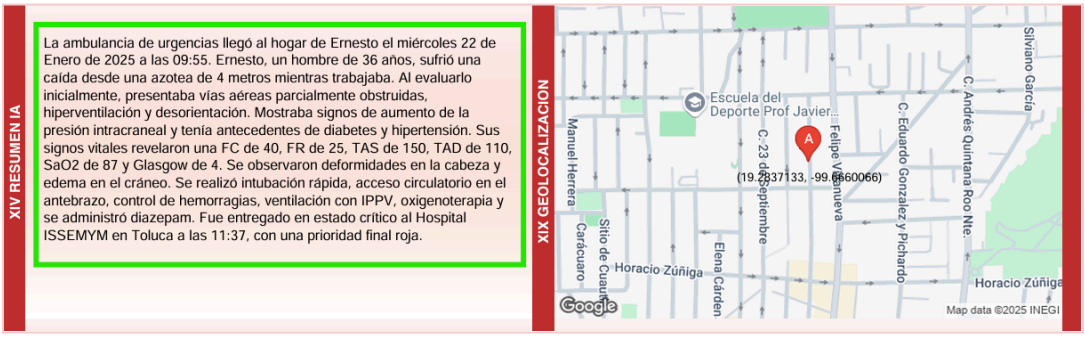
- Dirección IP del dispositivo utilizado.ñ
- Fecha y hora de la consulta del formato.

Estos datos permanecerán visibles incluso al imprimir el documento, garantizando un registro confiable de la extracción de información desde el Sistema.

11. Resumen de Atención prehospitalaria en el FRAP Digital

Gracias al apoyo de la "Inteligencia Artificial (IA)", el resumen clínico generado ofrece una visión detallada y estructurada de la atención prehospitalaria. Este resumen se elabora a partir del correcto llenado de cada sección del "FRAP Digital" e incluye:

- **Condición actual del paciente**, detallando signos y síntomas.
- **Clasificación de prioridad,** asignada durante la atención.
- **Intervenciones realizadas,** con un registro claro de los procedimientos aplicados.
- **Conclusión de la atención prehospitalaria,** describiendo el resultado del proceso de atención.



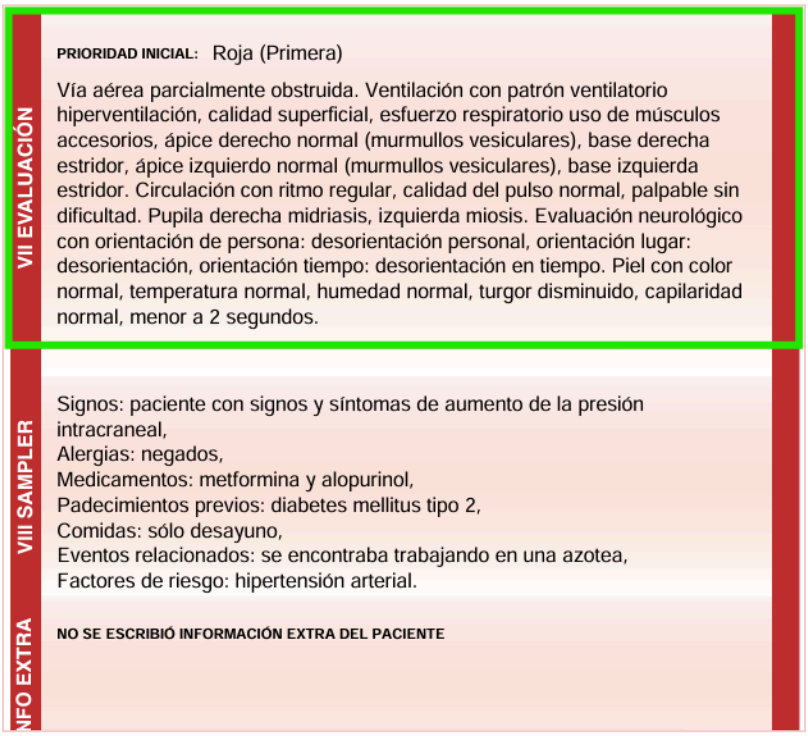
Este resumen facilita el análisis rápido y preciso de la información crítica, apoyando la continuidad del cuidado y la toma de decisiones.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

12. Descripción de la evaluación

La **"Evaluación clínica"** incluye una descripción detallada del estado del paciente, basada en los siguientes aspectos:

- **Medición de signos vitales**
- **Síntomas referidos**
- **Evaluación neurológica**



VII EVALUACIÓN

PRIORIDAD INICIAL: Roja (Primera)

Vía aérea parcialmente obstruida. Ventilación con patrón ventilatorio hiperventilación, calidad superficial, esfuerzo respiratorio uso de músculos accesorios, ápice derecho normal (murmullos vesiculares), base derecha estridor, ápice izquierdo normal (murmullos vesiculares), base izquierda estridor. Circulación con ritmo regular, calidad del pulso normal, palpable sin dificultad. Pupila derecha midriasis, izquierda miosis. Evaluación neurológico con orientación de persona: desorientación personal, orientación lugar: desorientación, orientación tiempo: desorientación en tiempo. Piel con color normal, temperatura normal, humedad normal, turgor disminuido, capilaridad normal, menor a 2 segundos.

