



**E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO**

**Código:** GCAL-F-012-03

**Versión:** 03

**Vigencia:** Abril 2020

**Página:** 1 de 2

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Urgencias					
<b>OBJETIVO:</b>	Prestar un servicio de atención en urgencias de manera oportuna, segura, continua, integral y pertinente, a través de la aplicación de procedimientos que propicien la satisfacción del usuario que accede al servicio.					
<b>ALCANCE:</b>	Desde la clasificación inicial del usuario en el servicio de urgencias hasta la conducta a seguir definida por el medico (Observación, hospitalización, cirugía, remisión o egreso)					
<b>FECHA DE MODIFICACIÓN:</b>	24	4	2020	<b>VERSIÓN:</b>		2
<b>TIPO:</b>	Direccionamiento		Misional	x	Apoyo	Evaluación
<b>RESPONSABLE:</b>	Coordinador de urgencias					

TIPO	PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	TIPO	CLIENTE
I	Urgencias, Gestión de tecnología y mantenimiento, Sistemas de información, Seguridad del paciente, COVE, Apoyo Diagnostico y Contratación y mercado	Personal de área, Documentos relacionados, Capacitaciones y Admisiones	Planificación de las actividades del proceso.	Programación de turnos y Prestación del servicio	I	Urgencias
E	Comunidad en general	Necesidad de atención	Clasificación inicial de urgencias	Usuario con clasificación de triage para la atención	I	Urgencias
I	Urgencias	Usuario con clasificación de triage para la atención	Atención en el Servicio de Urgencias	Usuario atendido y con conducta definida y Registros asistenciales completos y pertinentes	I	Urgencias, hospitalización, cirugía, Home care, Ayudas diagnosticas y Referencia y contrareferencia
		Usuario atendido y con conducta definida y Registros asistenciales completos y pertinentes	Atención en Sala de Observación	Prestación del servicio para resolución del motivo de consulta	I	Urgencias, Hospitalización, Ambulatorio (consulta especializada), Cirugía, Ayudas diagnosticas y Referencia y contrareferencia
		Historia clínica	Ordenar remisión	Paciente listo para ser trasladado y Medico disponible para traslado medicalizado	I	Referencia y contrareferencia
		Actividades del Proceso	Seguimiento y análisis del proceso	Informes del proceso, Actas del grupo primario, Indicadores del proceso, Entrenamiento, Socializaciones y Planes de acción internos, diligenciamiento de las fichas de vigilancia epidemiológica y Notificación de no conformes, de incidentes y Eventos Adversos.	I	Direccionamiento estratégico y Gestión de calidad
		Documentos, Normatividad, Indicadores, No conformes del proceso, PQRS y Planes de acción internos	Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera	Planes de Acción, Documentos actualizados y Análisis y socialización de indicadores.	I	Gestión de Calidad y Atención al Usuario



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO

Código: GCAL-F-012-03

Versión: 03

Vigencia: Abril 2020

Página: 2 de 2

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

DOCUMENTOS	INDICADORES	RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS LEGALES	RECURSOS	
Ver listado maestro de documentos	Ver Matriz de indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Normograma	<b>Humanos:</b>	Asesores y funcionarios
				<b>Físicos:</b>	Planta física
				<b>Tecnológicos:</b>	Hardware y Software
				<b>Información:</b>	Bases de datos
				<b>Financieros:</b>	Recursos financieros
<b>ADJUNTOS:</b>		Ver Organigrama del Proceso			
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>REVISADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>	
ADRIANA MEDINA Coordinador de Urgencias		DANIELA GALVAN Subgerente científica		JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ Gerente	

COPIA NO CONTROLADA