

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GUR-PRO-008
	PROCESO GESTION DE URGENCIAS	VERSIÓN: 02
	ATENCIÓN MÉDICA INICIAL DE URGENCIAS Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA	FECHA: 15/11/2017 PÁGINA: 1 de 3

OBJETIVOS:

Estandarizar la atención de los usuarios en el proceso de urgencias, con patologías que comprometan la vida o funcionalidad de la persona, con el ánimo de estabilizarlo en sus signos vitales, hacer un diagnóstico de impresión y definir el destino o la conducta inmediata por seguir, con el fin de reducir la mortalidad y secuelas físicas.

Agilizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud para los usuarios que ingresan a la ESE Hospital San Vicente de Arauca por urgencias.

ALCANCE:

Este procedimiento inicia con el ingreso del paciente al servicio de urgencias que por demanda solicitan las personas que requieren de atención médica y finaliza con su hospitalización y / o egreso.

RESPONSABLE(S): El desarrollo de este proceso se efectúa bajo la responsabilidad del médico de turno, encargado de la consulta durante su jornada, con el apoyo de la enfermera (o).

El médico general: es responsable de: a) actuar con ética médica de acuerdo a normatividad vigente en salud y de acuerdo al reglamento interno de la entidad; b) practicar consulta de medicina general en la cual se debe evaluar, diagnosticar el estado de salud, ordenar exámenes de apoyo de diagnóstico complementario, prescribir recomendaciones o formulas médicas, expedir incapacidades, dar recomendaciones médicas de seguimiento, recomendar continuidad de tratamiento en otras instituciones o mediante interconsulta con especialistas o remitir si es urgencia a la institución correspondiente según sea el caso; c) en caso de accidente o incidente de trabajo informar del evento a la sección de Bienestar y Urgencia Médica, d) Participar en la elaboración de programas y campañas de promoción y prevención médica para los funcionarios y sus familias; e) Llevar controles estadísticos con fines científicos y administrativos, de acuerdo a la normatividad vigente y requerimientos de la Entidad.

Enfermera (o): es responsable de: a) colaborar con el mantenimiento del orden, la limpieza y la asepsia del área de consulta del consultorio; b) Llevar todos los registros de acuerdo a los requisitos del proceso de habilitación del consultorio médico del Senado; c) Realizar el registro de datos del consultorio, para el diligenciamiento y envío de indicadores de gestión, d) apoyar la recepción y verificación de los documentos de los pacientes antes de iniciar la consulta; d) colaborar con el médico en la Urgencia Médica en la elaboración de informes,

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GUR-PRO-008
	PROCESO GESTION DE URGENCIAS	VERSIÓN: 02
	ATENCIÓN MÉDICA INICIAL DE URGENCIAS Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA	FECHA: 15/11/2017 PÁGINA: 2 de 3

estadísticas, reportes y protocolos; e) reportar el accidente de trabajo si así se requiere e informar.

Paciente: es responsable de: a) procurar el cuidado integral de su salud, suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud; b) cumplir con las recomendaciones, normas e indicaciones que le suministre el médico durante y después del examen médico; c) participar en las actividades de promoción y prevención, seguridad y salud en el trabajo; d) participar en los programas de promoción de la salud y prevención que lidere la ESE Hospital San Vicente de Arauca.

DEFINICIONES

URGENCIA. Se puede definir como la alteración de la integridad física y/o psíquica con aparición fortuita en cualquier lugar o actividad, por cualquier causa con diversos grados de severidad que comprometen la vida y/o funcionalidad de la persona y que requiera de la protección inmediata de servicios de salud con Los recursos existentes, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas. En casos de patologías definidas cuya evolución es lenta y no necesariamente mortal, estas serán atendidas en las primeras seis horas como máximo, para evitar complicaciones mayores.

ATENCIÓN DE URGENCIAS La atención de urgencias comprende la organización de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de un proceso de cuidados de salud indispensables e inmediatos a personas que presentan una urgencia. La ESE Hospital San Vicente de Arauca por ser la el principal centro de referencia del departamento y la frontera, atenderá obligatoriamente los casos en su fase inicial aún sin contratación, sin autorización respectiva del asegurador o aún en el caso de personas no afiliados al sistema.

ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIA: Son todas las acciones brindadas a una persona que presenta alguna patología de urgencia, con el ánimo de estabilizarlo en sus signos vitales, hacer un diagnóstico de impresión y definir el destino o la conducta inmediata por seguir, tomando como base el nivel de atención y el grado de complejidad de la entidad que realiza la atención inicial de urgencia, al tenor de los principios éticos y las normas que determinan las acciones y el comportamiento del personal de salud.

