

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P3	VIGENCIA: 02/12/2023	V7	PÁGINA 1 de 9

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Misionales y de apoyo.

OBJETIVO PRINCIPAL: Garantizar a los usuarios la correcta atención en los servicios de urgencias de acuerdo a la normatividad y sus necesidades asistenciales, brindando eficiencia y oportunidad en los casos que los usuarios lo soliciten, sin importar su vinculación o no en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

ACTIVIDADES

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Planear el recurso humano que prestara los servicios de urgencias en las sedes debidamente habilitadas.	Estudios previos	Líder de servicios de urgencias
2	P	Programar el recurso humano, mediante la elaboración del cuadro de turnos del personal asistencial en el servicio de urgencias.	Cuadro de turnos	Enfermera jefe
3	P	Realizar la solicitud de insumos, medicamentos y suministros que se requieren en el servicio de urgencias.	Solicitud Índigo VIE	Enfermera jefe
4	H	Solicitar la atención en el área de admisiones dirigiéndose al servicio de urgencias.	Ingreso	Usuario
5	H	Abrir el ingreso para la clasificación Triage.	Apertura de Ingreso	Facturador
6	H	Identificar y priorizar la atención de conformidad a la condición de salud del paciente, que acude al servicio de urgencias, conforme al manual institucional de ejecución de triage, y la normatividad vigente.	Historia clínica de Triage	Auxiliar de enfermería

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P3	VIGENCIA: 02/12/2023	V7	PÁGINA 2 de 9

7	H	Direccionar al paciente a sala de reanimación o procedimientos cuando la condición es una emergencia médica y se activa la alarma de emergencias.(Código Azul o Emergencia Obstétrica)	Historia clínica / Registro Triage	Enfermero de urgencias / Médico de urgencias / Auxiliar de enfermería
8	H	Asignar a los pacientes a cada médico según la disponibilidad. (El triage1 se asigna al médico de emergencias establecido en el cuadro de turnos).	Historia clínica de Triage	Auxiliar de enfermería del Triage
9	H	Atender a los pacientes conforme al nivel de priorización, y realizar el tratamiento conforme a la guía de manejo y criterio médico, dependiente a la enfermedad.	Historia clínica	Médico
10	H	Registrar en la historia clínica el manejo del usuario, define conducta, órdenes médicas y entrega usuario a Auxiliar de enfermería y enfermera del servicio para ejecutar órdenes.	Orden médica	Médico
11	H	Recepción de las órdenes médicas y direcciona al paciente según corresponda (para toma de muestra de laboratorio, realización de procedimientos o egreso).	Orden médica / Factura	Auxiliar de enfermería de Triage
12	H	Recibir y ejecutar ordenes médicas, según corresponda, en sala de procedimientos (administración de medicamentos, nebulizaciones, electrocardiograma,	Historia clínica	Enfermera jefe / Auxiliar de enfermería / Auxiliar de enfermería APH /

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P3	VIGENCIA: 02/12/2023	V7	PÁGINA 3 de 9

		monitoria fetal, traslado a rayos x etc.) traslado al servicio de hospitalización, observación, remisión o tratamiento médico ambulatorio. El servicio de radiología se encuentra habilitado en el centro de salud de Canaima, si se requiere el servicio en otra zona, se deberá solicitar el traslado mediante correo electrónico, al área de referencia y contrareferencia.		Tecnólogo de radiología
13	H	Realizar toma de rayos x a pacientes de urgencias, según orden médica.	Historia clínica	Tecnólogo de radiología
14	H	Verificar el reporte de laboratorios e imagenología de pacientes pendiente por definir conducta.	Reporte de laboratorios / Rayos X / Ecografía	Medico
15	H	Cumplir con las ordenes médicas: Informar al paciente, familiar y/o acompañante que se va a realizar el traslado hacia la sala de procedimientos, observación, reanimación, traslado a toma de imágenes diagnósticas. Proceder con el traslado del paciente con todas las medidas de seguridad correspondientes. Presentar el paciente al	Historia clínica	Medico / Auxiliar de enfermería

