

1. OBJETIVO

Brindar una atención oportuna, segura y humanizada, con trato amable e información permanente y confiable que conlleve al mejoramiento del estado de salud y a la satisfacción del usuario y su familia.

2. ALCANCE

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

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

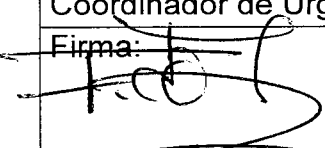
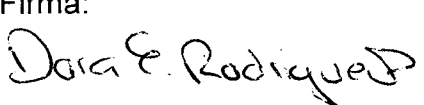
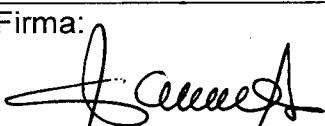
Son responsables de la ejecución y mantenimiento de este procedimiento el líder del proceso de urgencias y el personal asistencial del servicio.


4. DEFINICIONES

Atención de urgencia: Es el conjunto de acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos y materiales necesarios para satisfacer la demanda de atención generada por las urgencias.

Servicio de urgencia: Es la unidad que en forma independiente o dentro de una entidad que preste servicios de salud, cuenta con los recursos humanos, físicos y de dotación adecuados 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 la 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.

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

 <p>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</p>	Procedimiento	Código	PR_04_UG-1
	ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Versión	7
		Página	2 de 18

5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
<p>Usuario correctamente admitido e informado de manera clara, oportuna y veraz</p>	<p>Admisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tener en cuenta el anexo 1. "Requisitos para la admisión del usuario en el servicio de urgencias" - Solicitud oportuna del código de autorización a la Empresa Responsable de Pago, cuando no se trate de una urgencia vital. - Diligenciamiento de la hoja de ruta de manera clara, completa y veraz, en los casos en que no sea posible obtener el código de autorización. - Información clara, oportuna y veraz al usuario y su familia. - Historia clínica y registros generados de manera completa y veraz.
<p>Usuario que requiere atención médica inmediata.</p>	<p>Usuario y su familia, Organismos de socorro, Policía, Entidades de atención médica domiciliaria</p>	<p>Usuario clasificado en triage I por el personal médico del servicio.</p>
<p>Usuario remitido de otra institución.</p>	<p>Red de prestadores de servicios de salud</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Autorización de la aseguradora para la atención del usuario en la institución. - Usuario regulado a través del centro regulador.
<p>Usuarios trasladados de otros servicios de la institución.</p>	<p>Servicios de consulta externa, internación, cirugía y ayudas diagnósticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario con alteraciones de su patología que requiere monitoreo constante. - Usuario que estando en un servicio ambulatorio presenta descompensación de su estado general de salud.
<p>Cliente interno que sufre accidente de trabajo.</p>	<p>Cliente interno</p>	<p>Cliente interno debidamente admitido por accidente de trabajo.</p>



6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Atención de usuarios clasificados en triage I	<p>Iniciar la atención clínica del usuario teniendo en cuenta las guías de atención con el fin de llegar a un diagnóstico de impresión, propendiendo por un trato amable y dándole solución parcial o total a los problemas de salud del usuario.</p>	<p>Médico Equipo de Enfermería</p>	Historia clínica
	<p>Identificar la causa de ingreso del usuario. Ingresos por lesiones personales: Custodiar las pertenencias del usuario teniendo en cuenta el "Instructivo manejo de evidencias y cadena de custodia (IN_03_UG-1)". Ingresos por abuso sexual: Custodiar las pertenencias del usuario teniendo en cuenta el "Protocolo atención integral de víctimas con presunto abuso sexual "Código Violeta (PT_01_UG-1)". Ingresos por Otras causas: Custodiar las pertenencias del usuario teniendo en cuenta el "Manejo y custodia de los bienes del usuario en el servicio de Urgencias (IN_02_UG-1)".</p>	<p>Médico Equipo de Enfermería</p>	
	<p>Informar permanentemente a la familia del usuario sobre el estado clínico del mismo, permitirle expresar sus dudas e inquietudes y responder en lenguaje claro y sencillo.</p>	<p>Médico</p>	
Identificación del tratamiento requerido por usuarios clasificados en triage II, III, IV y V	<p>Identificar el usuario a atender accediendo al software institucional donde se encuentra los pacientes pendientes por atención médica y tomar la manilla correspondiente con la identificación del paciente.</p>	<p>Médico</p>	Software DGH
	<p>Llamar al usuario por su nombre, saludarlo amablemente y solicitarle que ingrese al consultorio de atención.</p>	<p>Médico</p>	