TRIAGE: Sistema de clasificación de los usuarios según los signos y síntomas presentados con el fin de que reciban la atención de acuerdo a la prioridad de la patología que presenten.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GUR-PRO-008
	PROCESO GESTION DE URGENCIAS	VERSIÓN: 02
	ATENCIÓN MÉDICA INICIAL DE URGENCIAS Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA	FECHA: 15/11/2017
		PÁGINA: 3 de 3

En cumplimiento de la Resolución 5596 de 2015, la siguiente clasificación se institucionaliza en la ESE Hospital San Vicente para definir la prioridad en la atención de un paciente en el servicio de urgencias.

	TRIAGE 1. EMERGENCIA	ATENCIÓN INMEDIATA
	TRIAGE 2. URGENCIA MEDICA	URGENCIA CON RIESGO VITAL, LA CONDICIÓN DEL PACIENTE PUEDE EVOLUCIONAR Y DETERIORARSE CON RAPIDEZ - SU ATENCIÓN NO PODRÁ SUPERAR LOS 30 MINUTOS DE ESPERA
	TRIAGE 3. URGENCIA DIFERIDA	NO COMPROMETE LA VIDA DEL PACIENTE - SU ATENCIÓN NO PODRÁ SUPERAR LAS 2 PRIMERAS HORAS
	TRIAGE 4. NO URGENTE	DIFERIDA A EAPB PARA ATENCIÓN PRIORITARIA DE CONSULTA EXTERNA
	TRIAGE 5. GINECO - OBSTETRICA	ATENCIÓN DIRECTAMENTE EN SERVICIO DE GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA – SU ATENCIÓN PUEDE OSCILAR ENTRE 30 MINUTOS HASTA 2 HORAS

Así mismo, los pacientes ingresados a observación que requieren exámenes de urgencia como laboratorios e imágenes diagnósticas, se cumplirá con los protocolos establecidos por la institución, los cuales delimitan el tiempo de espera según tiempos de preparación de muestras, preparación del paciente, todo previamente informado con claridad al usuario y su acompañante sobre el tiempo estimado.

Se tendrá claridad que el mecanismo de clasificación no podrá ser usado como una barrera de acceso, y que primero debe atenderse y revisar al paciente, antes de proceder con los trámites administrativos, con ello lo que se pretende es disminuir el riesgo de muerte, así como las complicaciones o discapacidad asociadas al problema de salud.

PROCESO ADMINISTRATIVO

1. Sistema de selección y clasificación de pacientes en urgencias "Triage".
2. Verificación de derechos de los usuarios
3. Informe de atención inicial de urgencias
4. Solicitud de autorización de servicios posteriores a la atención inicial de urgencias.
5. Proceso de referencia y contrarreferencia en los casos que sea necesario.

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GUR-PRO-008
	PROCESO GESTION DE URGENCIAS	VERSIÓN: 02
	ATENCIÓN MÉDICA INICIAL DE URGENCIAS Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA	FECHA: 15/11/2017
		PÁGINA: 4 de 3

PROCESO DE ATENCIÓN

Es la intervención inmediata al paciente por parte del médico y/o enfermera con el fin de conservar la vida y prevenir consecuencias futuras, en ella consideramos y realizamos la atención inicial de urgencias, la cual incluye:

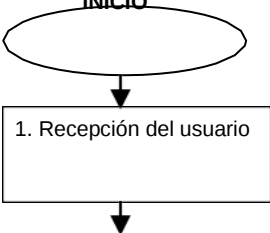
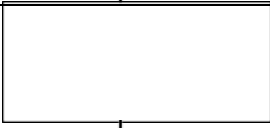
- Evaluación inmediata del paciente.
- Diagnóstico presuntivo.
- Tratamiento para minimizar la causa de la consulta.
- Estabilización del paciente.
- Observación hasta 24 horas.
- Formulación de exámenes paraclínicos e imágenes diagnósticas si fuese necesario.
- Hospitalización.
- Atención de enfermería.
- Remisión del paciente a un centro de mayor complejidad en el evento de que la urgencia sea de mayor complejidad.
- Servicio de ambulancia: la ESE Hospital San Vicente cuenta con servicio de ambulancias básica TAB y medicalizada, la cual está permanentemente en la institución para el sistema de referencia y contra referencia.

