

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

1. OBJETO

Prestar un servicio humanizado en el servicio de urgencias de la institución, al paciente y su familia garantizando una atención segura, oportuna y eficaz.

2. ALCANCE

Cubrir las necesidades y expectativas del usuario y su familia en el proceso de atención de urgencias. Inicia desde la admisión del usuario y finaliza con su egreso.

3. ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

La ESE Hospital reconoce la existencia de grupos poblaciones que por diferentes condiciones sociales, culturales, económicas y de salud requieren una especial atención, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. Para ampliar la información sobre la atención con enfoque diferencial, remitirse al protocolo institucional PT-09-001 “Atención preferente y/o con enfoque diferencial”.

4. TALENTO HUMANO

- Médicos generales que hacen parte del servicio de urgencias quienes generan el egreso del usuario.
- Enfermera y Auxiliares de Enfermería que apoyan la atención.
- Médicos especialistas del servicio de urgencias, quienes generan el egreso del usuario.

5. INSUMOS, DISPOSITIVOS MÉDICOS, MEDICAMENTOS Y EQUIPOS BIOMÉDICOS UTILIZADOS PARA IMPLEMENTAR DICHO MANUAL

- Insumos hospitalarios como guantes, tapabocas, bajalenguas, gasas, servilletas, entre otros.
- Elementos de oficina
- Sistema operativo XENCO.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

- Papelería para cada procedimiento.

Adicional a lo indicado, los medicamentos y equipos biomédicos a usar en la atención clínica en urgencias, se describen en el desarrollo del presente documento.

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO
• Solicitud de código de atención • Autorización del asegurador • Historia clínica diligenciada • Disponibilidad de los medicamentos ordenados en el tratamiento.

6. DEFINICIONES

CALIDAD: Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor.

SEGURIDAD: Minimización del riesgo en la prestación del servicio de urgencias.

OPORTUNIDAD: Posibilidad que tiene el usuario de obtener servicios sin retraso, obedeciendo a la clasificación en el área de triage según los tiempos establecidos por la norma.

EFICACIA: Capacidad o habilidad del equipo de urgencias en satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y su familia

ACTIVIDADES – DESCRIPCIÓN: (relacionar los formatos utilizados en cada actividad)

1. Direccionar el Paciente clasificado como triage I: Médico general y la auxiliar de enfermería o jefe de servicio Direccionar el Paciente clasificado como triage I, en camilla o silla de rueda a sala de reanimación y brindar atención inmediata (ingreso directo asfixiado, remitido y gestante).
2. Realizar inventario y almacenamiento de pertenencias del paciente diligenciamiento del **formato de cadena de custodia FO-06-004**.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

Guardar en el locker correspondiente y rotularlo con la información del paciente con el **Rótulo de cadena de custodia FO-06-005**.

3. Identificar caso de abuso sexual: Se procede atención según el **MA-01-001 Manual de atención a víctimas violencia sexual o familiar**, el médico debe solicitar el kit de violencia sexual.

- ✓ El médico debe pasar directamente al usuario a la sala de observación de urgencias quien es recibido por la auxiliar de enfermería, quien está encargada de cumplir con prontitud las órdenes médicas y avisar al mismo médico cuando se hayan cumplido dichas órdenes.
- ✓ El médico quien solicita los medicamentos del kit de violencia sexual ubicado en la farmacia interna a la auxiliar a cargo del paciente.
- ✓ En este caso los médicos deben revisar periódicamente los resultados de las ayudas diagnósticas e informarle el proceso a seguir al auxiliar a cargo del paciente y este a su vez al jefe en turno.
- ✓ Pedir interconsulta con psicología para el manejo del paciente.

4. Si es gestante entrega los documentos al área de admisiones urgencias e ingresa directamente, se cumple con la circular 016 “cero barreras administrativas a las gestantes”

El vigilante dirige a la paciente al área de urgencias ginecobstetricia para su atención según el procedimiento PR-007-001.

