



Procedimiento	Código	PR_01_UG-1
RECEPCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Versión	8
	Página	1 de 10

1. OBJETIVO

Asegurar el acceso oportuno del usuario que ingresa al servicio de Urgencias de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí, así como el ingreso de sus datos al sistema para verificar su respectiva afiliación y derechos para su atención.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica al servicio de Urgencias de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Son responsables de la ejecución y mantenimiento de este procedimiento el Auxiliar de Admisiones y Personal de Seguridad.

4. DEFINICIONES

Servicio de urgencia: Es la unidad que en forma independiente o dentro de una entidad que preste servicios de salud, cuenta con los recursos adecuados tanto humanos como físicos y de dotación que permitan la atención de personas con patología de urgencia, acorde con el nivel de atención y grado de complejidad previamente definidos por el Ministerio de Salud y Protección Social para esa unidad.

Urgencia: Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva, tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte.

Urgencia Vital: es aquella enfermedad que compromete seriamente la vida del usuario o aquella en la cual, la no atención en forma inmediata puede conducir a una situación que comprometa la vida.

Elaboró: Fernando Monsalve Rincón Coordinador de Urgencias	Revisó: Dora Elena Rodríguez A. Profesional Calidad	Aprobó: Carlos Fredy Carmona R. Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma:
Fecha: 2019 - 05 - 07	Fecha: 2019 - 05 - 07	Fecha: 2019 - 05 - 07



5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Usuario que solicita atención de Urgencias	Usuarios Servicios Internos: (Internación, Cirugía, Consulta Externa, Ayudas Diagnósticas)	<ul style="list-style-type: none">- El usuario que demanda la atención debe presentarse en el servicio de Urgencias.- El usuario debe estar asegurado a alguna entidad o aseguradora (Entidades Administradoras de Planes de Beneficio, Aseguradoras SOAT, Entes territoriales, entre otros), salvo los casos en que se trate de una urgencia vital- El usuario que demanda la atención puede ingresar como particular.
	Centro Regulador	<ul style="list-style-type: none">- El usuario que demanda la atención debe ser aceptado por el Centro Regulador.- Brindar información oportuna, permanente y veraz del usuario aceptado, con el fin de planear el ingreso del mismo a la Institución.- Formato "Anexo 9. Estandarización de referencia de pacientes" y registro de Epicrisis diligenciado de manera oportuna, clara, completa y veraz.- Exámenes de laboratorio y ayudas diagnósticas realizadas de manera oportuna y contenidos en el paquete de la remisión.- Usuario y familia informados sobre las condiciones requeridas para la aceptación.- Copia de historia clínica que contenga la respectiva remisión, así como del documento de identidad del usuario.- En caso de tratarse de un usuario con SOAT debe contar de manera adicional, con: Papelería del SOAT, matrícula, croquis o informe del accidente, si es autolesión declaración extra-juicio, corte de cuenta y detallado de cuenta y factura.



6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Recepción del Usuario	Facilitar el ingreso rápido del usuario y su acompañante, proporcionando si es requerido, ayuda especial (camilla o silla de ruedas) los cuales deben ser operados por el camillero, teniendo en cuenta de utilizar los elementos de protección personal necesarios (Guantes y delantal impermeable). Nota: Si el Usuario presenta estado clínico que amenace su vida, debe ser ingresado inmediatamente para que sea atendido en el servicio de Urgencias.	Personal de seguridad Camillero	
	Saludar amable y respetuosamente al usuario y acompañante cuando aplique, como lo establece el anexo 1 " <i>Protocolo de bienvenida del usuario en el servicio de Urgencias</i> " y proceder a registrar los datos generales en la minuta diaria, los cuales son: <ul style="list-style-type: none">• Nombres completos del usuario• Nombres completos del acompañante cuando aplique, así se trate de bomberos, policía, taxista, entre otros• Entidad aseguradora• Hora de ingreso	Personal de seguridad	Formato externo "Minuta diaria de registro de usuarios"
	Direccionar al usuario y acompañante (cuando aplique) al área de admisiones, o en su defecto, si se trata de un <u>usuario remitido</u> , se direcciona al usuario a la sala de atención y al acompañante al área de admisiones, explicando en ambos casos que en dicha área es donde deben proporcionar los datos y proceder a despedirse amablemente.	Personal de seguridad	
Registro del Usuario	Saludar amable y respetuosamente al usuario y acompañante (cuando aplique) como lo establece el anexo 1 " <i>Protocolo de bienvenida del usuario en el servicio de Urgencias</i> ", solicitar documento de identidad del usuario para verificar su	Auxiliar de admisiones	Software DGH o "Tarjeta manual de triage (F_01_UG-1)"