CONDICIONES GENERALES

- Es responsabilidad de los médicos y/o enfermeras de turno, brindar información clara, veraz y oportuna sobre el estado de salud del paciente que se encuentran atendiendo, de conformidad con la normatividad.
- Es propio del régimen contributivo expedir la incapacidad y esta consiste en consignar el tiempo que un trabajador se obliga al retiro de sus actividades cotidianas y cuyo origen puede ser por enfermedad común, enfermedad laboral o accidente.
- En las evaluaciones médicas en el que se emiten conceptos sobre restricciones médicas, se expedirá incapacidad de uno o dos días como máximo, si la restricción se extiende, el paciente debe acudir a la EPS donde se encuentre afiliado, para continuar con el tratamiento médico y trámite de incapacidad.
- En las evaluaciones médicas en que se emiten remisiones a otros servicios, los médicos deben indicar mediante formato, con previa consignación en la historia clínica dicha remisión.
- Todos los pacientes ingresados para ser atendidos en consultorio de medicina general, deben identificarse con un documento de identidad válido y vigente, a la hora de la consulta. Si se trata de un menor de edad o paciente con algún tipo de discapacidad, se realizará la consulta con la presencia de un familiar o responsable mayor de edad.
- Todas las evaluaciones médicas deben ser realizadas por médicos, con licencia vigente.

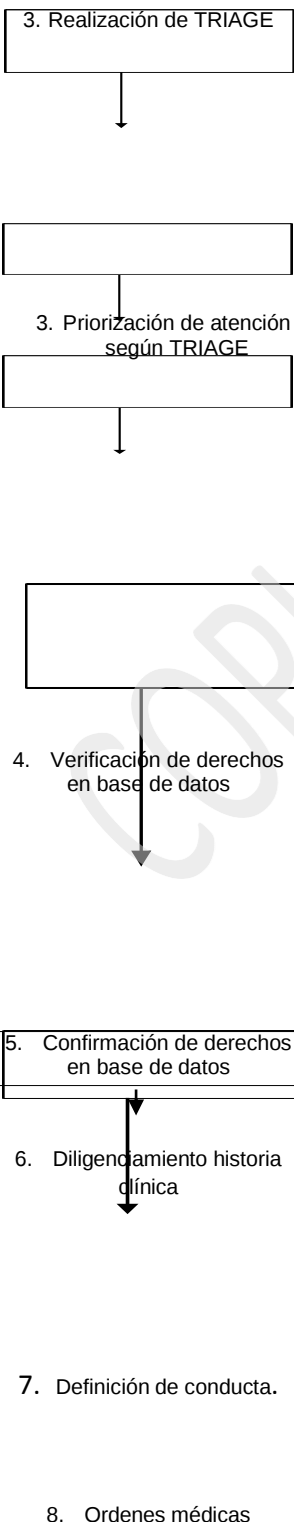
 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GUR-PRO-008
	PROCESO GESTION DE URGENCIAS	VERSIÓN: 02
	ATENCIÓN MÉDICA INICIAL DE URGENCIAS Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA	FECHA: 15/11/2017
		PÁGINA: 5 de 3

- Los Consultorios médicos de atención básica en medicina general, prestará los

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
INICIO 	1. Brindar información y direccionar al usuario al servicio del cual requiere la atención.	Portería de Urgencias (Vigilante)	Entrega digiturno
	2. Toma de signos vitales, canalización e identificación de usuarios con mayor necesidad del servicio	Auxiliar de Enfermería	Registro de signos vitales en el Digiturno
			

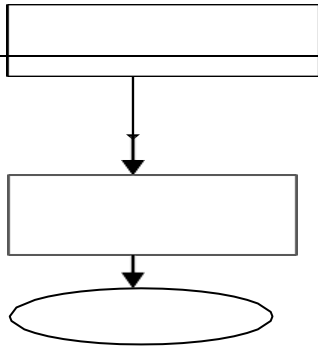
- servicios de conformidad con los estándares mínimos de calidad habilitado.
- A todo el personal atendido en el Consultorio médico de atención básica en
- medicina general, se le deberá diligenciar su historia clínica respectiva.
- Los exámenes médicos y la historia clínica del usuario son confidenciales y solo puede darse a conocer por autorización judicial o del usuario.
-