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad


LÍNEA AMIGA
863 2828


WHATSAPP
304 384 99 92


ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P3	VIGENCIA: 02/12/2023	V7	PÁGINA 4 de 9

		equipo interdisciplinario del área donde se recibe, según el área de destino (sala de procedimientos, sala de reanimación, etc)		
16	H	Recibir el paciente. Saludar al paciente, familiar y/o acompañante y a la tripulación de ambulancia (si aplica). Confirmar datos del paciente por parte del equipo interdisciplinario que lo recibe, solicitando la información al paciente y familiar y/o acompañante. Realizar presentación del personal de observación según el guion de bienvenida, informándole al paciente que tiene derechos y deberes, medidas anticaídas y segregación de desechos. Obtener la información clínica del paciente, registros y resultados de ayudas diagnósticas que hagan parte de la historia clínica. Ubicar al paciente en silla, camilla o cama y educar en prevención de caídas. Cumplir con el protocolo de lavado de manos, según técnica y momentos.	Software de historia clínica / Protocolo de bienvenida del usuario / Protocolo de de prevención y manejo de CAIDAS y IAAS / Protocolo de reanimación cardiopulmonar / Software de historia clínica dashboard enfermería	Medico / Auxiliar de enfermería de observación / Auxiliar de enfermería

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92





ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P3	VIGENCIA: 02/12/2023	V7	PÁGINA 5 de 9

		Tomar signos vitales y/o monitorizar al paciente. Valorar al paciente en sentido céfalo-caudal, preservando el derecho a la intimidad. Permitir la presencia del cuidador principal durante la valoración médica y explicar el procedimiento a seguir, particularmente en paciente menor de edad o persona en condición de discapacidad y/o adulto mayor. Actuar según hallazgos de la valoración médica, solicitando recursos diagnósticos y terapéuticos requeridos por el paciente. Atender el código azul o Emergencia obstétrica, si se presenta, de acuerdo a guía clínica establecida en la institución. Solicitar las interconsultas requeridas por el paciente. Realizar registros de historia clínica, según lineamientos institucionales.		
17	H	Realizar anamnesis, confirmando conciliación medicamentosa realizada por el médico.	Software de historia clínica (Dashboard enfermería)	Auxiliar de enfermería / Enfermera

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad


LÍNEA AMIGA
863 2828


WHATSAPP
304 384 99 92


ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P3	VIGENCIA: 02/12/2023	V7	PÁGINA 6 de 9

		Tomar signos vitales. Realizar valoración céfalo-caudal. Aplicar escalas de riesgos (ejemplo: Úlceras por presión (Braden); caídas (Morse). Colocar manilla de identificación al paciente, generalmente en la muñeca o en otra zona corporal de acuerdo a lo establecido.(roja, amarilla y blanca)		
18	H	Solicitar a farmacia los medicamentos e insumos almacén o bodega cada sede; requeridos para el paciente de acuerdo a la orden médica. Informar al paciente, familiar y/o acompañante sobre deberes y derechos. Comunicar de forma clara y sencilla todos los aspectos relacionados con su proceso de atención y las normas de la ESE CEO. Explicar al paciente el tipo de estancia, horario de visitas y ruta establecida para colocación de quejas, reclamos o sugerencias..	Software de historia clínica (Dashboard enfermería)	Auxiliar de enfermería / Enfermera
19	H	Iniciar la administración de tratamiento farmacológico.	Software de historia clínica (Dashboard enfermería)	Auxiliar de enfermería / Enfermera

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad


LÍNEA AMIGA
863 2828


WHATSAPP
304 384 99 92


ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P3	VIGENCIA: 02/12/2023	V7	PÁGINA 7 de 9