TRIAGE II – III

5. Direccionar el (la) paciente clasificado

El médico o enfermera jefe de triage traslada y entrega al paciente personalmente al médico de turno y éste determina en cual sala será ubicado:

Se direccionará el (la) paciente a sala de observación urgencias aquellos con DX relacionados con problemas respiratorios a la dependencia de IRA, pacientes con DX EDA a dependencia de rehidratación, Pacientes que ameriten aislamiento serán llevados al cuarto de aislamiento, y serán direccionados a la sala de suturas pacientes con cualquier tipo de trauma.

El tiempo de espera para la atención en sala de urgencias y emergencias para triage II no debe superar los 30 min y para triage III no debe superar los 60 minutos.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

Los (a) pacientes que llegan remitidos y contra remitidos ingresan directamente a sala de urgencias en camilla o silla de ruedas según la especialidad requerida.

6. CLASIFICACIÓN TRIAGE I

- El médico general brinda atención antes de registrar en la historia clínica.
- Si su clasificación es triage II Y III realizar anamnesis:
El médico se presenta al paciente y realiza la impresión diagnóstica y define conducta a seguir basado en las guías de atención médica adoptadas por la institución.
 - ✓ Motivo de consulta
 - ✓ Enfermedad actual
 - ✓ Antecedentes personales
 - ✓ Antecedentes familiares
 - ✓ Examen físico.
 - ✓ Revisión por sistemas.
 - ✓ Realizar la impresión diagnóstica y define conducta a seguir basado en las guías de atención médica. (Si el paciente tiene impresión diagnóstica sujeto a reporte de vigilancia, elaborar el formato requerido en físico) (**ver formatos de reporte de eventos de salud pública, estadística**) en carpeta que se encuentra en el servicio tanto en medio magnético como físico.
 - ✓ Se inicia apertura de historia clínica en xenco. En los casos que el sistema falle, luego de 30 min se debe iniciar diligenciamiento manual.
 - ✓ Solicitar historia clínica del (la) paciente al proceso de archivo clínico, solo en casos donde el medico lo requiera.
 - ✓ Trasladar el (la) paciente y ubicarlo en camilla.

7. La auxiliar de enfermería se presenta al usuario y ubica al paciente en silla si va a dependencia de IRA o EDA y a camilla según sea el caso. Se presenta al usuario, se hace entrega del instructivo sobre las normas generales del servicio, se entregan plegables sobre deberes y derechos del usuario, se indican ubicaciones de la sala general.

Si el paciente está en camilla diligencia tablero que corresponde a camilla con identificación completa: nombres y apellidos, N° de identificación, número de camilla y especialidad. Solo para pacientes que llegan a observación, y se actualiza dos veces al día.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS		
	NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

La auxiliar de enfermería hace entrega de consentimientos informados (procedimientos de enfermería), valoración de riesgos de caída y estado de la piel. (Consentimiento de enfermería, normas del servicio, ver **protocolo de consentimientos informados PT-02-018**

ANEXO 20: CONSENTIMIENTO INFORMADO PROCEDIMIENTOS ENFERMERÍA

8. El médico realiza ingreso del paciente por el sistema XENCO

Expedir registros completamente diligenciados:

- Órdenes médicas.
- Solicitud de paraclínicos. (Si es emergente y no hay sistema se toman los formatos manuales)
- Solicitud de Imagenología, **PR-14-001 Procedimiento de imagenología** Según lo que el paciente amerite.
- Diligencia anexo técnico N° 3 y 9 si es necesario remitir el paciente.

9. La auxiliar de enfermería o el personal médico Verifican la seguridad del paciente, que la camilla permanezca con las barandas arriba, explica riesgos inherentes del servicio, y la importancia de barreras de seguridad

Proceder así dependiendo de la condición del (la) paciente y órdenes médicas:

- Pacientes críticos quedaran en sala de reanimación.
- Pacientes adultos estables que requieren observación, se trasladaran a sala de observación.
- Paciente pediátrico a sala de observación pediatría.
- Pacientes con evolución satisfactoria se trasladan a sala de prealta.

