



CARACTERIZACIÓN PROCESO MISIONAL URGENCIAS

MACROPROCESO	Misional	PROCESO	Unidad funcional ambulatoria		
SUBPROCESO	Urgencias				
LIDER	Jefe de servicio	PARTICIPANTES	Médicos generales y/o especialistas, personal de enfermería, personal administrativo, Personal de calidad		
OBJETIVO	Brindar atención al usuario de acuerdo con las necesidades de forma oportuna y eficiente con calidad y privacidad, en el servicio de urgencias.				
PROVEEDORES INTERNOS Y/O EXTERNOS	ENTRADA O INSUMO	ACTIVIDADES		SALIDAS	CLIENTE EXTERNO Y/O INTERNO
Gerencia	Políticas institucionales Directrices para la atención de usuarios	P: Planeación de, personal y recursos necesarios	Establecer políticas institucionales y plan de desarrollo institucional para la atención de los usuarios con calidad	Plan Operativo anual Manual protocolos guías para la atención de los usuarios	Cliente interno (Médicos generales y especialistas, personal de enfermería, personal administrativo)
Gerencia Cuentas medicas	Contratación y política de pagos.		Acuerdos de voluntades con las diferentes EAPBs y/o entidades para la prestación de servicios y políticas de pago de acuerdo con el portafolio institucional	Tarifas según contratación del servicio	Facturación
Facturación	Tarifas según contratación del servicio		Solicitud de parametrización del Sistema de Información Hospitalaria al área de sistemas para el cobro de acuerdo con las tarifas establecidas para el cobro de las atenciones prestadas	Sistema de Información parametrizado	Auxiliares administrativos de facturación.
Coordinación medico asistencial	Necesidad de personal para la prestación de servicios		Solicitud de personal médico asistencial a la gerencia, para la prestación de los servicios de acuerdo con la población a atender y los servicios ofertados	Personal médico asistencial suficiente para la prestación de los servicios.	Oficina de Talento Humano Área de contratación.
Gestión de la calidad	Manual y políticas de Calidad		Encargada de Analizar y verificar el cumplimiento mínimo de estándares de la calidad	Cumplimiento de estándares del SOGC, procesos estandarizados.	Todos los procesos

Elaborado por: Estudiante Paz y Región, Coordinador médico y Jefe de Calidad	Copia controlada	Aprobado por: Comité de Gestión y Desempeño (MIPG)
Revisado por: Coordinador médico y Jefe de Calidad		Fecha de Aprobación: 17/05/2023



CARACTERIZACIÓN PROCESO MISIONAL URGENCIAS

Ingeniería Biomédica	Equipos biomédicos para la atención		Personal idóneo para la revisión de los equipos biomédicos	Equipos biomédicos calibrados y funcionales	Médicos generales, médicos especialistas, Personal de enfermería Terapia física y respiratoria Optometría
Área de sistemas	Computadores, sistema de información hospitalaria, impresoras		Mantenimiento del sistema de información institucional, revisión periódica a los equipos tecnológicos (Computadores, impresoras, fotocopiadoras)	Sistema de información funcional y equipos de tecnología aptos para su uso	Profesionales de la salud, técnicos y tecnólogos Personal de enfermería
Paciente remitido por: EAPB Servicios de asistencias Usuarios remitidos de otros niveles de atención O paciente que ingresa por sus propios medios	Solicitud de atención. Pacientes con estado de salud afectado. Documentos de identificación. Historia Clínica y soportes. Orden de remisión.	H: Ingreso al servicio	Paciente ingresa al servicio de urgencias presentando su documento de identificación para verificar afiliación al régimen de salud, entrega de orden de remisión si aplica.	Admisión de paciente.	Personal auxiliar administrativo de facturación del servicio de urgencias Personal médico de triage.