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CODIGO: GUR-PRO-008
	PROCESO GESTION DE URGENCIAS		VERSIÓN: 02
	ATENCIÓN MÉDICA INICIAL DE URGENCIAS Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA		FECHA: 15/11/2017
			PÁGINA: 6 de 3
	3. Se realiza TRIAGE según GUIA DE TRIAGE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS, se diligencia el Formato correspondiente en el Software Dinámica Gerencial donde queda registrada la atención.	Médico de Triage y/o enfermera jefe	Formato Triage de clasificación
	4. Dependiendo de la categorización del Triage, se hace la selección y priorización del usuario, teniendo en cuenta los de mayor prioridad (Triage I color rojo y Triage II) ver GUIA DE TRIAGE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS GUR-PTC-001 y en secuencia los últimos seleccionados son los de menor prioridad. Se entrega orden de apertura de historia clínica y se direcciona al usuario al área de admisiones para continuar con la atención.	Médico de Triage y/o enfermera jefe	Guía de Triage Hospitalario
	5. Se realiza verificación de derechos del usuario, su presencia en base de datos para ubicarlo dentro de uno de los convenios o contratos establecidos con las EAPB. Solicitud de autorización de servicios posterior a la atención inicial de urgencias y responsable de asociar el Triage con la apertura en consultorio de la historia clínica para que se dé inicio a la medición del tiempo de espera entre la atención del Triage y la consulta médica.	Admisión de urgencias	Formato autorización de servicios
	6. Se carga la consulta de urgencia según el convenio asignado por facturación.	Admisión de urgencias	No Aplica
	7. Se diligencia Registro en la Historia Clínica llenado los espacios contenidos en la misma, se hace énfasis en el análisis y conducta a seguir.	Médico de urgencias	Historia Clínica
	8. Determina una conducta; estas pueden ser: Se interna (observación, hospitalización o cirugía); Se deja en procedimientos menores; Se da de alta.	Médico de urgencias	Historia Clínica

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GUR-PRO-008
	PROCESO GESTION DE URGENCIAS	VERSIÓN: 02
	ATENCIÓN MÉDICA INICIAL DE URGENCIAS Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA	FECHA: 15/11/2017
		PÁGINA: 7 de 3

9. Facturación de servicios prestados 10. Egreso del paciente FIN	9. Se diligencia formula médica, ordenes de interconsulta, laboratorios, imágenes diagnósticas y/o recomendaciones.	Médico de urgencias	Historia Clínica Ordenes medicas
	10. Se carga la consulta de urgencia según el convenio asignado por facturación.	Facturación	No aplica
	11. Se facturan los servicios prestados.	Facturación	Factura detallada de servicios
	12. El usuario egresa de la institución presentando factura.	Portería	Boleta de salida



 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GUR-PRO-008
	PROCESO GESTION DE URGENCIAS	VERSIÓN: 02
	ATENCIÓN MÉDICA INICIAL DE URGENCIAS Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA	FECHA: 15/11/2017
		PÁGINA: 8 de 3

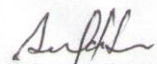
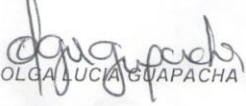
1. CONTROL DE DOCUMENTO				
2. VERSION	3. FECHA APROBACIÓN			4. MOTIVO
	DIA	MES	AÑO	
01	11	03	2016	Elaboración documento
02	15	11	2017	Actualización del documento.

ELABORO: FIRMA:	REVISO Y ACTUALIZO: FIRMA:	REVISO y Vo Bo: FIRMA:	APROBO: FIRMA:
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
SARA EDDY MALDONADO MANTILLA	OLGA LUCIA GUAPACHA	SARA EDDY MALDONADO MANTILLA	ANDRES E.MINDIOLA
CARGO: APOYO SUBDIRECCION CIENTIFICA	CARGO: COORDINADORA URGENCIAS	CARGO: Mejoramiento Continuo	CARGO: Subdirector científico
FECHA: 11 Marzo 2016	FECHA: 15 Noviembre 2017	FECHA: 15 Noviembre 2017	FECHA: 15 Noviembre 2017

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GUR-PRO-008
	PROCESO GESTION DE URGENCIAS	VERSIÓN: 02
	ATENCIÓN MÉDICA INICIAL DE URGENCIAS Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA	FECHA: 15/11/2017 PÁGINA: 9 de 3

 HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA E.S.E.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CODIGO: GUR-PRO-008
	PROCESO GESTION DE URGENCIAS	VERSIÓN: 02
	ATENCIÓN MÉDICA INICIAL DE URGENCIAS Y DEFINICIÓN DE CONDUCTA	FECHA: 15/11/2017 PÁGINA: 8 de 3

1. CONTROL DE DOCUMENTO				
2. VERSION	3. FECHA APROBACIÓN			4. MOTIVO
	DIA	MES	AÑO	
01	11	03	2016	Elaboración documento
02	15	11	2017	Actualización del documento.

ELABORO:	REVISO Y ACTUALIZO:	REVISO y Vo Bo:	APROBO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
 SARA EDDY MALDONADO MANTILLA	 OLGA LUCIA GUAPACHA	 SARA EDDY MALDONADO MANTILLA	ANDRES E.MINDIOLA
CARGO: APOYO SUBDIRECCION CIENTIFICA	CARGO: COORDINADORA URGENCIAS	CARGO: Mejoramiento Continuo	CARGO: Subdirector científico
FECHA: 11 Marzo 2016	FECHA: 15 Noviembre 2017	FECHA: 15 Noviembre 2017	FECHA: 15 Noviembre 2017