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	afiliación y proceder a registrar los datos administrativos del triage ya sea de manera electrónica o manual (este último, en casos de contingencia). Cuando se realice diligenciamiento manual, se debe utilizar el formato "Tarjeta manual de triage" y hacerlo llegar debidamente diligenciado al médico de triage.		
	Informar al usuario si <u>NO es remitido</u> , que debe dirigirse a la Sala de Espera mientras es llamado por el personal médico para ser clasificado (Cuando no se trate de triage 1). En caso de ser <u>usuario remitido</u> , informar al acompañante que el usuario tendrá el primer contacto con el médico que le realizará la clasificación y posteriormente se trasladará a la sala Era donde el medico encargado le hará el ingreso respectivo.	Auxiliar de admisiones	

7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario informado y registrado correctamente en el sistema	Urgencias	<ul style="list-style-type: none">- Haber tenido en cuenta el anexo 1 "Protocolo de bienvenida del usuario en el servicio de Urgencias"- Haber registrado de manera completa los datos requeridos en la "minuta diaria de registros de usuarios" del servicio de vigilancia.- Software DGH o Formato "Tarjeta manual de triage" diligenciado con los datos administrativos requeridos para proceder con la clasificación del usuario.- Haber brindado información clara, completa y veraz al usuario y acompañante, cuando aplique.



E.S.E. HOSPITAL

San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

Código

PR_01_UG-1

**RECEPCIÓN DEL USUARIO EN EL
SERVICIO DE URGENCIAS**

Versión

8

Página

5 de 10

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Tenga en cuenta la declaración de Derechos y Deberes del usuario durante todo el proceso de atención.
- Se debe brindar un servicio con calidad desde el momento del ingreso del usuario a la institución.
- Desde el momento de la recepción, se debe velar por la satisfacción de los usuarios y su familia.
- No permitir ingreso e ingesta de alimentación sin autorización del equipo de salud.
- No se permite el ingreso de acompañantes que porten armas, en estado de embriaguez o bajo efectos de alucinógenos.
- Hacer interrogatorio al usuario y acompañante solo en el lugar indicado, que garantice el respeto por la intimidad y confidencialidad.
- Escuche con atención las dudas e inquietudes presentadas por el usuario y/o su familia, de respuesta en lenguaje sencillo, respetando las opiniones, creencias y costumbres. Siempre asegúrese que la otra persona entendió lo que usted le respondió, de ser necesario repítale su respuesta.
- El cliente interno está en la obligación de informar al usuario los canales existentes en la institución para que expresen sus reclamos, sugerencias y felicitaciones y explicar la importancia que tienen sus opiniones para el mejoramiento continuo de los servicios.
- Bajo ninguna circunstancia, el personal de seguridad ni del área de admisiones podrán devolver usuarios sin que hayan recibido la clasificación realizada en el triage médico.
- Informar al personal de salud que acompaña al usuario remitido que no se deben retirar del servicio de Urgencias, hasta tanto el médico de triage no haya realizado la clasificación del mismo.
- Informar de manera oportuna a las autoridades competentes casos como: NN, todo acto de violencia, heridos, desastres, entre otros.
- En caso de usuarios gravemente enfermos o con traumas que amenacen su vida se pasarán directamente al área de atención de urgencias. En estos casos, la urgencia clínica prima sobre los trámites administrativos.



- Cuando el familiar o el usuario requieran algún tipo de información, todo el personal del servicio tendrá la responsabilidad de direccionarlo al área competente.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
Formato externo	Minuta diaria de registro de usuarios
PR_02_UG - 1	Procedimiento "Clasificación del usuario en el servicio de Urgencias".
PR_03_UG - 1	Procedimiento "Admisión del usuario en el servicio de Urgencias".
PR_04_UG - 1	Procedimiento "Atención del usuario en el servicio de Urgencias".
PR_05_UG - 1	Procedimiento "Egreso del usuario del servicio de Urgencias".
Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015, Ministerio de Salud y Protección Social	Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage".