VIII SAMPLER

Signos: paciente con signos y síntomas de aumento de la presión intracraneal,
Alergias: negados,
Medicamentos: metformina y alopurinol,
Padecimientos previos: diabetes mellitus tipo 2,
Comidas: sólo desayuno,
Eventos relacionados: se encontraba trabajando en una azotea,
Factores de riesgo: hipertensión arterial.

NFO EXTRA

NO SE ESCRIBIÓ INFORMACIÓN EXTRA DEL PACIENTE

Este nivel de detalle garantiza un panorama completo y preciso de la condición del paciente para apoyar la toma de decisiones durante la atención prehospitalaria.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

13. Consentimiento informado

El formato incluye un apartado específico para registrar la información de la persona que otorga la autorización para la atención médica y las intervenciones realizadas durante la valoración y tratamiento del paciente. Este apartado asegura que se cumplan los requisitos legales y éticos para el manejo adecuado del caso.

XVII CONSENTIMIENTO INFORMADO

En cumplimiento de lo establecido por las disposiciones legales aplicables, y con el fin de garantizar el respeto a los derechos de los pacientes, se hace de su conocimiento el siguiente documento de consentimiento informado para recibir atención prehospitalaria proporcionada por la **CRUZ ROJA MEXICANA, I.A.P.**

1. Identificación del paciente: MUNOZ OROPEZA, RAFAEL

2. Declaración del paciente: El suscrito(a), manifiesto que he sido informado(a) de manera clara, suficiente comprensible sobre los procedimientos y tratamientos que serán realizados por el personal de la CRUZ ROJA MEXICANA, I.A.P., los cuales pueden incluir:
a) Valoración clínica inicial.
b) Aplicación de medidas de soporte vital básico o avanzado.
c) Unidad Médica Particular de elección del Paciente o responsable.
Declaro que entiendo la naturaleza de los procedimientos, los beneficios esperados, los riesgos asociados y las alternativas disponibles.

3. Autorización de procedimientos: Autorizo expresamente al personal de la **CRUZ ROJA MEXICANA, I.A.P.** para que realice las intervenciones necesarias para preservar mi salud y bienestar, conforme a la atención médica prehospitalaria y los Protocolos dentro de su ámbito de competencia y vigentes.

4. Confidencialidad: Estoy consciente de que los datos personales y la información generada durante mi atención serán tratados conforme a lo dispuesto en el Aviso de Privacidad de Datos Personales en posesión de particulares de la **CRUZ ROJA MEXICANA, I.A.P.**, garantizando su confidencialidad y seguridad. Mismo que puede ser consultado en el URL: https://cruzrojamexicana.org.mx en su sección "Aviso de privacidad".

5. Derechos del paciente: Reconozco mi derecho a:
a) Solicitar información adicional sobre los procedimientos.

6. Declaración de libre consentimiento: Manifiesto que otorgo este consentimiento de manera libre, consciente y voluntaria, sin presión alguna, y que se me han resuelto todas las dudas que he planteado.

7. Situaciones de emergencia: En situaciones de emergencia en las que no sea posible obtener este consentimiento previamente, se procederá conforme a los Protocolos dentro de su ámbito de competencia y vigentes para garantizar la atención inmediata del paciente.

8. Los datos recabados serán utilizados únicamente para los fines establecidos en este documento.

9. Cualquier conflicto será resuelto bajo las leyes mexicanas, en jurisdicción de la CDMX.

10. La atención médica prehospitalaria brindada por la **CRUZ ROJA MEXICANA, I.A.P.** puede incluir procedimientos de atención básica, o avanzada, los cuales, si bien están dirigidos a preservar la salud y estabilidad del paciente, pueden implicar ciertos riesgos inherentes a la naturaleza de la asistencia médica en situaciones de emergencia.

11. Exoneración de Responsabilidad: El paciente o su responsable reconoce y acepta que, a pesar de la aplicación de Protocolos dentro de su ámbito de competencia y vigentes por personal capacitado, pueden existir eventos adversos impredecibles inherentes a la naturaleza de la atención médica prehospitalaria. Por lo tanto, al firmar digitalmente el presente consentimiento, exonera a la **CRUZ ROJA MEXICANA, I.A.P.** de cualquier responsabilidad legal por efectos adversos que no deriven de negligencia o mala praxis del personal de atención.
Se garantiza que todo el procedimiento se realizará bajo los estándares médicos y Protocolos dentro de su ámbito de competencia y vigentes, minimizando riesgos en la medida de lo posible.

