

Support Material Agenda Item No. 30

Board of Directors Meeting

**October 6, 2021
10:30 a.m.**

LOCATION:

**San Bernardino County Transportation Authority
First Floor Lobby Board Room
Santa Fe Depot, 1170 W. 3rd Street
San Bernardino, CA 92410**

DISCUSSION ITEMS

Discussion - Administrative Matters

30. Right Care Right Time Nurse Communication System Public Outreach

Receive presentation on local agency coordination to implement the public outreach plan for the “RIGHT CARE, RIGHT TIME” Emergency Nurse Communication System.

The PowerPoint presentation for this item was made available after the agenda was published and is being provided as a separate attachment.

RIGHT CARE RIGHT TIME

EVERY SECOND COUNTS



ECNS Toolkit



CONFIRE and SBCOG are partnering with jurisdictions throughout San Bernardino County to educate the public about the ECNS program.

A comprehensive toolkit will be shared with each jurisdiction, allowing them to share details about the program with their unique constituencies.

Choose what works

Each item in the toolkit includes instructions, ensuring ease of use, while allowing each jurisdiction to pick and choose which methods best service their constituencies.

ECNS Toolkit:

- Instruction Booklet for Toolkit
- Project branding guide with logos and taglines
- Collateral including Fact Sheet, FAQs, and website copy
- Social Media Posts and Graphics
- Sample Utility Bill Insert
- PowerPoint presentation
- Short video
- Press Release
- :15 and :30 Radio Spots
- Newspaper Ads
- Bus Ads

ECNS Fact Sheet



RIGHT CARE RIGHT TIME
EVERY SECOND COUNTS

EMERGENCY COMMUNICATIONS NURSE SYSTEM
Right Care. Right Time.

PROGRAM
In 2018 COMFIE and San Bernardino Council of Governments (SBCOG) implemented a successful pilot program to serve our community called the Emergency Communications Nurse System (ECNS). ECNS is an innovative program by which dispatch operators use telephone trained Registered Nurses located at the County's 9-1-1 call center network to quickly assess the level of response required for medical calls.

Not every 9-1-1 call needs a lights and sirens response. The goal of this program is to serve San Bernardino County by providing timely, reliable, and appropriate responses to emergency and non-life-threatening situations. ECNS helps all emergency service providers (ambulance, fire, police) utilize resources and reduce time by providing the Right Care at the Right Time.

HOW IT WORKS
Upon receiving a call:
* If a traditional response is deemed necessary, the caller will be transferred to a trained Registered Nurse at the County's 9-1-1 call center.
* Trained Registered Nurses provide callers with non-life-threatening conditions with services such as local urgent care, all while preserving fire, ambulance, and police assistance for emergencies.

BENEFITS
The ECNS program has launched in several other states and has shown success in diverting non-critical calls to the care of nurses. Benefits include:
• Safely managing the growing demands on health care providers by reducing and diverting 9-1-1 calls to the appropriate resources and care.
• Reducing the demand of already overburdened emergency transportation services.
• Reducing unnecessary ER visits and wait times, allowing physicians to quickly address and care for patients with critical conditions.
• Providing patients with appropriate care while being responsive to their needs.
• Expediting efficient and effective use of emergency medical services (EMS) and community provider resources.
• From a lights and sirens response, to transferring to a trained Registered Nurse for additional non-emergency services, ECNS ensures that all 9-1-1 calls will get the Right Care at the Right Time.

CONTACTS
Act Andrew
CONVIE JR.
andrew@righttime.org | (909) 356-2377

Manager Peter Avila
Council of Governments and Equity Programs Manager
San Bernardino County Council of Governments
www.sbcog.org/eqp/ | (909) 884-8276

RIGHT CARE RIGHT TIME
EVERY SECOND COUNTS

SISTEMA DE COMUNICACIÓN DE EMERGENCIA CON ENFERMEROS
Atención adecuada. En el momento adecuado.

PROGRAMA
En 2018 COMFIE y el Consejo de Gobiernos de San Bernardino (SBCOG) por sus siglas en inglés implementaron un sistema innovador para servir a nuestra comunidad llamado el Sistema de Comunicación de Enfermeros con Emergencias (ECNS) por sus siglas en inglés. ECNS es un programa innovador mediante el cual los operadores de la red de centros de llamadas 9-1-1 del Condado trabajan junto con enfermeras registradas capacitadas para evaluar rápidamente el nivel de respuesta requerida para las llamadas de parientes médicos.