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2013-02-28	Necesidad de modificar el contenido del procedimiento, generando así la versión 4.	Omar Ramiro Ochoa Romero (Coordinador del Centro Regulador y Urgencias) Hernando Muñoz Saldarriaga (Coordinador de Urgencias Infantiles)
2014-09-19	Necesidad de ajustar algunas actividades del procedimiento, así como el anexo 1. "Protocolo de bienvenida del usuario en el servicio de urgencias" adjunto a este procedimiento, generando así la versión 5.	Martín Mora Rendón (Coordinador de Urgencias)
2014-12-02	Ajustes a las entradas del procedimiento y modificación del código asignado al mismo, generando así la versión 6.	Juan Carlos Gómez Caro (Coordinador de Urgencias)



E.S.E. HOSPITAL

San Rafael
DE ITAGÜÍ

Procedimiento

**RECEPCIÓN DEL USUARIO EN EL
SERVICIO DE URGENCIAS**

Código

PR_01_UG-1

Versión

8

Página

7 de 10

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2016-03-02	Actualización del procedimiento según la Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015.	Juan Carlos Gómez Caro (Coordinador de Urgencias)
2019-05-07	Actualización Documental	Fernando Monsalve Rincón (Coordinador de Urgencias)

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
Anexo 1	Protocolo de bienvenida del usuario en el servicio de urgencias.
F_01_UG-1	Tarjeta manual de triage.
F_12_UG-1	Anexo 9. Estandarización de referencia de pacientes.



ANEXO 1

PROTOCOLO DE BIENVENIDA DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	LUGAR
1. Saludar al usuario, familia y/o acompañantes, siempre mirándolos a los ojos y de una forma cortés. En todos los casos tratarlos con la educación y el respeto que merecen.	Todo el personal del servicio de urgencias	Sala de espera Admisiones Consultorio de triage Salas de tratamiento
2. Presentarse al usuario, familia y/o acompañantes dando su nombre completo y el cargo que desempeña, ofreciendo además su colaboración y ayuda en el servicio.	Todo el personal del servicio de urgencias	Sala de espera Admisiones Consultorio de triage Salas de tratamiento
3. Portar siempre y de manera visible, el carné de la Institución	Todo el personal del servicio de urgencias	Todo el servicio de urgencias
4. Informarle que como usuario tiene derechos y deberes con la Institución, además que existe una Oficina de Atención al Usuario para que atienda sus requerimientos	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería	Unidad de atención
5. Verificar y llamar al usuario siempre por su nombre, para evitar confusiones y posibles eventos de seguridad.	Todo el personal del servicio de urgencias	Consultorios de Triage Unidad de atención
6. Verificar la comprensión de las explicaciones recibidas.	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería Médicos	Consultorios de Triage Unidad de atención
7. Preguntar siempre las inquietudes y dudas, en caso de no poder resolverlas, direccionarla a la persona indicada garantizando que estas sean resueltas	todo el personal del servicio de urgencias	Todas las áreas del servicio de urgencias
8. Informar al usuario que puede comunicarnos sus expresiones a través de los buzones de sugerencias, internet y Oficina de Atención al Usuario y explicar amable y detalladamente el mecanismo de utilización, de llegar a requerir uno específico, asegurándose de que haya entendido la información suministrada.	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería	Unidad de atención
9. Preservar la intimidad de los usuarios en aquellas situaciones en que se vea afectada.	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería Médicos	Consultorios de Triage Unidad de atención
10. Tomar las medidas oportunas para garantizar la seguridad de los usuarios.	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería Médicos	Consultorios de Triage Unidad de atención
11. En caso de dar indicaciones escritas, refuércelas verbalmente, garantice que entendió lo explicado.	Auxiliares de Enfermería Médicos	Consultorios de Triage Unidad de atención
12. Mostrar al usuario, familia y/o acompañantes las rutas de evacuación e informar los pasos a seguir en caso de emergencias.	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería	Unidad de atención
13. Informar al usuario la secuencia de eventos e indicaciones acerca del sitio y del profesional o profesionales que realizarán el tratamiento.	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería Médicos	Consultorios de Triage Unidad de atención
14. Explicar el manejo de residuos, desechos y mostrarle los recipientes propios para ello.	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería	Unidad de atención
15. Explicar al acompañante que en el servicio de urgencias solo está permitida la permanencia de un acompañante para personas mayores de 60 años, menores de edad, aquellos usuarios con limitación para la movilidad o que presentan problemas psiquiátricos.	Personal de Seguridad Personal de Admisiones Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería	Sala de espera Admisiones Unidad de atención
16. Informar al acompañante que debe permanecer en todo momento dentro del cubículo y que no deben sentarse en la camilla del usuario.	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería	Unidad de atención
17. Informar al usuario, familia y/o acompañantes que no deben hablar duro, ni traer alimentos externos sin autorización.	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería	Unidad de atención
18. Mostrar la ubicación en el servicio (baños, timbre, teléfono público, entre otros)	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería	Unidad de atención
19. implementar el protocolo de manejo del usuario aislado.	Auxiliares de Enfermería Jefes de Enfermería	Unidad de atención



