



Hospital San Vicente de Paúl de Paipa

Proceso: Atención de urgencias

 <p>E.S.E. Hospital San Vicente de Paúl Paipa Un hospital más cercano a su hogar</p>	<p>Hospital San Vicente de Paúl de Paipa</p> <p>Proceso: Atención de urgencias</p>	<table border="1"> <tr> <td>Código</td><td></td></tr> <tr> <td>Versión</td><td>1.0</td></tr> </table>	Código		Versión	1.0
Código						
Versión	1.0					

Estratégico	Misional	Apoyo	Evaluación y control
-------------	----------	-------	----------------------

Objetivo

Brindar atención a las alteraciones de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad del usuario que requiere de la prestación inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras.

Dueño

Líder de urgencias (Atención de urgencias)

Alcance

Inicia con el acceso y termina con el egreso y/o remisión del paciente.

Indicadores
<ul style="list-style-type: none"> - Consultas de medicina general urgentes realizadas (Producción 2193) - Oportunidad en la atención de urgencias - Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas

Recursos
Recurso Humano
<ul style="list-style-type: none"> - Referente seguridad del paciente (Gestión de calidad) - Líder de urgencias (Atención de urgencias) - Líder de SIAU (Gestión de la atención de la atención del usuario y su familia) - Líder consulta externa (Atención de consulta externa) - Líder de medicina (Atención de consulta externa) - Líder de enfermería (Atención de consulta externa) - Líder Traslado de pacientes (Traslado de pacientes)

Documentos asociados

Clase	Código	Nombre	Versión
Formato	M-AU-F-007	FORMATO DE REGISTRO REANIMACIÓN CARDIO CEREBRO PULMONAR	1.0
Guía de Práctica Clínica		Guía de práctica clínica de infección de vías urinarias en el adulto	1.0

Entradas y salidas

Proveedor	Entrada	Actividades	Salida	Cliente

		<p>(P) Planear la gestión del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p> <p>1) Mecanismo de acceso, registro y egreso al usuario Clasificación de pacientes Facturación Entrega de turno por parte de enfermería y de medicina Control de líquidos. Plan de cuidados de enfermería. Administración de medicamentos Sujeción de pacientes Cateterismo vesical. Información a familiares o responsables sobre el estado de salud del paciente Atención médica inicial y definición de conducta de las principales patologías que el servicio atiende. Selección y clasificación de pacientes - TRIAGE. Planeación para la prestación del servicio cuando aumente la demanda, que incluya la definición de estrategias para la descongestión y la mejora en los tiempos de respuesta al usuario Criterios clínicos para la ubicación y atención de pacientes en el ambiente de transición Criterios clínicos para referir y recibir a un usuario a servicios de consulta externa, hospitalización u otros servicios de cualquier complejidad Identificación de pacientes que por su condición clínica pueden ser tratados en su domicilio. Identificación de pacientes que por su condición clínica pueden ser derivados a servicios de consulta externa que cuenten con la estrategia de consulta prioritaria Atención en salud a víctimas de violencia sexual Documento que orienta la atención en salud de pacientes con problemas y trastornos en salud mental o consumo de sustancias psicoactivas</p>	
<p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de consulta externa - Atención de urgencias - Atención de hospitalización - Gestión del direccionamiento estratégico y gerencia - Gestión de planeación institucional <p>Exterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entes de vigilancia y control - Entes territoriales - EAPB - Usuario y su familia 	<p>1) Normatividad legal vigente</p> <p>Capacidad instalada</p> <p>Análisis de demanda de servicios y procesos de atención</p> <p>Servicios habilitados</p> <p>Problemas más significativos de salud pública de la población</p> <p>Perfil de morbilidad</p> <p>Portafolio de servicios</p>	<p>(P) Planear la gestión del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p> <p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de consulta externa - Apoyo diagnóstico - Apoyo terapéutico - Atención hospitalaria - Traslado de pacientes - Referencia y contrareferencia <p>Exterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entes de vigilancia y control - EAPB 	

