

	HOSPITAL MARIO CORREA RENGIFO Empresa Social del Estado CARACTERIZACIÓN URGENCIAS	CÓDIGO: FT-GCAL-003
		VERSIÓN: V5
		VIGENCIA: mayo 2025

PROCESO:	URGENCIAS	TIPO DE PROCESO	MISIONAL
OBJETIVO:	Realizar atención médica general y especializada de Urgencias oportuna, segura y humanizada, según clasificación, a fin de estabilizar al usuario y definir una conducta a seguir	PARTICIPANTES	Personal Asistencial y Administrativo
RESPONSABLE:	Líder de Urgencias		
POLÍTICAS DE OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> A ningún usuario se le negará la atención por falta de documentos Los usuarios serán atendidos de acuerdo a la clasificación de TRIAGE. Los niños, Adultos Mayores y las Mujeres en estado de Gravidéz serán atendidos con prioridad. Se tendrá como premisa fundamental la seguridad del paciente y la humanización de la atención. Toda salida se realizará con las recomendaciones y signos de alarma de la patología. Toda atención se brindará con base en las guías de atención aprobadas por la Institución. 		

ENTRADA	PLANEAR	HACER	RESULTADO
USUARIO CON NECESIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIAS	Turnos y vacaciones de los profesionales	Triaje al usuario	Atención del usuario según clasificación de Triaje
	Disponibilidad de consultorios	Solicitud Ayudas Dx	Observación Hospitalización Valoración xEspecialidad Intervención Quirúrgica
	Disponibilidad de equipos biomédicos e insumos	Salida con Recomendaciones y signos de Alarma	Referencia y Contrareferencia
			USUARIO ATENDIDO CON DIAGNÓSTICO Y CONDUCTA DEFINIDOS PARA SU ESTABILIZACIÓN

PROVEEDORES		ACTUAR	VERIFICAR	CLIENTES	
INTERNOS	EXTERNOS			INTERNOS	EXTERNOS
Consulta Externa	Entes de Control Otras IPS	Registrar No Conformidades y tomar acciones	Realización del Triaje Aplicación de protocolos y guías de manejo Fecha de ingreso del usuario y tipo de consulta Diligenciamiento completo de la Historia Clínica y sus anexos de acuerdo a la conducta definida Documentos entregados al usuario	Hospitalización Consulta Externa	Otras IPS

RIESGOS DEL PROCESO	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE CALIDAD	RECURSOS	INDICADORES	
Ver Riesgos Asistenciales en la Matriz de Riesgos	Ver normograma	NTC ISO 9001:2015	Recurso Humano: Médicos Generales, Enfermero, Auxiliares de Enfermería.	Oportunidad en la Atención de Urgencias Medicina General	COMUNICACIÓN CAT
	DOCUMENTOS ASOCIADOS		Recurso Tecnológico: Monitor de signos vitales, bomba de infusión, desfibrilador, oxígeno medicinal, material médico-quirúrgico, pesa, talímetro, dotación básica de consultorios.	Oportunidad en la Atención urgente por especialidad	% Atención Triaje 123
	Ver Listado Maestro de Documentos		Ambiente de Trabajo: Consultorios, estación de enfermería, salas de observación, sala de espera, área de Triaje.	Tasa Empatía CARE	TASA SATISFACCION
				Mortalidad 24-48 horas pacientes atendidos y en el servicio	Tasa de eventos adversos e incidentes (paciente atendido-días hosp)

CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA VIGENCIA
05	Modificación del formato y documento	Mayo 2025

PUNTOS DE CONTROL			
QUE SE CONTROLA	COMO SE CONTROLA	QUIEN LO CONTROLA	EVIDENCIA
Base de datos actualizados a cada uno de los contratos vigentes.	Verificación de la base de datos actualizada	Jefe de sistemas	Formato de cargue de base de datos
Adherencia a guías y protocolos	Programa de auditoría médica	Auditor Médico	Formatos de Auditoría
Mantenimiento preventivo de equipos biomédicos.	Verificación cumplimiento plan de Mantenimiento	Responsable del Mantenimiento de equipos biomédicos	Formatos de Auditoría
Flebitis	Vigilancia de eventos adversos	Jefes de área	Formato de eventos adversos.
Oportunidad atención según clasificación del TRIAGE	Auditoría al triaje	Auditor médico	Auditoría Médica
Adherencia al lavado de manos	Aplicación de los 5 momentos del lavado de manos	Líder de Calidad	Cumplimiento lavado y desinfección de manos
aplicación de los 5 correctos en suministro de medicamentos	Verificación y registro de los 5 correctos.	Enfermera Jefe del Servicio	Registro de verificación de los 5 correctos en suministro de medicamentos.
Retroalimentación al servicio de mejoras a quejas de usuarios.	Verificación planes de mejora PQRS	Coordinador de Calidad	Auditoría de calidad