10. El médico entrega a enfermería los formatos de: solicitud de exámenes de laboratorio, solicitud de Imagenología, completamente diligenciados.

Si el paciente requiere un procedimiento médico, el profesional debe hacer firmar **consentimientos informados PT-02-018 Anexo 20** Dejar registros en la historia clínica (suturas, extracción cuerpo extraño, no rcp). El personal de enfermería debe guardarlos en carpeta metálica

Las órdenes físicas de laboratorio o imagenología se almacenan en tabla de apoyo donde se encuentran los de todos los pacientes.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

11. La auxiliar de enfermería debe Consignar datos relevantes en la historia clínica (hoja de ingreso). Y diligencia las escalas de valoración del riesgo y proceder a ejecutar las órdenes médicas.

12. La auxiliar de enfermería Verificar órdenes médicas en la historia clínica del paciente. Solicitar medicamentos y dispositivos médicos en XENCO donde se cargan las solicitudes por paciente, en caso de que el sistema falle se hace en físico en la farmacia interna con formato manejado por farmacia **gasto por pacientes FO-08-015.**

- El regente de farmacia hace entrega de lo solicitado.

NOTA: Si el paciente está hospitalizado en urgencias los medicamentos se entregan durante el día completos de 8am a 12m y de 2pm a 4pm y para la noche se hacen la entrega de 20:00 a las 6:00am según el perfil farmacológico **FO-08-012** los medicamentos serán anotados por el regente de farmacia, solo en caso de pasar el paciente a piso, el servicio farmacéutico entrega los medicamentos completos para las 24 horas de 16:00 a 16:00

- El auxiliar procederá a cumplir la orden médica, venopunción, toma de muestras de laboratorio y posterior traslado de la muestra a laboratorio, aplicación de tratamiento, traslado al servicio de Imagenología, pasó de sonda vesical, paso de sonda nasogástrica, inmovilización de paciente agresivo.

Ejecutar el procedimiento a realizar al paciente según guías de procedimientos de enfermería **PR-02-016 Protocolo plan de cuidados de enfermería, toma de muestras de laboratorio MA-11-001 Manual de toma de muestras**, aplicación de tratamiento, traslado al servicio de Imagenología, pasó de sonda vesical según lo ordenado por el médico.

- Diligenciamiento en historia clínica XENCO: Motivo de consulta, enfermedad actual, antecedentes personales, familiares, quirúrgicos, alérgicos, examen físico, se hará la valoración de escalas braden y downton, signos vitales de ingreso, y tratamiento instaurado.
- Diligenciamiento en formatos físicos como hoja de oxígeno, dextrometer y balance de líquidos.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

- Para las ordenes de imágenes diagnosticas el auxiliar de enfermería llama al proceso de imagenología para solicitar el espacio requerido para el paciente.

13.La auxiliar de enfermería consigna datos en registros de enfermería: evolución de enfermería, tratamientos, signos vitales y demás registros complementarios si el paciente lo amerita (reporte de glucómetro por horario manual, **reporte de oxígeno FO-07-002** siempre es manual.

14.El médico general y la auxiliar de enfermería Valoran nuevamente el (la) paciente después de un tiempo prudencial de administrado el tratamiento o cuando el paciente lo amerita y con los resultados de ayudas diagnósticas si fueron ordenadas.

El personal de enfermería y médico deben estar pendientes y atender inmediatamente al llamado del paciente, valorar y escribir en la historia del paciente, de acuerdo con la condición clínica del usuario y el personal de enfermería debe registrar estos datos en la historia clínica.

15.El médico general una vez cumplida las órdenes dadas a enfermería y contar con los resultados de las ayudas diagnósticas, define conducta final del paciente (de alta, interconsulta con especialista o remisión).