Elaborado por: Estudiante Paz y Región, Coordinador médico y Jefe de Calidad	Copia controlada	Aprobado por: Comité de Gestión y Desempeño (MIPG)
Revisado por: Coordinador médico y Jefe de Calidad		Fecha de Aprobación: 17/05/2023



CARACTERIZACIÓN PROCESO MISIONAL URGENCIAS

Consulta Externa	orden de remisión de consulta externa a urgencias, en historia clínica.	H: Atención del paciente	El paciente urgente va acompañado del Auxiliar de Enfermería, al servicio de urgencias, para atención. El traslado se realizará de acuerdo con la condición clínica del paciente	Paciente que por orden de remisión fue trasladado desde Consulta Externa al servicio de Urgencias y tuvo una atención en el servicio de urgencias por médico general y/o especialista	Personal de enfermería y medico
Médicos especialistas y generales	Paciente con necesidad de valoración		Valoración del paciente de acuerdo con el motivo de consulta, generación de ordenes medicas según criterio medico (paso a salas de cirugía y/o hospitalización, orden de interconsulta, formula médica, orden de apoyo diagnóstico y terapéutico)	Paciente con valoración inicial y con conducta definida	Personal de enfermería, otros profesionales de la salud Paciente
Sala de reanimación	Triage 1		Paciente que requiere atención médica urgente, para estabilización, el traslado se realiza en camilla acompañado de auxiliar de enfermería, jefe de enfermería, medico.	Paciente estabilizado, remitido o fallecido	Jefe de enfermería, y auxiliar de enfermería, personal médico.
Hospitalización	Orden en historia clínica para paso a sala de reanimación		El paciente urgente que luego de ser evaluado por el Médico y debe permanecer en vigilancia y no hay UCI, se traslada al servicio de urgencias va acompañado del Camillero, Auxiliar de Enfermería y la jefe, el traslado se hace en camilla.	Paciente trasladado a sala de reanimación, para estabilización	Camillero, jefe de enfermería, y auxiliar de enfermería

Elaborado por: Estudiante Paz y Región, Coordinador médico y Jefe de Calidad	Copia controlada	Aprobado por: Comité de Gestión y Desempeño (MIPG)
Revisado por: Coordinador médico y Jefe de Calidad		Fecha de Aprobación: 17/05/2023



CARACTERIZACIÓN PROCESO MISIONAL URGENCIAS

Sala de procedimientos	Orden de procedimiento y posterior egreso		Paciente que es valorado por el medico en consulta de urgencias y ordena toma de paraclínicos y administración de medicamentos, procedimientos, que son realizados en sala de procedimientos.	Paciente con realización de procedimientos ordenados y registrados en historia clínica	Cliente interno y/o externo
Servicio farmacéutico	Recibe orden de pedido de medicamentos		Personal de enfermería realiza dispensación de medicamentos y/o dispositivos médicos de acuerdo con orden medica	Entregas de medicamentos previamente solicitados	Auxiliares de enfermería
Sala de observación	Paciente con requerimiento de vigilancia médica y/o enfermería		Paciente que requiere observación periodo de tiempo determinado	Paciente con evolución clínica Mejorada, o trasladado a hospitalización	Cientes interno y/o externo
Servicio de apoyo diagnóstico y terapéutico	Toma de imágenes diagnosticas Toma de paraclínicos, realización de terapias		Realización de toma de imágenes diagnósticas y paraclínicos según orden médica, el traslado se realiza de acuerdo con la condición clínica del paciente, en compañía del camillero, auxiliar de Enfermería, médico general o jefe del servicio	Resultado de ayuda diagnostica o terapéutica en el sistema de información hospitalaria (HOSVITAL)	Médicos especialistas y generales
Paciente con orden de paso a salas de Cirugía	Procedimientos quirúrgicos.		De acuerdo con la orden del médico especialista, se realizará el procedimiento quirúrgico al paciente según necesidad, define conducta según evolución clínica.	Procedimiento quirúrgico realizado	Personal del servicio de quirófano Paciente.

Elaborado por: Estudiante Paz y Región, Coordinador médico y Jefe de Calidad

Copia controlada

Aprobado por: Comité de Gestión y Desempeño (MIPG)