12. El firmante exonera a CRM de daños derivados de la aceptación voluntaria de riesgos.

13. Los datos serán conservados por un período específico y luego eliminados de forma segura.

MUNOZ OROPEZA, RAFAEL
Paciente

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

14. Validación

Este apartado presenta información general sobre el servicio de emergencia brindado, asegurando la trazabilidad y el registro adecuado del evento. Los datos que se incluyen son:

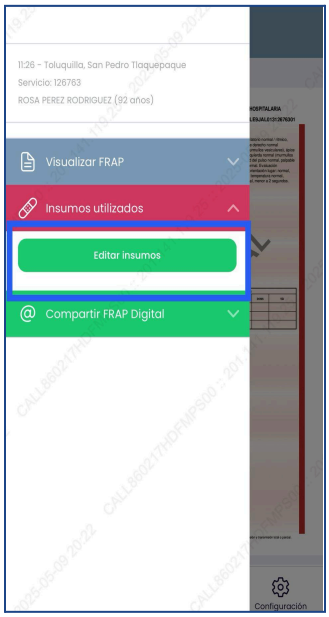
- **Folio del FRAP:** Identificador único del registro.
- **Número de servicio:** Folio asignado al caso atendido.
- **Número de llamada:** Identificación de la comunicación que originó el servicio.
- **Nombre del responsable:** Persona encargada de generar y registrar los datos.
- **Nombre de la delegación emisora:** Delegación que proporcionó el servicio.

15. Registro de Insumos

Dentro del **FRAP Digital** del **Sistema de Control de Emergencias (SCE)**, se encuentra la Sección **"Insumos utilizados",** esta área proporciona funcionalidades diseñadas para optimizar el proceso de registro y gestión de insumos proporcionando herramientas intuitivas y eficaces para los profesionales de la salud en situaciones de atención de pacientes..

Para acceder a la sección **"Insumos utilizados"** desde el Sitio responsivo, se deberá pulsar el icono de capas que se encuentra situado en la esquina superior izquierda, se selecciona el botón de "**Editar insumos"** para acceder a las opciones de búsqueda.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



15.1. Búsqueda y selección de insumos

Visualización de Insumos Existentes:

Cuando se busca un insumo que ya existe en el aplicativo, se mostrará una lista con la capacidad de editar los detalles existentes.

Funcionalidad de Búsqueda

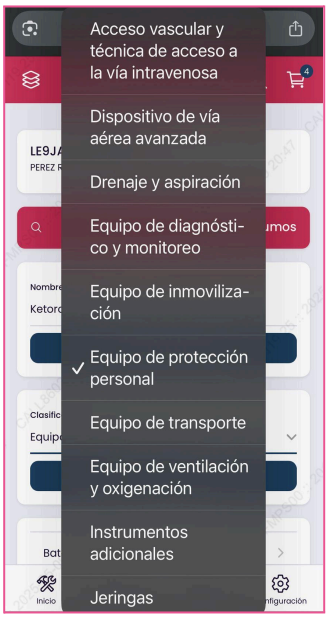
El aplicativo del **FRAP Digital** en la sección de **"Insumos utilizados"** se encuentra configurado para realizar una captura de información más ágil y completa, la función de búsqueda se encuentra configurada con la información necesaria requerida para completar los registros de los posibles insumos utilizados en la atención de pacientes.

Se cuenta con dos opciones de búsqueda:

- **Por nombre del elemento:** Permite buscar insumos específicos utilizando el nombre del elemento.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

- **Por clasificación:** Agrupa los insumos por categorías como material de curación o medicamentos para una búsqueda más eficiente. Con base a esta búsqueda se apertura un **Combo Box** donde se puede seleccionar la clasificación para tener acceso a la lista de los insumos utilizados.

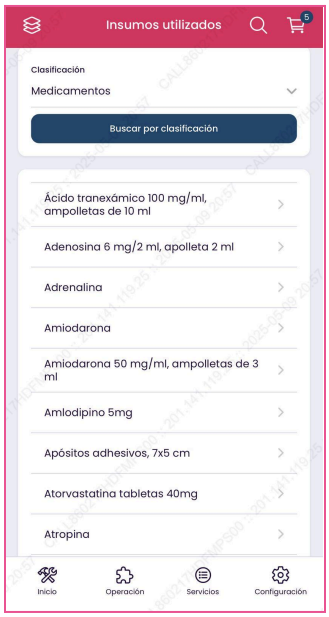


Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

Por ejemplo, al seleccionar el grupo de material de curación, se desplegará el **Combo Box** con opción de edición y selección de cantidades utilizadas, esta información se almacenará y estará visible desde el aplicativo al momento de ingresar a la sección correspondiente.