- **Si requiere interconsulta:** con valoración por especialista: (médico internista, pediatría, cirugía general, ortopedia) (si lo requiere), el médico general según la gravedad del paciente llama directamente al especialista y le comenta el caso. De lo contrario carga la solicitud de interconsulta en la historia clínica (órdenes médicas, solicitud de interconsultas), el especialista es responsable de consultar permanente el sistema y verificar si tiene interconsultas las cuales deben ser respondidas en un tiempo no superior de 45 min. En los casos que el sistema falle, luego de 30 min se debe iniciar diligenciamiento manual.

Dejar por escrito la solicitud de interconsulta en el sistema por especialista en la historia clínica, la jefe de enfermería notifica a (psicóloga, nutricionista, fisioterapeuta, odontólogo).

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

16. En los casos de definir remisión: a otro nivel de complejidad se realiza anexo técnico 3 ó 9, se deja copia en HC y el especialista y/o médico general lo lleva a referencia para iniciar proceso ante la respectiva EAPB. ver **procedimiento de referencia de usuarios PR-12-002.**

17. PLAN DE MANEJO POR ESPECIALISTA.

Realizar órdenes médicas, de laboratorio y de imágenes si es necesario y dejar constancia en la historia clínica.

Definir conducta del paciente y salida del proceso:

- ✓ Observación.
- ✓ Hospitalización.
- ✓ Traslado primario o remisión.
- ✓ Procedimiento quirúrgico. (el especialista hará firmar consentimiento informado de procedimiento)
- ✓ Solicitud de interconsulta por sicología, nutrición, terapia física o respiratoria.
- ✓ Alta, según el caso se le proporcionan al paciente los siguientes documentos:
 - Formula medica
 - Anexo (3 si requiere)
 - Recomendaciones
 - Nueva cita para revisión médica si lo requiere.

18. Definir conducta del paciente y salida del proceso:

Paciente a hospitalizar

El paciente que se encuentra en observación y se le define conducta de hospitalizar, enfermería pasa a facturación para notificar y pedir código, hasta no tener código de autorización la historia de urgencias sigue abierta y se considera paciente en observación; solo hasta el momento que se tiene código de la EPS, se cierra la historia urgencias y se inicia el cargue por paciente hospitalización. **(ver proceso de hospitalización PR-07-001).**

- ✓ El (la) jefe de enfermería o auxiliar de enfermería procede a solicitar cama en el servicio de hospitalización.
- ✓ El traslado se procede a hacer 30 minutos después de anunciado al servicio de hospitalización.
- ✓ Se hará la solicitud por XENCO a farmacia interna de todos los medicamentos que el paciente tenga ordenados desde el momento del traslado hasta las 16:00 horas del día siguiente.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

- ✓ Se traslada al paciente en silla de ruedas o camilla según sea el caso, se hace anotación en historia clínica XENCO de las condiciones del paciente y se procede a cerrar historia urgencias.
- ✓ La auxiliar de enfermería de urgencias entregara al paciente a la auxiliar del servicio de hospitalización asignada, se hará entrega de consentimientos informados firmados y código de hospitalización, entregara medicamentos, ordenes de laboratorios o ayudas diagnosticas que tenga pendientes.

• Paciente en traslado primario o remisión

- ✓ Traslado primario la auxiliar de enfermería hará los registros pertinentes en la historia XENCO y llevará la historia a facturación.
- ✓ Remisión el personal de referencia y contra referencia avisara al personal auxiliar de enfermería de urgencias cuando el paciente es aceptado, donde es aceptado y la hora de salida del paciente.
- ✓ La auxiliar de enfermería de urgencias hará nota de egreso especificando donde fue aceptado y cuáles son las condiciones actuales del paciente, posterior a ello llevara la historia clínica a facturación urgencias.
- ✓ La auxiliar de enfermería de urgencias entregara el paciente al auxiliar de enfermería de ambulancia.