Revisado por: Coordinador médico y Jefe de Calidad

Fecha de Aprobación: 17/05/2023



CARACTERIZACIÓN PROCESO MISIONAL URGENCIAS

Servicio de alimentación para pacientes con estancia prolongada en urgencias sin red de apoyo	Dieta según orden.		El médico general o especialista le prescribe la dieta según cuidado del paciente	Dieta escrita por médico general o especialista, hacia pacientes que recibirán el servicio de alimentación por parte del hospital, debido a que no poseen red de apoyo	Pacientes
Médico general y/o especialista	Orden de alta, remisión u hospitalización.	H: Salida del paciente	Salida del paciente sea por orden de alta, remisión a servicio hospitalización, salas de cirugía o por fallecimiento del paciente	Paciente mejorado. Paciente muerto. Paciente remitido. Paciente con tratamiento Inicial "hospitalizado". Historia Clínica Órdenes para exámenes e interconsultas, formula médica, instrucciones de cuidado y cita asignada de revisión.	Ambulatorio. Funeraria o entidad (fiscalía) IPS EAPBs Cirugía Hospitalización UCI
Jefe de seguridad del paciente Coordinador de calidad Auditores externos. EAPBs Secretarías de salud, direcciones locales de salud, supersalud	Formatos de eventos adversos. Listas de chequeo Encuestas de satisfacción. Buzón de sugerencias. Formatos de hojas	V Verificación de procesos realizados en urgencias	Se realiza auditorías, con el fin de verificar los procesos que se llevan a cabo. Por otro lado, evaluar la calidad en el servicio de urgencias	Análisis de casos. Informes de auditoría.	Coordinación medico asistencial. Personal de urgencias. EAPBs

Elaborado por: Estudiante Paz y Región, Coordinador médico y Jefe de Calidad

Copia controlada

Aprobado por: Comité de Gestión y Desempeño (MIPG)

Revisado por: Coordinador médico y Jefe de Calidad

Fecha de Aprobación: 17/05/2023



CARACTERIZACIÓN PROCESO MISIONAL URGENCIAS

	de tratamientos				
Calidad. Coordinación medico asistencial	Auditoria	A: Actuar en el servicio de urgencias	Seguimiento a las acciones de mejora derivados de las auditorias realizadas al servicio, realizar cambios según corresponda. Realizar auditorías al proceso de atención de los pacientes en el servicio de urgencias incluye la seguridad del paciente.	Seguimiento a cumplimiento Planes de mejoramiento	Personal de urgencias. Coordinación medico asistencial.
RECURSOS REQUERIDOS					
HUMANOS	Médicos generales, médicos especialistas, Enfermeros profesionales, técnicos y tecnólogos en salud, auxiliares administrativos, auxiliares de enfermería, auxiliares de servicios generales, personal de vigilancia, personal administrativo, personal de ingeniera biomédico, personal de sistemas, camilleros.				
FINANCIEROS	Presupuesto del Hospital.				
TECNOLÓGICOS	Equipos biomédicos, Software y hardware, programas del hospital				
INFRAESTRUCTURA	4 consultorios; 1 sala de procedimientos menores, 1 sala de reanimación, 1 sala de observación hombres, 1 sala de observación mujeres, 1 sala de observación pediátricos, sala era, 2 star de enfermería, 1 star médico, área de trabajo limpio y área de trabajo sucio, sala de facturación, zona de aislamiento				
OTROS	Muebles, sillas, enseres y útiles de Oficina, camillas, Equipo biomédicos: monitores, 1 desfibrilador, fonendoscopios , equipo de órganos, tensiómetros, termómetros, electrocardiógrafo, etc. Medicamentos, dispositivos, nevera para medicamentos.				
PAPELERIA	Historia Clínica, formatos, computadores, lapicero, teléfono, radioteléfono.				
REQUISITOS A CUMPLIR					
REQUISITOS LEGALES		REQUISITOS CLIENTE		REQUISITOS ORGANIZACIÓN	

Elaborado por: Estudiante Paz y Región, Coordinador médico y Jefe de Calidad	Copia controlada	Aprobado por: Comité de Gestión y Desempeño (MIPG)
Revisado por: Coordinador médico y Jefe de Calidad		Fecha de Aprobación: 17/05/2023



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

PM-URG

Versión: 4

CARACTERIZACIÓN PROCESO MISIONAL URGENCIAS

Página 7 de 10

Decreto 4747 de 2007
Resolución 1441 de 2013
Circular 057 de 2009
Resolución 3100 del 2019
Resolución 0256 del 2016
Resolución 1995 del 1999
Ley 100 de 1993
Resolución 1817 de 2009

Documento de identidad.
Reporte de ADRES y/o verificación de
derechos, SEC DE SALUD.