Subclasificación para medicamentos:

Se ha añadido una subclasificación para los medicamentos, facilitando la búsqueda y edición de información específica para este tipo de insumos.



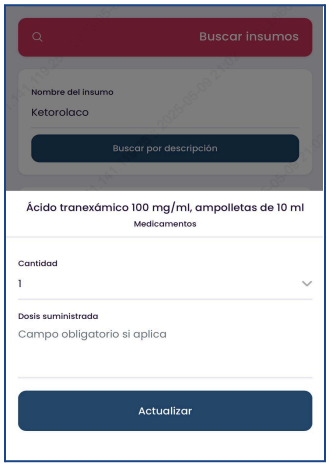
Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

Edición y gestión de insumos

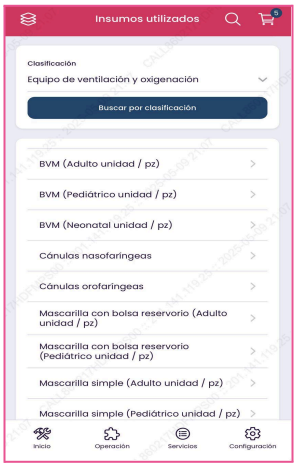
Edición por elementos:
Una vez seleccionado un grupo de insumos, se pueden editar individualmente sus elementos para ajustar detalles como cantidad, descripción o comentarios adicionales.

Modificación de registros según el tipo de insumo:

- **Medicamentos:** Solicita información específica relacionada con su administración, dosis y otros datos relevantes.



- **Materiales no medicamentosos:** Cambia las opciones de edición para incluir comentarios pertinentes a su uso y disposición.



Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

15.2. Funcionalidades adicionales de la sección de insumos

Actualización automática del contador:

Cada vez que se agrega un nuevo elemento, el contador de insumos utilizados se ajusta dinámicamente para reflejar los cambios en la disponibilidad.

Carrito de compras virtual:

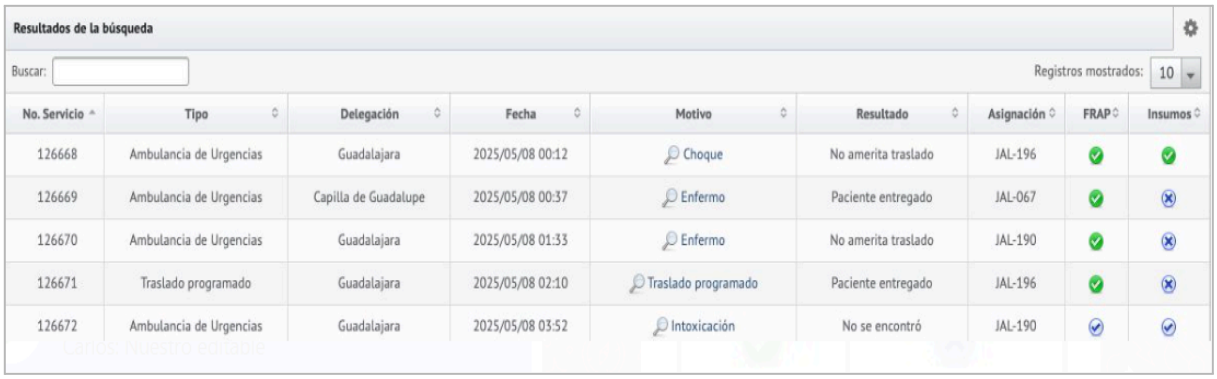
Al hacer clic en el icono del carrito de compras, se despliega una sección adicional con un resumen de los insumos seleccionados y sus detalles relevantes.

Los valores de búsqueda y selección se almacenan temporalmente en la memoria de la sesión del usuario, permitiendo una navegación más fluida y fácil acceso a la información previamente consultada.

15.3. Visualización en el SCE de los insumos registrados

Para mantener un control de acciones realizadas por el personal operativo con el uso del aplicativo del **FRAP Digital**, se configuró una nueva columna dentro de la sección **"Cierre de los servicios"**, donde se marcara el icono de color verde que muesta si se realizo la captura de información desde el aplicativo del **FRAP Digital.**