• Procedimiento Quirúrgico

- ✓ Jefe o auxiliar de enfermería solicitara código a facturación urgencias según procedimiento solicitado por especialista. A excepción de urgencias vitales estos pacientes serán trasladados de inmediato a quirófano.
- ✓ Se indicar al paciente sobre el baño prequirúrgico, se entregará el jabón y la bata quirúrgica.
- ✓ se procede a realizar el diligenciamiento de **formato de cirugía segura FO-10-010**
- ✓ Se trasladará el paciente a quirófano cuando facturación proporcione el código y el especialista haga la solicitud del paciente.
- ✓ Se traslada al paciente en silla de ruedas o camilla según sea el caso, se hace anotación en historia clínica XENCO de las condiciones del paciente y se procede a cerrar historia urgencias.
- ✓ La auxiliar de enfermería de urgencias entregará al paciente a la auxiliar del servicio de cirugía, se hará entrega de consentimientos informados firmados, código de procedimiento y **formato de cirugía segura FO-10-010**

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

Paciente de alta.

- ✓ La auxiliar de enfermería procederá a entregar y explicar al paciente los siguientes documentos
 - Formula medica
 - Anexo (3 si requiere)
 - Recomendaciones
 - Nueva cita para revisión médica si lo requiere.
- ✓ Se hará registro en la historia clínica sobre las condiciones en que egresa el paciente, posterior a ello se cierra historia clínica XENCO.
- ✓ Se acompaña al paciente hasta la salida, se entrega historia clínica física al facturar y se indica al paciente que espere a que este le haga el llamado.

Muerte del paciente

El médico, la jefe de enfermería o la auxiliar de enfermería según el tipo de muerte: si la muerte fue causa natural se indaga a la familia sobre la funeraria y en cuanto tiempo llegarían para el traslado del cuerpo, si es un tiempo menor a 20 minutos el cuerpo se deja en sala de reanimación, si el tiempo de espera es mayor el personal de vigilancia traslada el cuerpo al cuarto de transición, si la muerte fue por causas violentas el cuerpo será trasladado a la morgue.

19. Información a familiares o responsables sobre el estado del paciente.

Durante la atención del paciente y su permanencia en el servicio, todo el personal asistencial, médicos y personal de enfermería, estarán al pendiente del usuario asignado. En este sentido, se brindará la información sobre el estado de salud del paciente, en cada una de las fases de atención, verificando que el paciente y sus familiares, entiendan la información suministrada y de esta manera, conozcan las condiciones de salud y las conductas a seguir en su proceso de atención, de acuerdo a la patología que presente.

Toda esta información, que de forma verbal se explica y suministra al paciente y su familia o acompañante, es diligenciada en la historia clínica, como evidencia de su entrega. Toda duda o inquietud, se soluciona de forma inmediata, con el fin de que el usuario y sus acompañantes conozcan todo sobre su condición.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS		
	NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

20. Limpieza y desinfección de las áreas:

El personal de servicios generales realiza el aseo rutinario por todo el servicio y diligencian formato.

La auxiliar de enfermería realiza aseo rutinario (limpiar puesto de enfermería, carro de medicamentos, aseo de nevera de muestras) y terminal cada 15 días según el **protocolo de limpieza y desinfección PT-02-003**, cada jefe verifica el cumplimiento de los aseos y registra en el **formato LC-19-004**.

21. MEDICINA LEGAL:

Reconocimientos medico legales: El usuario ingresa al servicio de urgencias con la orden para realización de dicho procedimiento expedido por la autoridad competente (policía nacional, infancia y adolescencia o SIGIN) se realizan los siguientes procedimientos: Valoración física, valoración nutricional, examen sexológico, dictamen de embriaguez, se ingresa la información al sistema **SIDEC Y SICLICO** páginas del instituto de medicina legal y ciencias forenses.