No todas las llamadas al 9-1-1 necesitan una respuesta de ambulancias, bomberos y patrullas de policía. El objetivo de este programa es servir al Condado de San Bernardino proporcionando recursos oportunos, confiables y adecuados a situaciones tanto de emergencia como otras en las que no es un riesgo de vida de las personas. El ECNS ayuda a todos los proveedores de servicios de emergencias (ambulancias, bomberos, policía) a optimizar los recursos y sus resultados al brindar la atención adecuada en el momento adecuado.

¿CÓMO FUNCIONA?
Una vez que se recibe una llamada:
* Los despachadores del 9-1-1 determinarán si se requiere dar lugar a una respuesta tradicional (bomberos, ambulancia, policía).
* Si no se considera necesario dar una respuesta tradicional de emergencia, la persona que llama será transferida a un(una) enfermero(a) capacitado(a) en el centro de llamadas 9-1-1 del Condado.
* Los enfermeros Registrados capacitados evaluarán a aquellas situaciones que no ponen en peligro la vida de las personas que llaman. Cuando sea necesario, los enfermeros de ECNS transferirán las emergencias para la atención de los bomberos, ambulancias y la policía.

BENEFICIOS
El programa ECNS ha sido establecido en varios otros Estados y ha demostrado éxito en reducir los tiempos de respuesta y en proporcionar atención adecuada. Los beneficios del programa incluyen entre otros:
• Manejar de manera segura las crecientes demandas de proveedores de atención médica al evaluar y dirigir a las personas que llaman al 9-1-1 hacia los recursos y la atención adecuados.
• Reducir la demanda, que es en sí, de los servicios de transporte en ambulancias.
• Reducir las visitas innecesarias a la sala de emergencias y los tiempos de espera, lo que permitirá a los médicos evaluar y atender rápidamente a sus pacientes en situaciones de salud críticas.
• Brindar a los pacientes la atención adecuada sin dejar de responder a sus necesidades.
• Establecer un uso eficiente y eficaz de los servicios médicos de emergencia (EM) y los recursos de los proveedores locales de la comunidad.
• El ECNS garantiza que todas las personas que llaman al 9-1-1 reciban la atención adecuada en el momento adecuado, desde una respuesta que incluye al policía, hasta hablar con un(una) enfermero(a) capacitado(a) en el centro de llamadas 9-1-1 del Condado.

CONTACTOS
Act Andrew
CONVIE JR.
andrew@righttime.org | (909) 356-2377

Managers Peter Avila
Gerente del Consejo de Gobiernos y de Programas de Equidad
San Bernardino County Council of Governments
www.sbcog.org/eqp/ | (909) 884-8276

ECNS FAQs



RIGHT CARE RIGHT TIME
EVERY SECOND COUNTS

Frequently Asked Questions (FAQ)

What is the Emergency Communications Nurse System (ECNS)?
While all 9-1-1 calls need to be answered as quickly as possible, not every 9-1-1 call needs a lights and sirens response. Not every situation is best served in an emergency room (ER) setting and some can be better assessed and remedied in a non-hospital setting. Based on a 9-1-1 caller's description of their symptoms, they may be transferred to the Emergency Communication Nurse System (ECNS) where a trained Registered ECNS Nurse will determine the most appropriate course of treatment. ECNS will reduce unnecessary ER visits and wait times for you and your loved ones, all while preserving fire, ambulance, and police assistance for life-threatening or potentially life-threatening emergencies.

How does ECNS work?
Upon receiving a call, dispatchers will determine if a traditional response (fire, ambulance, police) is required. If a traditional response is not deemed necessary, the caller will be routed to a trained Registered Nurse at the County's 9-1-1 call center. ECNS trained Registered Nurses provide callers with non-life-threatening conditions with services such as local urgent care, all while preserving fire, ambulance, and police assistance for emergencies.

How will it be determined if I am transferred to an ECNS Nurse?
A certified Emergency Medical Dispatcher (EMD) will ask you a series of questions when you call 9-1-1 to provide the right course of care for you based on your responses. Your condition is an urgent, life-threatening or potentially a life-threatening emergency, the 9-1-1 center will dispatch emergency medical services (fire, ambulance, police) who will assess your symptoms and transfer you to the hospital directly. If, after EMD questioning, your condition is determined to be best served by a trained Registered Nurse, the call will be transferred to the ECNS. This is staffed by experienced, specially trained, and ECNS-certified Registered Nurses who will be able to provide you with the appropriate care for your condition.

What services can an ECNS Nurse provide for me if I don't need an ambulance to the hospital?
Once on the line with a trained Registered Nurse, they will ask more targeted questions about your situation, assess your symptoms, and determine the most appropriate medical care for your condition.