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



Resultados de la búsqueda

Buscar: Registros mostrados: 10

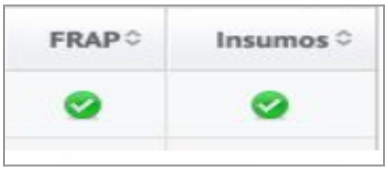
No. Servicio	Tipo	Delegación	Fecha	Motivo	Resultado	Asignación	FRAP	Insumos
126668	Ambulancia de Urgencias	Guadalajara	2025/05/08 00:12	Choque	No amerita traslado	JAL-196	✓	✓
126669	Ambulancia de Urgencias	Capilla de Guadalupe	2025/05/08 00:37	Enfermo	Paciente entregado	JAL-067	✓	✗
126670	Ambulancia de Urgencias	Guadalajara	2025/05/08 01:33	Enfermo	No amerita traslado	JAL-190	✓	✗
126671	Traslado programado	Guadalajara	2025/05/08 02:10	Traslado programado	Paciente entregado	JAL-196	✓	✗
126672	Ambulancia de Urgencias	Guadalajara	2025/05/08 03:52	Intoxicación	No se encontró	JAL-190	✓	✓

Se muestran los siguientes ejemplos de visualización:

FRAP elaborado - sin registro de insumos

No es necesario capturar FRAP - no es necesario registrar insumos

Sin FRAP capturado - sin insumos registrados



FRAP capturado - insumos registrados

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

16. FRAP Digital (SCI) - Eventos especiales / Emergencias mayores

Con el objetivo de fortalecer la capacidad operativa durante eventos especiales que impliquen la atención masiva de civiles, se ha desarrollado una mejora dentro del **Sistema de Control de Emergencias (SEC) y FRAP Digital**, incorporando un subsistema Sistema de Comando de Incidentes (SCI) que permite la creación y gestión de *incidentes con atenciones pie tierra* con períodos operacionales definidos, alineados con la estructura organizativa del SCI, promovido por la Oficina de Asistencia para Desastres en el Extranjero (OFDA).

Esta funcionalidad está diseñada para situaciones de alta demanda en campo, como la Feria de San Marcos en Aguascalientes, Semana Santa en Iztapalapa, Ciudad de México, o las Fiestas Patrias en la Plaza de la República o Zócalo (CDMX), entre otros eventos masivos, donde el personal de Socorros pie tierra requiere una herramienta que les permita operar y llenar la información del **FRAP Digital** de forma autónoma y eficiente.

A través de una plataforma móvil, sin necesidad de estar asignado a una tripulación ni contar con una computadora, los usuarios podrán:

- Crear servicios directamente desde su dispositivo, registrando pacientes en tiempo real.
- Garantizar trazabilidad, ya que el Sistema registra qué usuario realizó cada captura.
- Operar dentro de un evento SCI con un periodo operacional previamente definido, durante el cual podrán ingresar múltiples veces para documentar las atenciones brindadas.
- Utilizar los catálogos habituales del Sistema (motivo de atención, ubicación, recursos, etc.), con un flujo ágil, ordenado y estandarizado.

De esta manera, el subsistema SCI optimiza la gestión de la atención prehospitalaria en contextos operativos complejos, asegurando que cada atención esté debidamente registrada en el FRAP Digital y facilitando una visión clara y en tiempo real para la coordinación del evento.

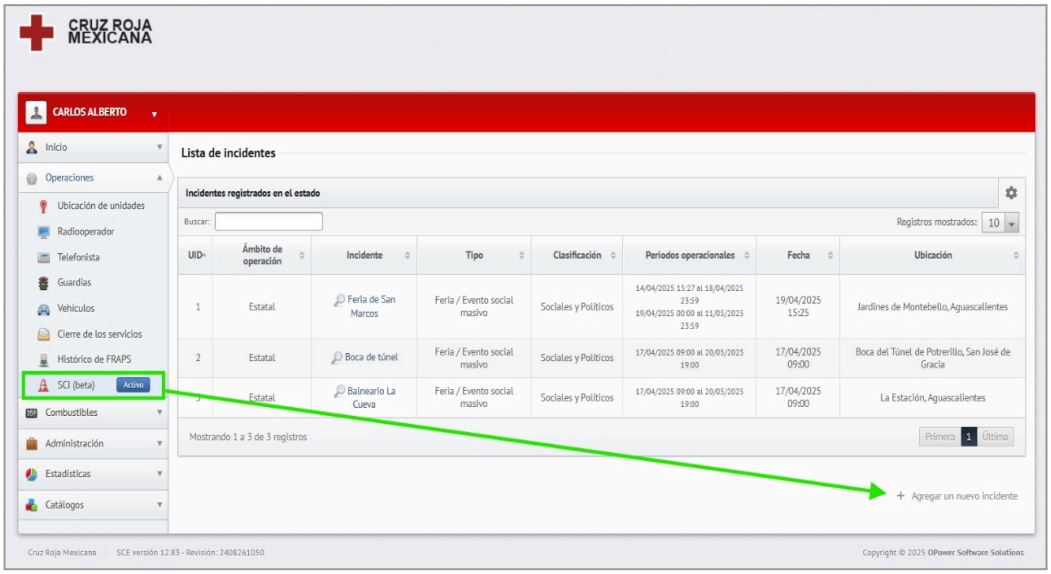
16.1. Proceso de habilitación del SCI

Para habilitar el uso del módulo **FRAP SCI**, se debe seguir el siguiente flujo:

1. **Creación de un incidente SCI desde el Sistema de Control de Emergencias (SCE)**, ingresando:
    - Tipo de incidente.
    - Nombre del evento.
    - Ubicación.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

- Fecha y hora de inicio.
- Delegaciones participantes.
- Periodo operacional (fecha y hora de inicio y fin).