Los exámenes sexológicos son realizados directamente en los servicios de urgencias ginecológicas por el profesional médico que se laborando en el turno.

Las necropsias son realizadas por el personal médico disponible (médico rural) según disponibilidad en cuadro de turno y genera el informe de dichos procedimientos. Las ayudantías de disección son realizadas por un disector contratado por la ESE.

NOTA: Los procedimientos son realizados cuando medicina legal no esté disponible o cuando sean después de 3 pm, domingo o lunes festivo, las disponibilidades son pasadas por el personal de medicina legal.

22. Identificar el reingreso al proceso: La coordinadora de sistemas de información cada mes identifica los reingresos en el programa xenco y los envía a la jefe del servicio para realizar análisis de los indicadores.

23. Para identificar los riesgos de **SEGURIDAD DEL PACIENTE**, estos son diligenciados y se pasan al programa de seguridad del paciente al igual que el reporte de eventos adversos de manera digital en aplicativo web

24. PROCEDIMIENTOS AMBULATORIOS

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

Se realizan los fines de semana que no hay sala de procedimientos en consulta externa, estos se realizan en el servicio de urgencias (solo curaciones y retiro de puntos).

Llegan con autorización y pasan a enfermería y se registran en la historia clínica.

AUXILIAR DE ENFERMERIA

Cambio de sonda vesical solo los fines de semana, en semana se redirecciona paciente a consulta externa
Se hace registro manual.

JEFE DE ENFERMERIA

- ✓ Flebotomías: Enfermera procede a verificar orden médica y factura del procedimiento.
- ✓ Curaciones y retiro de puntos: Solo se realizan los fines de semana por lo que no se cuenta con sala de procedimiento en consulta externa.
- ✓ Se hace registro manual.

ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS:

1. Realizar entrega de turno por el personal de enfermería y personal médico debe ser a las 7 am y 19 horas, el turno de enfermería se debe entregar con CARDEX e historia clínica con las respectivas notas de enfermería y con el formato único de **entrega de turno de enfermería por servicio FO-06-002**.
2. La jefe de enfermería Organiza el carro de paro según lista de chequeo **LC-08-002** donde se encuentran todos los medicamentos e insumos médicos del carro y cantidades.
 - ✓ Se verifica el carro de paro todos los días en la mañana y la tarde y se diligencia el **formato de verificación diaria carro de paro FO-08-014**
 - ✓ La descarga del desfibrilador se realiza todos los días y se imprime cada ocho días y se pega en el **formato de descarga de desfibrilador FO-06-007**.
 - ✓ Realizar cuadro de turno, reporte de horas e indicadores cada mes.
3. **Pedidos de almacén:** cada semana, se ingresa al sistema xenco según las necesidades del servicio se imprime y se lleva al subdirector administrativo para aprobación y firma, finalmente se entrega al área de almacén.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

Medicamentos de control: Se realiza el diligenciamiento de la fórmula de medicamentos de control se entrega a la farmacia interna.