What happens if the ECNS Nurse determines that my condition warrants transport to a hospital emergency department?
If the trained Registered Nurse determines that your condition is urgent and that you would be best treated at a hospital, they would be able to dispatch emergency medical services to you.

EMERGENCY COMMUNICATIONS NURSE SYSTEM Right Care. Right Time.

RIGHT CARE RIGHT TIME
EVERY SECOND COUNTS

Preguntas frecuentes sobre el proyecto ECNS

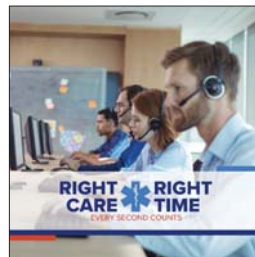
¿Qué es el Sistema de Comunicación de Emergencia con Enfermeros (ECNS)?
Si bien todos los llamados al 9-1-1 deben responderse lo más rápido posible, no todas las llamadas al 9-1-1 necesitan una respuesta de ambulancias, bomberos y patrullas de policía. No todas las situaciones se atienden mejor en una sala de emergencias (ER) ya que algunas se pueden evaluar y remediar mejor en un ambiente no hospitalario. Con base en la descripción que una persona hace de sus síntomas al momento de llamar al 9-1-1, esta puede ser transferida al Sistema de Comunicación de Emergencia con Enfermeros (ECNS, por sus siglas en inglés), donde un(una) enfermero(a) capacitado(a) capacitado(a) determinará el curso de tratamiento más apropiado. ECNS reducirá las visitas innecesarias a la sala de emergencias y los tiempos de espera para usted y sus seres queridos, al tiempo que permitirá que la asistencia de los bomberos, las ambulancias y la policía se enfoque en las emergencias que ponen o pueden poner en peligro la vida de las personas.

¿Cómo funciona el ECNS?
Al llamar al 9-1-1, los despachadores determinarán si se requiere una respuesta tradicional (bomberos, ambulancia, policía). Si no se considera necesario una respuesta tradicional, la persona que llama será remitida a un(una) enfermero(a) capacitado(a) capacitado(a) en el centro de llamadas del 9-1-1 del Condado. Los enfermeros registrados capacitados del ECNS prestarán a aquellas personas que llaman en situaciones que no ponen en peligro su vida, diferentes tipos de servicios tales como atención de urgencia local. De manera que solo las llamadas de emergencia sean atendidas por los bomberos, ambulancias y la policía.

¿Cómo se determinará si me transferirán a un(una) enfermero(a) del ECNS?
Un Despachador de Emergencias Médicas capacitado (EMD, por sus siglas en inglés) le hará una serie de preguntas cuando llame al 9-1-1 para brindarle el curso de atención adecuado según sus respuestas. Si su condición constituye una emergencia que pone en riesgo su vida o potencialmente la amenaza y tiene un carácter urgente, el centro 9-1-1 enviará servicios médicos de emergencia (bomberos, ambulancia, policía) que evaluarán sus síntomas y lo trasladarán directamente al hospital. Si, después del cuestionario del EMD, se determina que su atención será mejor brindada por un(una) enfermero(a) capacitado(a) capacitado(a), la llamada se transferirá a ECNS. Esta línea está compuesta por enfermeros capacitados con experiencia, especialmente capacitados y certificados por el ECNS que podrán brindarle la atención adecuada para su condición médica.

EMERGENCY COMMUNICATIONS NURSE SYSTEM Right Care. Right Time.

ECNS Social Media



5

ECNS Utility Bill Insert



RIGHT CARE RIGHT TIME
EVERY SECOND COUNTS

EMERGENCY COMMUNICATIONS NURSE SYSTEM
Right Care. Right Time.

Not every 9-11 call needs a lights and sirens response. San Bernardino County has implemented the Emergency Communications Nurse System (ECNS) to help 9-11 callers receive care optimized for their emergency needs.

Upon receiving a call:

- 9-1-1 Dispatchers will determine if a traditional response (fire, ambulance, police) is required.
- If a traditional response is not deemed necessary, the caller will be routed to a trained Registered Nurse at the County's 9-1-1 call center.
- Trained Registered Nurses provide callers with non-life-threatening conditions with alternative services to fit their needs.
- ECNS provides a timely, reliable, and appropriate response to emergency and non-life-threatening situations. The program helps all emergency service providers optimize response and outcomes by providing the Right Care, Right Time.

For more information, visit goSBCTA.com/ECNS.

ECNS Billboard

RIGHT CARE RIGHT TIME
EVERY SECOND COUNTS

EMERGENCY COMMUNICATIONS NURSE SYSTEM

goSBCTA.com/ECNS

6

RIGHT CARE  **RIGHT TIME**
EVERY SECOND COUNTS

