

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO URGENCIAS

Código: UR.C.01

Versión: 04

TRD: 1.13.16

OBJETIVO	RESPONSABLE
Garantizar la atención médica integral, oportuna, pertinente, continua y segura para estabilizar al usuario y definir una conducta apropiada para mejorar su calidad de vida.	Subgerencia Científica Asistencial.

PROVEEDOR	ENTRADA	PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	RESULTADO	CLIENTE
Servicio de ambulancia Hospitales de mediana y alta complejidad EPS, entes territoriales y Particulares Facturación	Usuario con necesidad de atención de urgencias Orden de prestación de Servicios/ Factura	Necesidades y recursos Establecer los Protocolos y Guías de atención de patologías. Disponibilidad de camas para observación. Programación de turnos del personal asistencial. Stock de medicamentos e insumos.	Ingreso de usuarios a urgencias Informar y educar al paciente y familiares Clasificación del paciente en el Triage. Atención de consulta médica integral de urgencias. Atención de usuarios en observación. Reanimación de Usuarios Diligenciamiento de la Historia Clínica de usuarios y otros registros (Asistenciales, Administrativos y Financieros de la atención) Notificación enfermedades de salud pública. Referencia y Contra referencia Egreso de usuarios de servicio de urgencias y/u observación. Manejo de Cadáveres	Clasificación Triage Correcta identificación de pacientes y de los riesgos Ubicación de usuarios en salas de observación según sexo y edad Correcto diligenciamiento de Historia Clínica y Registros (asistenciales, administrativos y financieros de la atención). Aplicación de normas de bioseguridad y seguridad del paciente. Cumplimiento de orden médica Remisión de usuarios Administración de medicamentos Cumplimiento de protocolos y Guías de Atención Evolución del paciente.	Servicio no conforme, acciones correctivas, preventivas y de mejora. Ajustes al tratamiento Notificación de eventos adversos, incidentes y atenciones inseguras.	Usuario estabilizado y con conducta definida. Cadáveres. Historia Clínica y Registros (asistenciales, administrativos y financieros de la atención)	Familiares, IPSs de Referencia, EPS y/o entidades territoriales. Facturación. Archivo Seguridad del paciente. Epidemiología

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO URGENCIAS

Código: UR.C.01

Versión: 04

TRD: 1.13.16

REQUISITOS	DOCUMENTOS	RIESGOS Y OPORTUNIDADES
<p>NTC ISO 9001:2015: 4.2, 4.4, 5.2, 5.3, 6.1, 6.2, 6.3, 7.1.6, 7.3, 7.4, 7.5, 8.1, 8.2, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 10. (Ver Normograma)</p>	<p>Inventario y semaforización del carro de paro</p> <p>Procedimientos Operativos: Atención Integral en Urgencias - Procedimiento Reanimación cardiopulmonar - Referencia de Usuarios - Entrega de Turnos Médicos – entrega y recibo de turnos enfermería y auxiliares - Traslado del Paciente – Manejo de Propiedad del Usuario – consentimiento informado – procedimiento operativo identificación redundante de pacientes y aplicación de los cinco correctos – diligenciamiento historia clínica víctimas de accidentes de tránsito – atención pacientes victimas de accidente de tránsito SOAT – procedimiento de solicitud cambio de turno.</p> <p>Procedimientos Asistenciales: Administración de Medicamentos Vía Intramuscular - Administración de Medicamentos Vía Intravenosa o Endovenoso - Administración de Medicamentos Vía Subcutánea - Administración de Medicamento Intradérmico - Curación Herida Infectada Cavitada - Curación Herida Limpia - Curación de Herida Infectada - Glucometría - Control de Líquidos Administrados y Eliminados - Cateterismo Vesical - Paso de Sonda Nasogástrica (Leving) - Lavado Gástrico - Nebulización - Oxigenoterapia - Prueba de Sensibilización a la Penicilina - Retiro de Puntos - Toma de Electrocardiograma - Venopunción - Toma De Signos Vitales.</p> <p>Otros procedimientos: valoración, prevención y actuación ante una caída – prevención y actuación frente a la fuga de pacientes – procedimiento operativo de adopción de guías práctica clínica – practica seguras en la administración de medicamentos 10 correctos – procedimiento de identificación de pacientes y riesgos.</p> <p>Protocolos de Atención: Ulceras por Presión - Declaración de Muerte Cerebral – atención de Triage pediátrico – atención de Triage adulto – protocolo de equipo de respuesta rápida – protocolo de atención criterios de remisión.</p> <p>Guías de Atención: Primeras causas de consulta</p> <p>Registros: valoración riesgo de caída – acuerdo de confidencialidad - Hoja de Gastos Observación y urgencias – Registro de Pacientes con Retraso en el Traslado a IPS de Referencia – Epicrisis - Historia Clínica Manual Urgencias - Historia Clínica Manual Hoja de Evolución – entrega y recibo de turno - Certificado de Atención Medica para víctimas de Accidentes de Tránsito – Lista de Chequeo de Traslado de Pacientes – Remisión de Pacientes Externa – certificado de atención de victimas por accidente de tránsito – formato de solicitud de cambio de turno – lista de chequeo del equipo de respuesta rápida – kardex de medicamentos – declaración de alta voluntaria.</p>	<p>- Ver Mapa de Riesgos de Proceso. - Ver Matriz de Oportunidades de Proceso.</p>

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO URGENCIAS

Código: UR.C.01

Versión: 04

TRD: 1.13.16

Ruta: Ruta de Atención Servicio de Urgencias – ruta de atención a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual – ruta de atención a víctima de violencia sexual – ruta de atención a niños, niñas, adolescentes, hombre, mujer y anciano víctima de violencia.

INDICADORES

- Proporción de reingreso de pacientes al servicio de Urgencias en menos de 72 horas.
- Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage 2 en el servicio de urgencias.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>SINDY JOHANA ORTIZ</p>	<p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>JUAN FERNANDO SALAS</p>	<p>ORIGINAL FIRMADO</p> <p>MARIA PIEDAD ECHEVERRI CALDERON</p>
Cargo: Coordinador Urgencias y Hospitalización	Cargo: Subgerente Científica y Asistencial	Cargo: Gerente
Fecha: 27-mayo-2019	Fecha: 27-mayo-2019	Fecha: 28-mayo-2019