NTC GP 1000:2009; 7,1; 7,2; 7,5; 8,2; 8,3

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Procedimiento de Ingreso al servicio de Urgencias.
Procedimiento de atención en el servicio de Urgencias.
Protocolo SBAR.
Instructivo para revisión del equipo de reanimación.
Protocolo de Líquidos administrados y eliminados.
Protocolo de administración y medicamentos.
Manual de bioseguridad.
Protocolo de transfusión sanguínea Protocolo de venopunción.
Protocolo de identificación del paciente.
Protocolo de Aislamiento Hospitalario.
Protocolo de toma de muestras de laboratorio.
Protocolo de paso de catéter vesical.
Protocolo de recibo y entrega de turno (Enfermería y medico).
Protocolo de código azul
Protocolo de atención víctimas de violencia sexual
Protocolo de atención a víctimas de ataques con agentes químicos

PARÁMETROS DE CONTROL

Auditorías internas y externas-Planes de mejoramiento-Guías y protocolos-Socializaciones

INDICADORES DEL PROCESO

Nombre	Fórmula	Frecuencia de medición	Responsable
Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como Triage II en el servicio de urgencia.	Sumatoria del número de minutos transcurridos, a partir de que el paciente es clasificado como Traige II y el momento en el cual es atendido en consulta de urgencias por medico / #Total de pacientes	Trimestral	Coordinador de Calidad

Elaborado por: Estudiante Paz y Región, Coordinador médico y Jefe de Calidad

Copia controlada

Aprobado por: Comité de Gestión y Desempeño (MIPG)

Revisado por: Coordinador médico y Jefe de Calidad

Fecha de Aprobación: 17/05/2023



CARACTERIZACIÓN PROCESO MISIONAL URGENCIAS

	clasificados como Traige II en un periodo determinado		
Porcentaje Mortalidad durante las primeras 24 Horas en la atención de Urgencias.	Número de defunciones en el servicio de urgencias durante las primeras 24 horas de atención / Total de pacientes atendidos durante el periodo X 100.	Mensual	Jefe del servicio. Coordinador Asistencial
Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias menor a 72 horas.	Número total de pacientes que reingresan al servicio de urgencias en menos de 72 horas con el mismo diagnóstico de egreso / Número total de egresos vivos atendidos en el servicio de urgencias durante el periodo definido	Mensual	Jefe de calidad. Coordinación Asistencial.
Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias	Número de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias/ Total de personas atendidas en urgencias x 100	Mensual	Jefe de seguridad del paciente
Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias	Número total de pacientes atendidos en urgencias que sufren caídas en el periodo/ Total de personas atendidas en urgencias en el periodo x 1000	Mensual	Jefe de seguridad del paciente
Número de pacientes remitidos	Corresponde al número de pacientes que se encuentran admitidos en la institución (que hayan tenido atención inicial de urgencias o se encuentren en servicios de internación) y que se hayan trasladado desde está a otras IPS para seguir recibiendo atención médica.	Mensual	Referencia

Elaborado por: Estudiante Paz y Región, Coordinador médico y Jefe de Calidad

Copia controlada

Aprobado por: Comité de Gestión y Desempeño (MIPG)