ANEXO 2

	Formato	Código	F_01_UG-1
	TARJETA MANUAL DE TRIAGE	Versión	4
		Fecha	2019 - 05 - 09

Fecha	Día	Mes	Año	Hora Ingreso	:
-------	-----	-----	-----	--------------	---

NOMBRES COMPLETOS DEL USUARIO	
NO. DOCUMENTO DE IDENTIDAD	
ENTIDAD ASEGURADORA	
CONDICIONES DE INGRESO	Caminando __ En camilla __ En silla de ruedas __ Con acompañante __

MOTIVO DE CONSULTA Y ENFERMEDAD ACTUAL

ANTECEDENTES PERSONALES

FRECUENCIA ARTERIAL	FRECUENCIA CARDÍACA	FRECUENCIA RESPIRATORIA	TEMPERATURA	SATURACIÓN DE OXÍGENO
---------------------	---------------------	-------------------------	-------------	-----------------------

ESCALA DE GLASGOW

HALLAZGOS POSITIVOS AL EXAMEN FÍSICO

IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA

Clasificación de Triage				
1	2	3	4	5
DESTINO DEL USUARIO Domicilio __ IPS Primer nivel __ Sala de atención __				

Nombres completos médico Triage	Hora del Triage	:
---------------------------------	-----------------	---



ANEXO 3

	Formato	Código	F_12_UG-1
	(ANEXO 9) ESTANDARIZACIÓN DE REFERENCIA DE PACIENTES	Versión	2
		Fecha	2019-05-09

FECHA	DD	MM	AA	HORA	
-------	----	----	----	------	--

INFORMACIÓN DEL PRESTADOR						
RAZÓN SOCIAL						
CÓDIGO	NIT		DIRECCIÓN			
TELÉFONO	INDICATIVO	NÚMERO	FAX	E-MAIL		
DEPARTAMENTO	CÓDIGO	MUNICIPIO	CÓDIGO			

DATOS DEL PACIENTE										
NOMBRES Y APELLIDOS										
TIPO DE DOCUMENTO	RC	TI	CC	CE	PAS	ASI	MSI	No. DOCUMENTO		
FECHA DE NACIMIENTO	EDAD						SEXO	M	F	
DIRECCIÓN RESIDENCIA	TELÉFONO				E-MAIL					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO									

ENTIDAD RESPONSABLE DE PAGO	CÓDIGO
-----------------------------	--------

DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL PACIENTE										
NOMBRES Y APELLIDOS										
TIPO DE DOCUMENTO	RC	TI	CC	CE	PAS	ASI	MSI	No. DOCUMENTO		
DIRECCIÓN RESIDENCIA	TELÉFONO				E-MAIL					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO									

PROFESIONAL QUE SOLICITA LA REFERENCIA Y SERVICIO AL CUAL SE REMITE						
NOMBRES Y APELLIDOS						
TELÉFONO	INDICATIVO	NÚMERO	EXT	E-MAIL		
SERVICIO QUE SOLICITA LA REFERENCIA						
SERVICIO PARA EL CUAL SE SOLICITA LA REFERENCIA						

INFORMACIÓN CLÍNICA RELEVANTE
Diligencie en el orden indicado el resumen de anamnesis y examen físico, fechas y resultados de exámenes auxiliares de diagnóstico, resumen de la evolución, diagnóstico, complicaciones, tratamientos aplicados y motivos de remisión. Al finalizar el profesional tratante debe firmar la solicitud de referencia y anotar su registro profesional.

NOMBRE DEL PROFESIONAL QUE REMITE	REGISTRO