Una vez habilitado, los usuarios autorizados podrán acceder al ícono del módulo **FRAP SCI**, siempre que cumplan con los requisitos descritos en la siguiente sección.

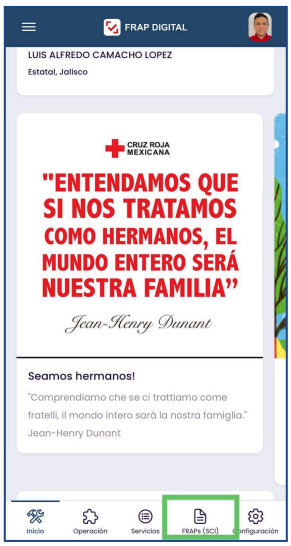
16.2. Requisitos de acceso al FRAP SCI

Para que el usuario pueda generar un FRAP dentro de un evento SCI, deben cumplirse los siguientes criterios:

- **No estar asignado a una tripulación activa:** El personal debe estar fuera de una tripulación operativa para poder utilizar el **FRAP** desde el **SCI**. Esto se debe a que los tripulantes de una unidad asignada desde la creación de guardia, deben registrar las atenciones a las que han sido asignados desde un folio de llamada. El acceso al **FRAP SCI** está pensado para personal con roles de coordinación o cobertura sin vehículo asignado.
- **Existencia de un Evento SCI activo:** Debe haberse creado previamente un incidente **SCI** con un período operacional definido. Sin esta condición, el Sistema no habilita el módulo **FRAP SCI** para ningún usuario.
- **Usuario registrado con los accesos correctos:** El acceso a esta funcionalidad depende de que la delegación del usuario tenga activa la **Sección SCI**, las cuentas de los participantes deben encontrarse activas y asignada la verificación de dos pasos. En caso contrario, el ícono correspondiente no estará visible en la interfaz.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

- **Período Operacional activo:** La creación de **FRAP SCI** sólo es posible mientras el período operacional del evento esté vigente. Una vez finalizado, el Sistema oculta el acceso automáticamente.



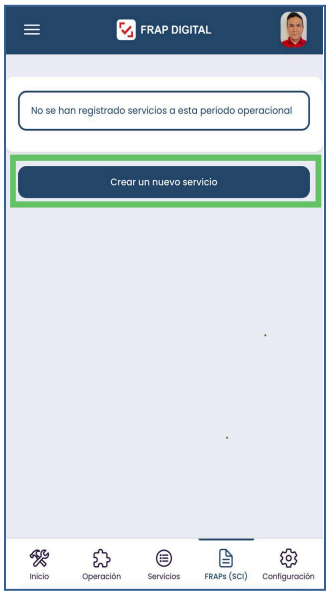
16.3. Excepciones y consideraciones especiales

- **Usuarios con perfil multi delegación o administrativo**:
  Coordinadores estatales, locales o perfiles de nivel superior pueden acceder al módulo **FRAP SCI,** incluso si no están asignados directamente a una delegación activa.

- **Usuarios asignados a un vehículo**:
  El Sistema **desactiva automáticamente el acceso** a la **Sección SCI** si el usuario está asignado a una unidad, ya que se asume que debe operar bajo el esquema tradicional.

- **Visibilidad limitada al periodo operativo y por usuario**:
  El usuario sólo podrá visualizar y editar los servicios y **FRAP's** que haya creado **dentro del periodo operacional vigente** y exclusivamente aquellos **generados por sí mismo**.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



16.4. Seguridad y control de acceso

Para garantizar un uso seguro y controlado del módulo:

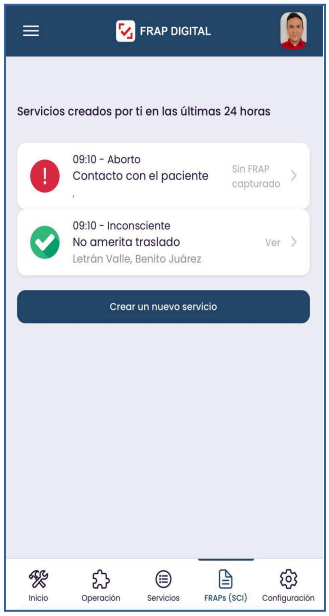
- El usuario debe contar con una **cuenta activa** dentro del Sistema **SCE.**
- Es obligatoria la **verificación en dos pasos** para el acceso al formulario **FRAP's SCI** y la generación de documentos clínicos.