4. **Indicadores del servicio:** Se diligencia cada mes el análisis se realiza inmediatamente en el formato FO-20-023, si no se cumplen los rangos aceptados se inicia plan de mejora y se socializa al personal en reunión administrativa
5. **Participación en comités:** La institución tiene implementado un día de comité, el cual es el segundo y tercer miércoles de cada mes (comité de emergencia, IAMI, AIEPI.)
6. **Evaluación de desempeño anual y seguimiento permanente:** Se realiza el seguimiento de cada auxiliar del servicio en un anecdotario donde se escribe cada observación por auxiliar (llamados de atención, fallas o incidentes en la prestación del servicio), dependiendo de la gravedad de la falla se acuerdan compromisos y plan de mejoramiento (estrategias de educación para los compañeros en el tema que cometió la falta), luego de 3 llamados de atención que no afecten la seguridad del paciente (ej: uso de la toca, uñas pintadas, falta del delantal) se notifica a la agremiación para que sea notificado por escrito. Además, el personal es evaluado sobre cada tema de capacitación según el cronograma de capacitaciones internas. Desde la agremiación de trabajadores se entrega el formato de evaluación de desempeño que se realiza cada año.
7. **Cronogramas de capacitación:** Se identifican las necesidades de capacitaciones internas al principio de año, se diligencia el **formato del cronograma anual de capacitaciones FO-16-005** y se pasa al proceso de Talento humano, al momento de realizar las capacitaciones se realiza acta de capacitaciones AT-16-001 y se pasa escaneada asistencia a calidad y talento humano y se legajan las originales en cada servicio.
8. **Inducción al personal – reinducción:** Según el **protocolo de inducción y reinducción PR-16-002**, se realiza socialización de cada programa y /o área institucional y con la ruta de inducción para que posteriormente sea estudiada y evaluada, además se le relaciona los documentos y protocolo internos propios del cargo al cual ingresa.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS	
	NIT 890.981.726-6	
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
		VERSIÓN: 04
	PROCESO URGENCIAS	FECHA: 05/07/2022

PROCEDIMIENTO DE INDUCCIÓN POR PERFIL DEL CARGO

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO

- Cumplir con todos los requerimientos de contratación de acuerdo al perfil de cargo.
- Haber realizado el proceso de inducción institucional.

ACTIVIDADES:

El coordinador de Urgencias realiza la inducción de aproximadamente dos días al **personal de enfermería** con las siguientes actividades:

- El coordinador de enfermería da a conocer todas las normas del servicio, como es el uso adecuado del uniforme institucional, el horario asignado por cuadro de turnos, portabilidad del carnet institucional, manejo de xenco y asignación de usuario para ingreso al sistema.
- El coordinador de urgencias inicia el proceso de inducción con el personal de enfermería realizando el recorrido por toda la institución y por las áreas del servicio como suturas, observación, Triage, admisiones, sala de espera, reanimación, pediatría, IRA- EDA, aislados.
- El coordinador de urgencias socializa al personal de enfermería los procesos y procedimientos. Los protocolos institucionales son enviados al correo electrónico para su posterior evaluación en un plazo de 10 días, además se encuentran disponibles en acceso directo “Información transversal” en todos los PC del servicio.
- El coordinador de urgencias le asigna a la auxiliar de enfermería de turno el acompañamiento durante los primeros procedimientos realizados para su respectivo conocimiento y entrenamiento.
- Una vez terminada la inducción se le asigna responsabilidades específicas al personal de enfermería que continuara desarrollando labores en el servicio.

El coordinador médico realiza la inducción al **personal médico** asignado para las áreas de urgencias mediante las siguientes actividades:

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

- El coordinador médico da a conocer todas las normas del servicio, como el uso adecuado del uniforme, el horario asignado por cuadro de turnos, portabilidad del carnet institucional, manejo de xenco y asignación de usuario para ingreso al sistema.
- El coordinador médico inicia el proceso de inducción con el personal médico realizando el recorrido por todas las áreas de la institución y por las áreas del servicio como suturas, observación, Triage, admisiones, sala de espera, reanimación, pediatría, IRA- EDA, aislados.
- El coordinador médico socializa al personal médico los requerimientos de la historia clínica para su correcto diligenciamiento, actividades de demanda inducida y socialización de guías de práctica clínica y protocolos.
- El coordinador médico le asigna al personal médico el respectiva área y las actividades específicas para la realización de sus labores en el servicio.

