

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO DE URGENCIAS

OBJETIVO:	Prestar servicios de salud en forma oportuna y con pertinencia medico científica a los usuarios que presentan condiciones medicas de emergencia.					
ALCANCE:	Aplica desde del ingreso del usuario al servicio hasta la salida del usuario o la derivación de este a los servicios de hospitalización o remisión a otra institución					
LIDER DE PROCESO:	Enfermera jefe de urgencias					
PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES	CICLO	SALIDAS	CLIENTE	DOCUMENTOS
Servicio de urgencias Contratación Gerencia	Numero de personal requerido de acuerdo a las necesidades del servicio de urgencias. Jornada laboral de acuerdo a lineamientos de contratación	Elaborar el cuadro de turnos del personal asistencial	P	Cubrir las actividades del servicio de urgencias durante el mes planeado	Servicio de urgencias	Cuadro de turnos del personal
Servicio Farmacéutico Almacén	Stocks de insumos y medicamentos para el servicio	Requisición de insumos y medicamentos	P	Abastecimiento de insumos y medicamentos en el servicio de urgencias	Servicio de urgencias	Requisición de insumos y medicamentos
Usuario	Documento de identidad del usuario	Ingreso del usuario	H	Admisión del usuario	Servicio de urgencias	Registro de creación del usuario o admisión
Usuario Servicio de urgencias	Motivo de consulta, signos, síntomas que refiere, así como signos vitales iniciales	Identificar la condición inicial del usuario para establecer la prioridad de la atención de acuerdo a la clasificación Triage.	H	Clasificación Triage I, II, III, IV y V	Servicio de urgencias	Registro de Triage
Usuario Servicio de urgencias	Clasificación Triage, Motivo de consulta, signos, síntomas que refiere, así como signos vitales iniciales	Valoración Medica	H	Definición de conducta	Usuario y su familia Servicio de urgencias	Evolución de historia clínica
Servicio de urgencias	Definición de conducta	Formulación medica y toma de paraclínicos	H	Formulación medica ambulatoria y educación en signos y síntomas de alarma Suministro de medicamentos en el servicio de urgencias y resultados de ayudas diagnosticas	Usuario y su familia Servicio de urgencias Servicio Farmacéutico	Formula medica Evolución de historia clínica Notas de enfermería y registro de administración de medicamentos
Servicio de urgencias Servicios de apoyo diagnostico	Revaloración por el medico tratante y/o definición conducta por especialidad requerida. Evolución del estado de salud. Resultados de ayudas diagnosticas.	Dado de alta	H	Salida del paciente del servicio de urgencias	Usuario y su familia	Incapacidad medica Formula medica Epicrisis de Historia Clínica
Servicio de urgencias Servicios de apoyo diagnostico	Revaloración por el medico tratante y/o definición conducta por especialidad requerida. Evolución del estado de salud. Resultados de ayudas diagnosticas.	Remisión a otra institución	H	Paciente remitido	Usuario y su familia IPS receptora	Remisión de pacientes Registro de remisiones

Servicio de urgencias Servicios de apoyo diagnostico	Revaloración por el medico tratante y/o definición conducta por especialidad requerida. Evolución del estado de salud. Resultados de ayudas diagnosticas.	Hospitalización	H	Paciente Hospitalizado	Usuario y su familia Servicio de hospitalización	Ordenes medicas Historia clínica completa Evolución del paciente Autorización del servicio de hospitalización
Servicio de urgencias Servicios de apoyo diagnostico	Revaloración por el medico tratante y/o definición conducta por especialidad requerida. Evolución del estado de salud. Resultados de ayudas diagnosticas.	Muerte Usuario	H	Paciente fallecido	Deposito de cadáveres	Acta de defunción Epicrisis de Historia Clínica
Servicio de urgencias	Historia clínica	Facturación del servicio prestado	H	Atención de urgencias Procedimientos Autorización hospitalización Remisión	Usuario y su familia Servicio de urgencias	Factura de venta
Servicio de urgencias Planeación	Mapa de riesgos de procesos	Evaluar y gestionar los riesgos de procesos	V	Riesgos controlados	Area de Psicología Planeación Control interno	Mapa de riesgos de procesos
Gestión de Calidad	Programa Seguridad del Paciente	Identificar incidentes y eventos adversos durante la atención del paciente	V	Reporte de incidentes y eventos adversos	Subdirector Científico Servicio de urgencias	Reporte de incidentes y eventos adversos
Servicio de urgencias	Indicadores de gestión	Análisis y seguimiento de los indicadores del proceso	V	Resultados de indicadores	Servicio de urgencias Gestión de calidad	Ficha técnica de indicadores
Control interno Gestión de Calidad EAPB	Resultados de auditorias Desviación de indicadores Identificación de riesgos Análisis de comités	Elaborar planes de mejoramiento	V	Planes de mejoramiento	Urgencias Gestión de Calidad Control Interno Areas Interesadas	Planes de mejoramiento
Servicio de urgencias	Planes de mejoramiento	Ejecutar planes de mejoramiento	A	Resultados del plan de mejoramiento	Urgencias Gestión de Calidad Control Interno Areas Interesadas	Evidencias de los planes de mejoramientos
Servicio de urgencias	Reporte de incidentes y eventos adversos	Documentar incidentes y eventos adversos durante la atención del paciente	A	Reporte de incidentes y eventos adversos documentados	Subdirector Científico	Reporte de incidentes y eventos adversos documentados