16.5. Visualización temporal y almacenamiento

Cada **servicio y FRAP creado estará disponible únicamente por 24 horas** desde su creación en la cuenta del usuario, mientras la duración del evento o del periodo operativo.

Esta restricción simula el **cierre natural de una guardia** y garantiza el resguardo operativo de la información.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



Para la **consulta integral y consolidada de los datos**, los responsables del evento podrán acceder al módulo de **"Operaciones"** en el **SCE** en la versión de escritorio, donde es posible **exportar la información en formato CSV** para análisis y generación de reportes.

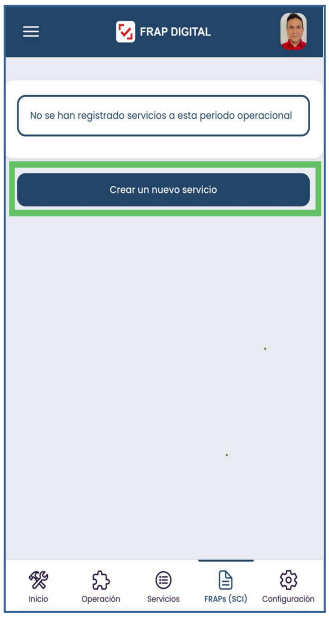
16.6. Llenado del formulario clínico

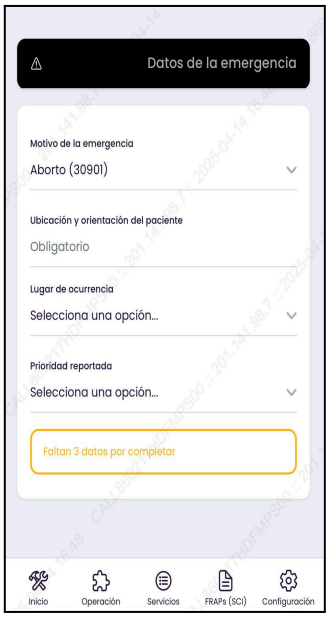
Una vez dentro de un **evento SCI con periodo operacional activo**, el usuario podrá crear un nuevo **servicio**.

Al iniciar el registro, el sistema solicitará completar la sección "**Información del Servicio**", que incluye:

- Datos de la emergencia.
- Dirección de la atención.
- Hora de la atención.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables





1. Tras completar esta sección inicial, el Sistema desbloquea progresivamente el acceso al resto de secciones del formulario **FRAPS,** permitiendo continuar con el registro clínico detallado.

Es importante que esta sección inicial sea completada correctamente, ya que constituye la base para asociar correctamente el servicio y todos los FRAPS generados al evento SCI correspondiente.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

17. FRAP Digital - Validez legal, transparencia y uso

El **Formato de Registro de Atención Prehospitalaria (FRAP) Digital** cuenta con respaldo normativo y jurídico que garantiza su **validez, autenticidad y transparencia** en el registro de la información clínica y operativa generada durante la atención prehospitalaria.

El uso del FRAP Digital dentro del **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** permite documentar de manera segura, íntegra y verificable cada atención brindada, cumpliendo con los estándares nacionales en materia de salud, documentación electrónica y conservación de datos.

Su aplicación se encuentra alineada con las siguientes **normas y disposiciones legales vigentes en México**:

- **NOM-151-SCFI-2016**
  Requisitos que deben observarse para la conservación de mensajes de datos y digitalización de documentos.
  Esta norma respalda la validez jurídica de los documentos electrónicos y asegura que la información registrada en el **FRAP Digital** mantenga su integridad, autenticidad y disponibilidad en todo momento.
- **NOM-034-SSA3-2013**
  Regulación de los servicios de salud. Atención médica prehospitalaria.
  Establece los criterios técnicos y operativos para la atención médica prehospitalaria, asegurando que los registros efectuados mediante el **FRAP Digital** cumplan con los lineamientos clínicos establecidos por la autoridad sanitaria.
- **NOM-024-SSA3-2010**
  Objetivos funcionales y funcionalidades que deberán observar los productos de Sistemas de Expediente Clínico Electrónico.
  Esta norma garantiza la interoperabilidad, confidencialidad, seguridad y correcta gestión de la información clínica digital, principios bajo los cuales opera el FRAP Digital.
- **Código Civil Federal**, *Artículo 1803 (Reforma de junio de 2019)*
  Reconoce la **validez de los actos jurídicos celebrados mediante medios electrónicos**, sustentando la legalidad de los registros realizados digitalmente.
- **Código de Comercio**, *Artículo 89 (Reforma de marzo de 2018)*
  Establece que los **mensajes de datos y documentos electrónicos tienen la misma validez jurídica y probatoria** que los documentos físicos, siempre que cumplan con los requisitos de integridad y accesibilidad, como lo hace el FRAP Digital dentro del SCE.