<p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión del talento humano - Atención de consulta externa - Atención urgencias 	<p>1) Capacidad instalada</p> <p>Disponibilidad</p>	<p>(P) Planear los turnos del personal Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p>	<p>1) Cronograma de turnos</p>	<p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión del talento humano - Atención urgencias
<p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de consulta externa - Atención de urgencias - Atención de hospitalización - Gestión del direccionamiento estratégico y gerencia - Gestión de planeación institucional <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entes de vigilancia y control - EAPB - Usuario y su familia 	<p>1) Normatividad legal vigente</p> <p>Modelo de atención</p> <p>Perfil de morbilidad</p> <p>Portafolio de servicios</p> <p>Capacidad instalada</p>	<p>(P) Adoptar guías de práctica clínica Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p>	<p>1) Guías de práctica clínica adoptadas</p>	<p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de consulta externa - Apoyo diagnóstico - Apoyo terapéutico - Atención de urgencias - Atención hospitalaria - Traslado de pacientes - Referencia y contrareferencia <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entes de vigilancia y control - EAPB
<p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión de planeación institucional - Atención de urgencias <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios y su familia 	<p>1) Política de gestión del riesgo</p> <p>Procedimiento de gestión del riesgo</p> <p>Perfil de morbilidad</p> <p>Modelo de atención en salud</p>	<p>(P) Identificar los riesgos del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p>	<p>1) Matriz de riesgos asistenciales y clínicos</p>	<p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de urgencias <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entes de vigilancia y control
<p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de urgencias <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuarios y su familia 	<p>1) Mecanismo de acceso, registro y egreso al usuario</p> <p>Clasificación de pacientes</p> <p>Facturación</p> <p>Documentación asociada al servicio</p>	<p>(H) Implementar la gestión del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p>	<p>1) Socializar las guías, protocolos y documentación asociada</p> <p>Procesos de atención estandarizados</p> <p>Identificación de necesidades de salud de cada paciente</p> <p>Historias clínicas</p> <p>Recomendaciones entregadas al paciente de las condiciones relacionadas con su enfermedad o estado de salud</p> <p>Estrategias de atención integral</p> <p>Adherencia de los colaboradores a las guías</p>	<p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de urgencias <p>Externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entidades de carácter nacional o territorial del Estado - Entes de vigilancia y control - EAPB - Usuario y su familia
<p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de urgencias <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuario 	<p>1) Selección y clasificación de pacientes - TRIAGE.</p> <p>Identificación de necesidades de salud de cada paciente</p>	<p>(H) Realizar el proceso de clasificación acorde al modelo de atención</p>	<p>1) Historias clínicas</p> <p>Estrategias de atención integral</p>	<p>1) Interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atención de urgencias - Atención hospitalaria - Traslado de pacientes - Referencia y contrareferencia <p>Externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Usuario y su familia

<p>1) Interno: - Atención de urgencias</p>	<p>1) Guías de práctica clínica adoptadas Ciclo de atención del usuario desde el ingreso hasta el egreso</p>	<p>(H) Implementar la guías de práctica clínica adoptadas Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p>	<p>1) Aplicar las recomendaciones derivadas de las guías de práctica clínica adoptadas Historia clínica Plan de tratamiento</p>	<p>1) Interno: - Todos los procesos institucionales Externa: - Entidades de carácter nacional o territorial del Estado - Entes de vigilancia y control - EAPB - Usuario y su familia</p>
<p>1) Interno: - Atención de urgencias Externo: - Usuario y su familia</p>	<p>1) Historias clínicas Estrategias de atención integral Guías de práctica clínica adoptadas</p>	<p>(H) Atender a el paciente acorde al modelo de atención</p>	<p>1) Historia clínica Plan de tratamiento</p>	<p>1) Interno: - Atención de urgencias Externa: - EAPB - Usuario y su familia</p>
<p>1) Interno: - Gestión financiera - Atención de urgencias Externo: - EAPB - Usuario y su familia</p>	<p>1) Historia clínica Plan de tratamiento Recomendaciones derivadas de las guías de práctica clínica adoptadas Facturación</p>	<p>(H) Dar salida al paciente acorde al modelo de atención</p>	<p>1) Egreso del paciente Demanda inducida</p>	<p>1) Interno: - Atención hospitalización - Atención de consulta externa Externo: - Usuario y su familia - EAPB</p>
<p>1) Interno: - Atención de urgencias - Gestión de planeación institucional</p>	<p>1) Matriz de riesgos asistenciales y clínicos</p>	<p>(H) Gestionar los riesgos del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p>	<p>1) Riesgos gestionados</p>	<p>1) Interno: - Gestión del direccionamiento estratégico y gerencia - Gestión de planeación institucional Externo: - Entes de vigilancia y control</p>
<p>1) Interno: - Atención de urgencias</p>	<p>1) Aplicar las recomendaciones derivadas de las guías de práctica clínica adoptadas Historia clínica Plan de tratamiento Correcta identificación del usuario Notificación enfermedades de salud pública Listas de chequeo Paciente trazador</p>	<p>(V) Verificar la adherencia del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p>	<p>1) Seguimiento del plan de tratamiento Remisión de usuarios Evolución del paciente</p>	<p>1) Interno: - Gestión del direccionamiento estratégico y gerencia - Gestión de planeación institucional - Gestión de calidad - Atención de urgencias - Macroproceso de evaluación y control Externo: - Entes de vigilancia y control - EAPB</p>
<p>1) Interno: - Gestión de calidad - Atención de urgencias Externo: - Entes de vigilancia y control - EAPB - Usuario y su familia</p>	<p>1) Aplicar las recomendaciones derivadas de las guías de práctica clínica adoptadas Historia clínica Plan de tratamiento Listas de chequeo de efectividad de las recomendaciones de las guías de práctica clínica</p>	<p>(V) Verificar la adherencia a las guías de práctica clínica adoptadas Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p>	<p>1) Resultados de evaluaciones Informes de auditorías Indicadores de adherencia a las guías de práctica clínica</p>	<p>1) Interno: - Gestión del direccionamiento estratégico y gerencia - Gestión de la calidad - Atención de urgencias Externo: - Entes de vigilancia y control - EAPB</p>