		Realizar higiene de manos según técnica y 5 momentos. Informar claramente al paciente acerca del procedimiento a realizar. Canalizar al paciente si lo requiere. Realizar nueva higiene de manos. Realizar registro en historia clínica módulo hoja de medicamentos y/o hoja de mezclas y líquidos.		
20	H	Entregar al paciente al personal de ambulancia con la respectiva documentación para traslado del paciente aceptados en el prestador complementario (Hoja de traslado, tarjeta de medicamentos, remisión, epicrisis, reporte de laboratorios e imagenología).	Historia clínica	Enfermera Jefe / Auxiliar de enfermería
21	H	Recibir el paciente para el traslado asistencial básico (TAB).	Nota de enfermería	Auxiliar de TAB
22	H	Comunicar al paciente, familiar y/o acompañante de manera sencilla y clara cuál es su estado de salud actual y la razón por la que se tomó la decisión de dar egreso, verificando la comprensión de la información Indagar por las inquietudes del paciente, familiar y/o	Software institucional	Medico / Enfermera

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad


LÍNEA AMIGA
863 2828


WHATSAPP
304 384 99 92


ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P3	VIGENCIA: 02/12/2023	V7	PÁGINA 8 de 9

		acompañante relacionadas con el proceso de atención y aclararlas.		
23	H	Entregar la boleta de salida al usuario o acompañante.	GF-S5-F1 boleta de salida	Auxiliar de enfermería
24	V	Verificar el cargue de los insumos utilizados, y estancia hospitalaria, en la atención de los usuarios en el servicio de urgencias. Realiza cierre del ingreso de la historia clínica.	Factura	Facturador
22	V	Solicitar la boleta de salida para el egreso del servicio.	GF-S5-F1 boleta de salida	Vigilante
23	V	Verificar el rendimiento médico en la consulta y la oportunidad de la atención.	Indicadores de gestión (oportunidad y productividad)	Líder de gestión de servicios hospitalarios
24	V	Revisar aspectos técnicos y humanos de la atención médica y de enfermería, además la adherencia al procedimiento descrito (Historia Clínica).	GC-S3-F16 Informe de auditoria	Auditor médico / Control interno / Líder de gestión de servicios hospitalarios
25	V	Realizar los respectivos planes de mejoramiento o acciones correctivas.	GC-S3-F17 Plan de mejora	Líder de gestión de servicios hospitalarios
26	A	Generar un informe mensual de la productividad y oportunidad en los servicios de urgencias.	Informe	Calidad
CONSIDERACIONES ESPECIALES				
N/A.				

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92





 ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Sociltema y o g e d u

PROCEDIMIENTO
ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS



PROCESO: GESTIÓN EN
ATENCIÓN DE URGENCIAS

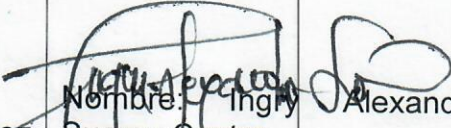
CÓDIGO: SU-S1-P3

VIGENCIA: 02/12/2023

V7

PÁGINA 9 de 9

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
3	Modificación del documento:	21/10/2017
4	Modificación del documento:	22/05/2018
5	Modificación del documento:	05/10/2020
6	Modificación del documento: 1.	22/08/2023
7	Modificación del documento: Se realiza modificación del documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso "Gestión en el servicio de urgencias", se realizaron los siguientes ajustes: 1. Actualización de la vigencia. 2. Modificación de los ítems 1,2,3,6,7,8,10,11,14,15,16, 17 y 18 3. Ajustes estructurales.	02/12/2023
Nombre:  Mónica Stella Torrente Cano. Cargo: Enfermera.	Nombre:  Milvia Inés Pérez Gomez Agremiada Asistir.	Nombre:  Ingrid Alexandra Suarez Castro. Cargo: Subgerente Técnico Científica.
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o
ESE Carmen Emilia Ospina