

Aspectos Generales del Proceso			
Nombre del Proceso	URGENCIAS (URG)	Fecha :	24/04/2021
Responsable:	Médico	Versión:	1.0 - 2021
Objetivo del Proceso:	Garantizar la atención médica oportuna y con calidad a los usuarios que demanden el servicio de urgencias.	Código:	2300 - 32

Nro	Políticas de Operación
1	El personal de la ESE que interviene en el servicio de Urgencias debe cumplir lo establecido en el Manual de Imagen Corporativa, Procedimiento de consulta externa Procedimiento de inducción a la demanda, protocolos de bioseguridad y esterilización. Guías de Práctica Clínica adoptadas y normas de enfermedades de interés en salud pública, observando criterios de humanización para la prestación de servicios de salud.
2	Siempre en el servicio de urgencias habrá un médico responsable de turno con funciones administrativas además de las asistenciales inherentes a su cargo que será determinado por el líder de urgencias. Se identifica en el cuadro de turnos con la asignación de TRIAGE.
3	Se debe asegurar la permanencia del personal médico y auxiliar de enfermería tiempo completo en el servicio de urgencias.
4	A todo usuario que solicite atención por el servicio de urgencias se le debe realizar el TRIAGE en un tiempo estimado de 8 minutos por usuario.
5	La aplicación del plan de manejo por el personal de enfermería solo se ejecuta después de verificar las órdenes médicas escritas en la historia clínica, excepto en el usuario crítico con TRIAGE
6	En todo acto médico en urgencias se debe originar una referencia a Protección Específica y Detección Temprana, si aplica.
7	A los usuarios que ingresan al servicio de urgencias con patologías sujetas a vigilancia epidemiológica, se les diligencia el formato de reporte y se entrega posteriormente al personal encargado.
8	A las 6 horas de estancia hospitalaria la conducta debe estar definida; si está en observación será por un periodo no superior a 24 horas, de lo contrario se hospitalizará al paciente. En los pacientes que requieren remisión la estancia en urgencias será hasta por 24 horas, si transcurrido este tiempo la remisión no se ha conseguido, se debe hospitalizar exceptuando el usuario crítico.
9	El TRIAGE como sistema de selección y clasificación de pacientes en urgencias de acuerdo a lo establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social, será de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud que tengan habilitados servicios de urgencias
10	El procedimiento de verificación de derechos será posterior a la selección y clasificación del paciente, "TRIAGE" y no podrá ser causa bajo ninguna circunstancia para posponer la atención inicial de urgencias

Nro	Políticas de Operación
11	Todo prestador de servicios de salud deberá informar obligatoriamente a la entidad responsable del pago, el ingreso de los pacientes al servicio de urgencias dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al inicio de la atención. El informe de atención inicial de urgencias se realizará mediante el diligenciamiento y envío del formato correspondiente, el anexo 2.
12	El reporte de eventos e incidentes adversos es obligatorio y debe adelantarse en los formatos establecidos al interior de la ESE Hospital San Juan de Dios de Concordia.
13	La atención de toda víctima de violencia sexual o intrafamiliar es de carácter urgente independientemente del tiempo transcurrido entre el momento de la agresión y la consulta al sector salud y así mismo el consiguiente deber de brindar atención integral a las víctimas.
14	La atención de pacientes con fines de medicina legal, será responsabilidad del médico de Urgencias. Las valoraciones de clínica forense se ceñirán a los parámetros definidos por el Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, con enfoque en el restablecimiento y protección de derechos de las presuntas víctimas, en el marco de la colaboración intersectorial y de apoyo a la Justicia.
15	El personal de salud que interviene en la atención de cualquier usuario víctima de violencia sexual y/o violencia intrafamiliar debe cumplir lo establecido en la Ley 360 de 1997, el protocolo y ruta de atención de víctimas de violencia sexual e intrafamiliar
16	El médico de la ESE que realiza la atención al usuario de víctima de violencia sexual o intrafamiliar debe notificar el caso a las autoridades competentes y diligenciar la ficha de notificación para el SIVIGILA.
17	La atención de toda víctima de violencia sexual o intrafamiliar no requiere en ningún momento autorización de la EPS.
18	El personal de la ESE debe garantizar el derecho de las víctimas de violencia intrafamiliar a ser tratadas dentro de los servicios de salud con dignidad, discreción y respeto por su privacidad.
19	Entre los factores de Riesgo encontramos la Edad, sexo, discapacidad, Antecedentes personal y/o familiar de exposición a la violencia, hacinamiento, consumo de sustancias psicoactivas, Familia Disfuncional entre otros.
20	La violencia intrafamiliar impacta significativamente la salud física y mental de todos los miembros del núcleo familiar.
21	Los profesionales de salud una vez tienen la sospecha de violencia o detecta la víctima en los servicio de urgencias o consulta externa, deberá realizar una atención integral y humanizada y garantizar la protección en caso de que la víctima sea un menor de edad.
22	En la ESE Hospital San Juan de Dios de Concordia, los enfermeros jefes de los servicios de urgencias son los responsables, durante el recibo de turno de verificar la debida atención integral a las víctimas de violencia y si es el caso realizar los ajustes necesarios y darle a conocer al líder del proceso de urgencias las situaciones encontradas y las intervenciones hechas con el fin de retroalimentar al personal que realizó la atención y en caso necesario la implementación de un plan de mejora.

LAS POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Nro	Políticas de Operación
23	En la ESE Hospital San Juan de Dios de Concordia el referente para asesorar en caso de presentarse dudas en la atención integral de la víctima de violencia intrafamiliar es el líder del proceso
24	Entregar el turno en el horario establecido con información clara y detallada acerca del estado de salud del paciente, situación administrativa y pendientes del paciente
25	Brindar información clara cuando el paciente la requiera
26	Brindar una atención individualizada con un tiempo acorde a las necesidades y expectativas del paciente, garantizando en todo momento la pertinencia, la seguridad y la continuidad en la atención, de acuerdo con la disponibilidad de recursos y complejidad de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios, de Concordia
27	Dejar diligenciados, antes de dejar el turno, los formatos y anexos de historia clínica (epicrisis, anexo 3, certificados de nacimiento/defunción, hoja de traslado en ambulancia, fichas de notificación de SIVIGILA, entre otros) requeridos durante el transcurso del turno.
28	Registrar y reportar al jefe inmediato, los incidentes y eventos adversos en el formato correspondiente, si estos se presentan.
29	La orientación e inducción a la demanda en actividades de Protección Específica y Detección Temprana aplicables y pertinentes a los pacientes, así como de Farmacovigilancia, serán obligatoria para todo funcionario que tenga contacto con el paciente durante su estancia.
30	Mantener la confidencialidad de la información relacionada con cada uno de los pacientes.
31	Publicar la programación de los turnos con anterioridad. Solamente el Coordinador del Proceso puede realizar cambios en la programación.

CÓDIGO DEL DOCUMENTO: 2300 - 32	VERSIÓN: 1.0 - 2021	PREPARADO POR: Oficina de Control Interno - Calidad
FECHA: 24 de abril de 2021	APROBADO POR: Gerente Empresa Social del Estado.	