Protección de Datos Personales y Confidencialidad

El manejo de la información contenida en el FRAP Digital se rige conforme a la **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados** y la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**, garantizando que los datos clínicos y personales de los pacientes sean tratados bajo principios de **licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad**.

El SCE implementa medidas de **seguridad administrativa, técnica y física** para asegurar la confidencialidad e integridad de los registros, restringiendo el acceso únicamente a personal autorizado y asegurando que toda la información capturada sea utilizada exclusivamente para fines asistenciales, administrativos y estadísticos, en apego a la normatividad vigente.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables

18. Soporte Técnico.

El **Sistema de Control de Emergencias (SCE)** incorpora una función de autoayuda mejorada, diseñada para ofrecer asistencia inmediata a los usuarios y facilitar el uso eficiente de las herramientas del Sistema y **FRAP Digital.**

Esta función concentra una amplia variedad de recursos disponibles en el siguiente enlace:

https://wiki.scecrm.mx/

Recursos disponibles:

Manuales detallados

Documentos actualizados que orientan al usuario en el uso de las distintas funcionalidades del **SCE** y **FRAP Digital**, permitiendo un aprovechamiento óptimo del Sistema.

SCE - Preguntas con Soluciones Rápidas (FAQs)

Listado de preguntas frecuentes con respuestas claras y concisas que ayudan a resolver de forma ágil las situaciones más comunes.

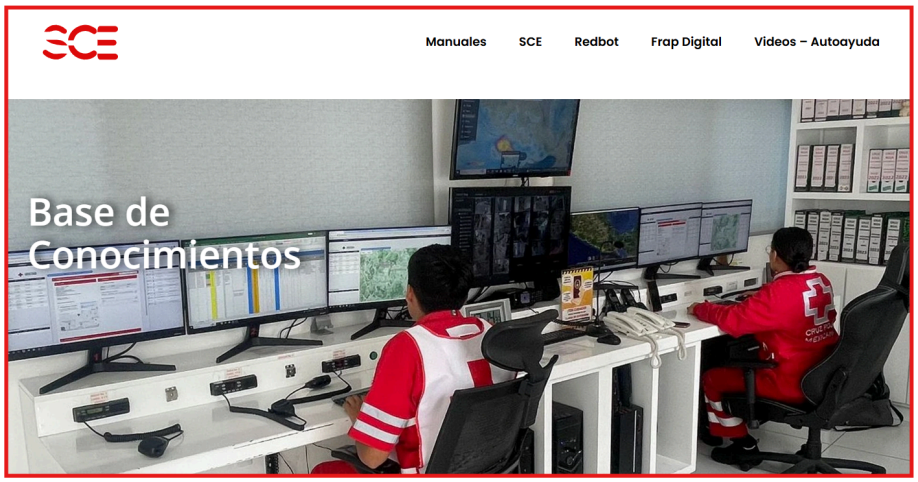
Entre otros recursos útiles que están a disposición para asegurar una experiencia fluida y efectiva en la gestión de emergencias.

Esta función de autoayuda está diseñada para proporcionar a los usuarios el apoyo necesario en cualquier momento, facilitando la resolución de dudas y optimizando el uso del sistema.

Videos tutoriales

Material audiovisual que explica, paso a paso, los procedimientos para realizar acciones administrativas, operativas y de consulta dentro del Sistema.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables



Solicitudes de Soporte Técnico

En caso de requerir asistencia adicional, las solicitudes de Soporte Técnico deberán realizarse exclusivamente a través de los siguientes canales oficiales:

Correo electrónico: soporte@cr.org.mx
Grupo de Soporte Estatal: vía WhatsApp (según corresponda a tu entidad).

Para asegurar una atención adecuada y oportuna, es importante incluir la siguiente información en el reporte:

- Nombre completo del usuario.
- Contraseña (solo en casos necesarios y previa solicitud del área de soporte).
- Delegación a la que pertenece.
- Descripción detallada del problema.
- Evidencia visual: imagen legible, captura de pantalla o video corto que muestre la incidencia.

Confidencial para uso exclusivo de Cruz Roja Mexicana IAP
Prohibida la reproducción total o parcial de la información contenida en este documento. En caso de incumplimiento se sancionará conforme a las leyes nacionales e internacionales aplicables