

	<b>ATENCION DE URGENCIAS</b>	<b>CODIGO: UR-CA-001</b>
		<b>VERSION: 7</b>
	<b>CARACTERIZADOR ATENCION DE PROCESOS</b>	<b>FECHA: MAR 2023</b>
		<b>Página 1 de 5</b>

<b>OBJETIVO</b>	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.	<b>ALCANCE</b>	Desde el ingreso a Triage en urgencias hasta la definición de conducta del usuario.	<b>CARGO RESPONSABLE DEL PROCESO</b>	Líder de servicios ambulatorios
-----------------	---	----------------	---	--------------------------------------	---------------------------------

<b>RECURSOS DEL PROCESO</b>	
<b>HUMANOS</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b>
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 Auditores Regente de farmacia Auxiliar de farmacia	Equipos médicos Instrumental medico Medicamentos e insumos médicos Hardware Software Equipos audiovisuales Muebles y útiles de oficina

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Equipo Interdisciplinario	Líder de Servicios Ambulatorios	Comité de Gestión y desempeño

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 de información y comunicación Gestión Tecnológica	Están en los tiempos establecidos
HACER						
PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuarios  Instituciones Prestadores de Servicios de Salud  Entidades Responsables de Pago	Identificación Necesidades de atención del Paciente  Formato Triage Historia clínica	Claras  Diligenciado correctamente	Atención de Triage  Atención Medica Integral y de Enfermería	Clasificación del triage  Historia clínica Conducta medica definida  Historia clínica Referencia o contra referencia SIAU	Atención de urgencias Urgencias (observación)  Hospitalización  Atención Quirúrgica  otras EPS o IPS Entes judiciales	Un correcto diligenciamiento  Información veraz Oportunidad

Elaboro:	Revisó:	Aprobó:
Equipo Interdisciplinario	Líder de Servicios Ambulatorios	Comité de Gestión y desempeño

**VERIFICAR**

PROVEEDORES	ENTRADAS	EXPECTATIVAS	ACTIVIDADES	PRODUCTOS	CLIENTES	REQUISITOS
Atención de Urgencias	Resultados de indicadores  Auditorias de historia clínica  Informes de PQRSF informes de gestores de calidad unidad de análisis	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

**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	Líder de Servicios Ambulatorios	Comité de Gestión y desempeño

	<b>ATENCION DE URGENCIAS</b>	<b>CODIGO: UR-CA-001</b>
		<b>VERSION: 7</b>
	<b>CARACTERIZADOR ATENCION DE PROCESOS</b>	<b>FECHA: MAR 2023</b>
		<b>Página 4 de 5</b>

<b>INFORMACION DEL PROCESO</b>			
<b>QUE INFORMA</b>	<b>A QUIEN INFORMA</b>	<b>COMO INFORMA</b>	<b>QUIEN INFORMA</b>
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

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Equipo Interdisciplinario	Líder de Servicios Ambulatorios	Comité de Gestión y desempeño

	ATENCION DE URGENCIAS	CODIGO: UR-CA-001
		VERSION: 7
	CARACTERIZADOR ATENCION DE PROCESOS	FECHA: MAR 2023
		Página 5 de 5

<b>INDICADORES</b>	<b>RIESGOS</b>	<b>NORMATIVIDAD</b>
<a href="#">Ver manual de indicadores</a>	<a href="#">Ver mapa de riesgos</a>	<a href="#">Ver normograma</a>

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	PAGINA	APROBÓ	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
4	19 de diciembre de 2012	1-9	Comité de control interno	Actualización por mejoramiento continuo del proceso
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
6	26 de Enero de 2023	1-6	Comité de Gestión y desempeño	Se actualiza por mejoramiento continuo
7	29 De Marzo de 2023	1-5	Comité de Gestión y desempeño	Se Incluyen auditores, Regente de Farmacia, Auxiliar de Farmacia

<b>Elaboro:</b>	<b>Revisó:</b>	<b>Aprobó:</b>
Equipo Interdisciplinario	Líder de Servicios Ambulatorios	Comité de Gestión y desempeño