El subdirector científico realiza la inducción al **personal médico especialista** asignado para las áreas de urgencias mediante las siguientes actividades:

- El subdirector científico da a conocer todas las normas del servicio, el horario asignado para consulta, ronda hospitalaria y cirugía, portabilidad del carnet institucional, manejo de xenco y asignación de usuario para ingreso al sistema.
- El subdirector científico inicia el proceso de inducción con el personal médico especialista realizando el recorrido por todas las instalaciones de la E.S.E. y por las áreas del servicio como suturas, observación, Triage, admisiones, sala de espera, reanimación, pediatría, IRA- EDA, aislados.
- El subdirector científico socializa al personal médico especialista los requerimientos de la historia clínica para su correcto diligenciamiento, socialización de guías de práctica clínica y protocolos institucionales.
- Una vez terminada la inducción el personal especialista se apropia de su responsabilidad y labores en la institución, iniciando sus actividades asignadas.

PUNTOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL PROCEDIMIENTO

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

1. Entrega y recibo de turnos por medio del formato y del procedimiento.
2. Cuadro de turnos y anecdotario del seguimiento de las auxiliares.
3. Indicadores del servicio.
4. Adherencia a las guías, protocolos y procedimientos del proceso de hospitalización.

MANEJO FORMATOS, MATERIALES Y DOCUMENTOS Ó INFORMACIÓN DE REFERENCIA

Relacione la lista de formatos:

- a. **FO-06-004** formato de cadena de custodia
- b. **FO-06-005** Rótulo de cadena de custodia
- c. **FO-08-015** formato gasto por paciente
- d. **FO-08-012** formato perfil farmacológico
- e. **FO-07-002** reporte de oxígeno
- f. **FO-02-008** formato de reporte a eventos adversos
- g. **FO-06-002** formato de entrega de turno de enfermería
- h. **LC-08-002** lista de chequeo carro de paro
- i. **FO-08-014** formato de verificación diaria carro de paro
- j. **FO-06-007** formato de descarga de desfibrilador
- k. **FO-20-023** formato indicadores del servicio
- l. **FO-16-005** formato del cronograma anual de capacitaciones
- m. **FO-10-010** formato de cirugía segura

Relacione la lista de documentos:

- n. **MA-01-001** Manual de atención a víctimas violencia sexual o familiar.
- o. **PT-02-018** protocolo de consentimientos informados.
- p. **PR-14-001** Procedimiento de imagenología
- q. **PT-02-018** Protocolo de consentimiento informado
- r. **PT-02-016** Protocolo plan de cuidados de enfermería
- s. **MA-11-001** Manual de toma de muestras
- t. **PR-12-002** procedimiento de referencia de usuarios
- u. **PT-06-002** protocolo entrega de turno
- v. **PT-16-002** protocolo de inducción y reinducción

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
La prestación del servicio de salud a los usuarios con un manejo integral adecuado de su patología y una atención humanizada e incluyente para la familia que garantice la satisfacción en su atención.

Elaboró: Luisa Fernanda Henao Enfermera jefa Fecha: 08/2019	Revisó: Girlesa Gil Arenas Cargo: Asesora de Calidad Fecha: 08/2019	Aprobó: Dr. Dorian Duverly Pulgarín Ramírez Cargo: Gerente Fecha: 08/2019
---	---	--

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Paginas Afectadas	Descripción del cambio
02	30/04/2015	Todo documento el	Actualización del contenido
03	Agosto /2019	Todo documento el	Actualización de contenido
04	Junio/2022	Todo documento el	Actualización de contenido

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Suarez Agudelo Rober. La atención en urgencias: una mirada desde el primer nivel de atención. Universidad CES. Medellín. 2009.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN CLÍNICA EN URGENCIAS	PROCESO URGENCIAS	CÓDIGO: PR-06-002
			VERSIÓN: 04
			FECHA: 05/07/2022

- Resolución 5596 de 2015 del Ministerio de Salud y Protección Social, “Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage".
- Ministerio de Salud y Protección Social. Triage. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/triage.aspx>. Bogotá, Colombia.
- W. Soler et al. El triage: herramienta fundamental en urgencias y emergencias. Anales Sis San Navarra vol.33 supl.1 Pamplona 2010.