<p>1) Interno: - Atención de urgencias</p>	<p>1) Fichas técnicas de los indicadores del proceso Datos del proceso</p>	<p>(V) Gestionar y verificar la efectividad de los indicadores y controles del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p>	<p>1) Mediciones de los indicadores con análisis y acciones que permitan la mejora Evaluación y reevaluación de los controles</p>	<p>1) Interno: - Atención de urgencias - Gestión de calidad - Macroproceso de evaluación y control Externo: - Entes de vigilancia y control - EAPB - Usuario y su familia</p>
<p>1) Interno: - Atención de urgencias - Gestión de la atención al usuario y su familia - Gestión de calidad - Seguridad del paciente - Gestión de planeación institucional Externo: - Usuario y su familia - Entes de vigilancia y control - EAPB</p>	<p>1) Indicadores Resultados de paciente trazador PQRS asociadas al proceso Gestión de eventos adversos Auditorías internas y/o externas Resultados PAMEC Informes</p>	<p>(A) Realizar acciones de mejora que permitan corregir las brechas identificadas en la gestión del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)</p>	<p>1) Acciones correctivas Planes de mejora asociados al proceso</p>	<p>1) Interno: - Atención de urgencias - Gestión de calidad - Macroproceso de evaluación y control Externo: - Entes de vigilancia y control - EAPB - Usuario y su familia</p>

Diccionario de Actividades

Código	PHVA	Nombre	Descripción
1	P	Planear la gestión del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)	Planear la gestión del proceso
2	P	Planear los turnos del personal Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)	Planear los turnos del personal
3	P	Adoptar guías de práctica clínica Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)	Adoptar guías de práctica clínica
4	P	Identificar los riesgos del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)	Identificar los riesgos del proceso
5	H	Implementar la gestión del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)	Implementar la gestión del proceso
6	H	Realizar el proceso de clasificación acorde al modelo de atención	Realizar el proceso de clasificación acorde al modelo de atención
7	H	Implementar las guías de práctica clínica adoptadas Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)	Implementar las guías de práctica clínica adoptadas
8	H	Atender a el paciente acorde al modelo de atención	Atender a el paciente acorde al modelo de atención
9	H	Dar salida al paciente acorde al modelo de atención	Dar salida al paciente acorde al modelo de atención
10	H	Gestionar los riesgos del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)	Gestionar los riesgos del proceso
11	V	Verificar la adherencia del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)	Verificar la adherencia del proceso
12	V	Verificar la adherencia a las guías de práctica clínica adoptadas Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)	Verificar la adherencia a las guías de práctica clínica adoptadas
13	V	Gestionar y verificar la efectividad de los indicadores y controles del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)	Gestionar y verificar la efectividad de los indicadores y controles del proceso
14	A	Realizar acciones de mejora que permitan corregir las brechas identificadas en la gestión del proceso Responsables: Líder de urgencias (Atención de urgencias)	Realizar acciones de mejora que permitan corregir las brechas identificadas en la gestión del proceso

Procedimientos

Código	Procedimiento
M-AU-M-002	ATENCIÓN ASISTENCIAL EN EL SERVICIO DE URGENCIAS
M-AU-P-001	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN EN SALUD DE PACIENTES CON PROBLEMAS Y TRASTORNOS EN SALUD MENTAL O CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS
M-AU-P-002	PROCEDIMIENTO REFERENCIA DE PACIENTES
M-AU-P-003	DECLARACIÓN RETIRO O ALTA VOLUNTARIA
M-AU-PR-001	ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD PARA VICTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL
M-AU-PR-002	LAVADO OCULAR
M-AU-PR-003	REANIMACIÓN CARDIOPULMONAR
M-AU-PR-004	ATENCIÓN INTEGRAL A VICTIMAS DE AGRESIONES CON AGENTES QUIMICOS
M-AU-PR-005	VENOPUNCIÓN
M-AU-PR-006	CLASIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PACIENTES TRIAGE
M-AU-PR-007	TOMA DE ELECTROCARDIOGRAMA