Revisado por: Coordinador médico y Jefe de Calidad

Fecha de Aprobación: 17/05/2023



CARACTERIZACIÓN PROCESO MISIONAL URGENCIAS

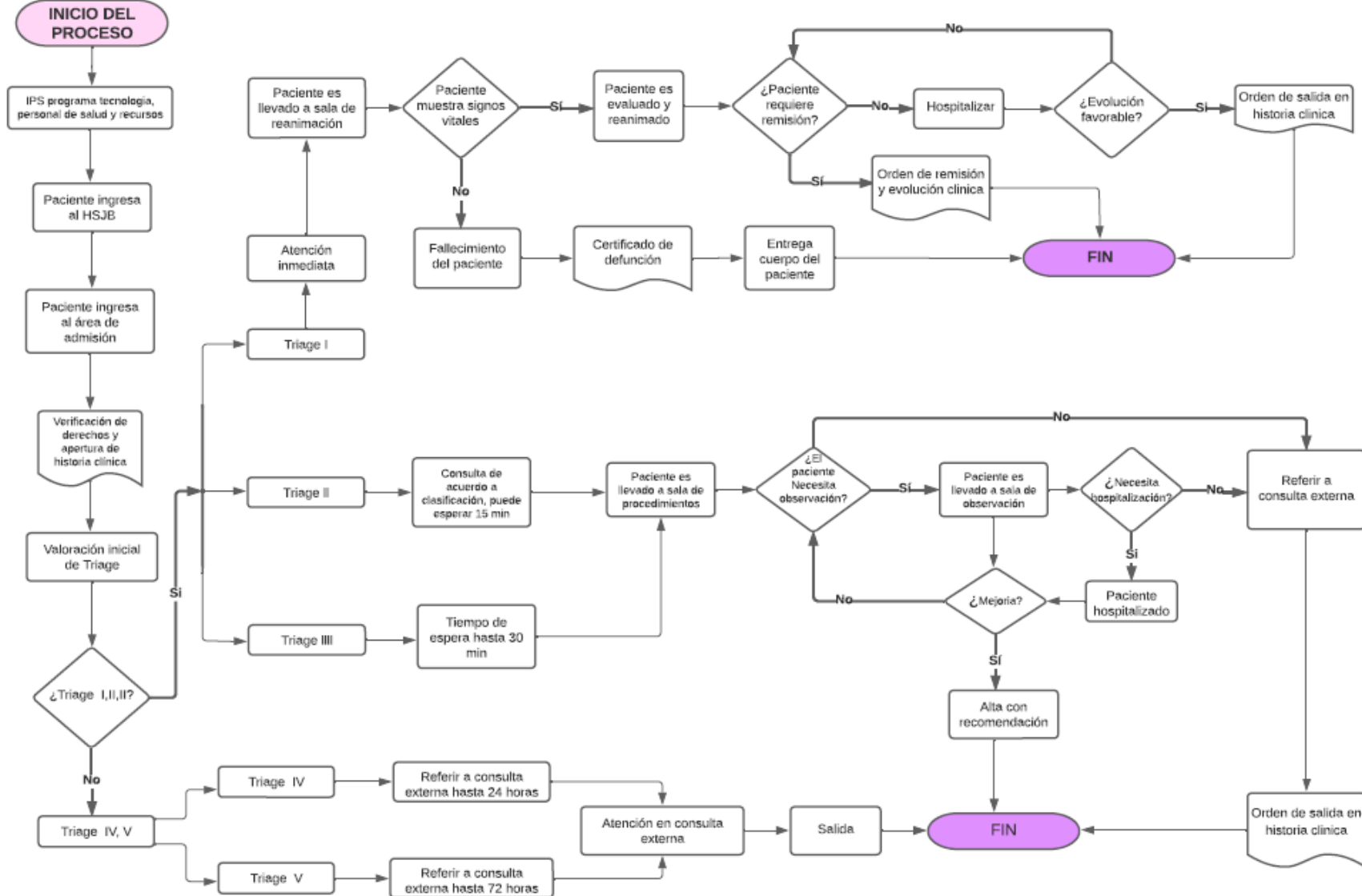
Número de pacientes aceptados en referencia	Corresponde al número de pacientes que se encuentran en otra institución y que se aceptaron para prestarles los servicios en la institución.	Mensual	Referencia
Número de eventos adversos en el servicio	Corresponde al número de lesiones o complicaciones involuntarias que ocurren durante la atención en salud en el servicio, los cuales son más atribuibles.	Mensual	Jefe de seguridad del paciente

BITÁCORA DE ACTUALIZACION

Número	Fecha Aprobación	Ítem Alterado	Motivo	Realizado por
1	No disponible	No aplica	Creación	No disponible
2	12/02/2013	No disponible	No disponible	No disponible
3	28/11/2014	Todos	Actualización	No disponible
4	17/05/2023	Todos	Actualización	Estudiante Paz y Región Coordinador médico Jefe de Calidad

Elaborado por: Estudiante Paz y Región, Coordinador médico y Jefe de Calidad	Copia controlada	Aprobado por: Comité de Gestión y Desempeño (MIPG)
Revisado por: Coordinador médico y Jefe de Calidad		Fecha de Aprobación: 17/05/2023

DIAGRAMA DE FLUJO



Elaborado por: Estudiante Paz y Región, Coordinador médico y Jefe de Calidad

Revisado por: Coordinador médico y Jefe de Calidad

Copia controlada

Aprobado por: Comité de Gestión y Desempeño (MIPG)

Fecha de Aprobación: 17/05/2023