



ATENCION DE URGENCIAS

CODIGO: UR-CA-001

VERSION: 5

CARACTERIZACION ATENCION DE URGENCIAS

FECHA: MAR 2019

PAGINA 1 de 5

OBJETIVO	Prestar servicios en salud que requieran atención Urgente y/o prioritaria en donde, prevalezca la vida cumpliendo los parámetros científicos, éticos y legales con el fin de estabilizar y definir conducta al usuario.	ALCANCE	Desde el ingreso a Triage en urgencias hasta la definición de conducta del usuario.	CARGO RESPONSABLE DEL PROCESO	Líder de servicios ambulatorios
-----------------	---	----------------	---	--------------------------------------	---------------------------------

RECURSOS DEL PROCESO	
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA
Médico general Médico especialista Enfermero/a Auxiliar de enfermería Fisioterapeuta Nutricionista Auxiliar de nutrición Auxiliar de servicios generales Camilleros Vigilantes Auxiliar administrativo Auxiliar de facturación Supervisor de facturación Revisores de facturación Profesionales en formación	Equipos médicos Instrumental medico Medicamentos e insumos médicos Hardware Software Equipos audiovisuales Muebles y útiles de oficina

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario	Asesora de Planeación y Calidad	Comité coronador del sistema de control interno de gestión - SIG

PLANEAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Atención de Urgencias	Necesidades de Recursos humanos Tecnológicos Recursos Financieros	Claros Disponibles	Planeación de los recursos del proceso	Requisición de Recursos	Direccionamiento Estratégico Y Gerencial Gestión Y Desarrollo Del Talento Humano Gestión Tecnológica	Están en los tiempos establecidos
HACER						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
usuarios Otras EPS o IPS	Identificación Necesidades de atención del Paciente	Claras	Atención de triage	Clasificación del triage Historia clínica	Atención de urgencias	Un correcto diligenciamiento
Atención de Urgencias	Formato triage Historia clínica	Diligenciado correctamente	Atención Medica Integral y de Enfermería	Conducta medica definida Historia clínica Referencia o contra referencia SIAU	Urgencias (observación) Hospitalización Atención Quirúrgica otras EPS o IPS Entes judiciales	Información veraz Oportunidad
VERIFICAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Atención de Urgencias	Resultados de indicadores Auditorias de historia clínica informes de PQRSF informes de gestores	Medidos en los tiempos establecidos Imparcialidad objetividad	Cumplimiento de los requisitos del paciente	Informes de gestión Planes de mejoramiento Acciones de mejora	Comités	Información veraz Información en los tiempos establecidos
Elaboro:		Revisó:		Aprobó:		
Equipo Interdisciplinario		Asesora de Planeación y Calidad		Comité coronador del sistema de control interno de gestión - SIG		



ATENCION DE URGENCIAS

CODIGO: UR-CA-001

VERSION: 5

CARACTERIZACION ATENCION DE URGENCIAS

FECHA: MAR 2019

PAGINA 3 de 5

	de calidad unidad de análisis					
ACTUAR						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Comités Auditoria Externas	Actas de comité	Oportunidad de la información	Diseñar planes de mejoramiento	planes de mejoramiento	Atención de Urgencias	Oportuno con los recursos y tiempo disponible

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario	Asesora de Planeación y Calidad	Comité coronador del sistema de control interno de gestión - SIG

INFORMACION DEL PROCESO

QUE INFORMA	A QUIEN INFORMA	COMO INFORMA	QUIEN INFORMA
Historia clínica	Procesos asistenciales	Sistema de información institucional	Personal asistencial
Turno quirúrgico	Atención quirúrgica	Sistema de información institucional	Médico especialista
Pedido de farmacia	Apoyo diagnóstico y terapéutico (Farmacia)	Sistema de información institucional	Médico general Médico especialista Profesional de enfermería Auxiliar de enfermería
Pedido de almacén	Gestión de ambiente y recursos físicos	Sistema de información institucional	Médico general Médico especialista Profesional de enfermería Auxiliar de enfermería
Traslado de pacientes	Procesos asistenciales EPS o IPS	Sistema de información institucional Correo electrónico	Profesional de enfermería
Solicitud de ayudas diagnosticas	Apoyo diagnóstico y terapéutico	Sistema de información institucional	Médico general Médico especialista Profesional de enfermería Auxiliar de enfermería
Orden de hospitalización	Procesos asistenciales	Sistema de información institucional	Médico especialista
Certificados de defunción	Gestión de información y comunicación (Estadística vital) Partes interesadas	Plataforma RUAF	Médico general Médico especialista Profesional de enfermería
Solicitud de referencia y contrareferencia	Apoyo diagnóstico y terapéutico	Sistema de información institucional	Médico general Médico especialista Profesional de enfermería

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario	Asesora de Planeación y Calidad	Comité coronador del sistema de control interno de gestión - SIG



ATENCION DE URGENCIAS

CODIGO: UR-CA-001

VERSION: 5

CARACTERIZACION ATENCION DE URGENCIAS

FECHA: MAR 2019

PAGINA 5 de 5

INDICADORES	RIESGOS	NORMATIVIDAD
Ver manual de indicadores	Ver mapa de riesgos	Ver normograma

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	PAGINA	APROBÓ	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
4	19 de diciembre de 2012	1-9	Comité de control interno	
5	28 de Marzo de 2019	1-5	Comité coordinador del sistema de control interno de gestión - SIG	Se actualizo por mejoramiento continuo del proceso

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario	Asesora de Planeación y Calidad	Comité coronador del sistema de control interno de gestión - SIG