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	Realizar la anamnesis y evaluar al usuario en condiciones de privacidad y confidencialidad.	Médico	Historia Clínica DGH Urgencias
	Definir si el usuario requiere atención hospitalaria o ambulatoria. Requiere atención ambulatoria: Explicar al usuario la conducta definida y entregarle y explicarle fórmula médica, incapacidad y demás órdenes requeridas, definiendo el alta clínica. Con esta actividad termina el procedimiento para el usuario ambulatorio. Requiere atención hospitalaria: Definir si el usuario requiere valoración por especialista y solicitar la misma a través del formato "Órdenes médicas (F_11 SI-5)".	Médico	Software DGH ó Órdenes Médicas (F_11_SI-5)
	Colocar manilla de identificación al usuario.	Médico, Jefe de Enfermería	
	Identificar si el usuario requiere o no tratamiento médico con observación permanente. Requiere tratamiento médico sin observación: Continuar con la actividad siguiente. Requiere tratamiento médico con observación: Continuar con las actividades descritas más adelante para el usuario que requiere tratamiento médico con observación.	Médico	
Atención de usuarios que requieren tratamiento médico sin observación	Elaborar orden médica e historia clínica y ubicar el paciente en la sala 3 de urgencias para aplicar el tratamiento correspondiente y su posterior alta.	Médico	Software DGH Órdenes Médicas (F_11_SI-5)
	Ingresar a la historia clínica electrónica del usuario para verificar el tratamiento ordenado, llamar al usuario por su nombre, darle la bienvenida presentándose con nombre y cargo y realizar el ingreso de	Equipo de enfermería	Software DGH Ingreso de enfermería (F_15_UG-1)



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	enfermería, verificando que éste se encuentre correctamente identificado con manilla de identificación.		
	Ubicar el usuario en la sala donde se va a aplicar el tratamiento, asegurándose de que éste se encuentre cómodo y seguro.	Equipo de enfermería	
	Custodiar las pertenencias del usuario teniendo en cuenta el "Instructivo Manejo y custodia de los bienes del usuario en el servicio de Urgencias (IN_02_UG-1)".	Equipo de enfermería	
	Realizar pedido al servicio farmacéutico de los medicamentos, dispositivos e insumos requeridos para la atención del usuario.	Equipo de enfermería	
	Informar al usuario los medicamentos a aplicar y los tratamientos a realizar, permitiéndole expresar sus dudas e inquietudes y verificando la comprensión de la información suministrada.	Equipo de enfermería	
	Realizar el consentimiento informado de procedimientos de enfermería. Explicándole claramente al usuario el tratamiento que se le va a realizar.	Equipo de enfermería	Consentimiento informado para procedimientos de enfermería (F_27_SI-5)
	Ejecutar el tratamiento ordenado por el médico y realizar los registros pertinentes en la historia clínica.	Equipo de enfermería	Historia Clínica Software DGH
	Informar al médico cuando el tratamiento del usuario haya concluido para que evalúe el mismo y decida la conducta a seguir, continuando con el procedimiento "Egreso del usuario del servicio de Urgencias (PR_05_UG-1)".	Equipo de enfermería	Historia Clínica Software DGH
Atención de usuarios que requieren tratamiento médico con observación Triage I, II y III	Decidir si el usuario permanecerá en observación e informar a éste y/o acompañante sobre: <ul style="list-style-type: none">- Motivo de la observación.- Expectativas durante la observación con respecto al estado de salud del usuario.	Médico	Registro de urgencias Epicrisis (F_10_SI-5)



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	<ul style="list-style-type: none">- Duración probable de la observación.- Actividades a realizar durante la observación (Ayudas diagnósticas, procedimientos, administración de medicamentos, entre otras), indicado los riesgos a los cuales puede estar expuesto.		
	Elaborar orden médica e historia clínica, teniendo en cuenta el diligenciamiento en la plataforma Mipres NO PBS” en caso de ordenar medicamentos, actividades y procedimientos no POS.	Médico	Software DGH Ordenes Médicas (F_11_SI-5) Plataforma MIPRES NO PBS
	Identificar si el usuario es víctima de maltrato o abuso y prestar atención integral al mismo de acuerdo con el “Protocolo atención integral de víctimas con presunto abuso sexual “Código Violeta” (PT_01_UG_1)”.	Médico	Software DGH Evolución médica (F_01_SI-5)
	Solicitar ayudas diagnósticas pertinentes y explicar claramente al usuario las razones por las cuales se realizarán las mismas.	Médico	Software DGH Orden de ayudas diagnósticas (F_01_AD-3)
	Determinar si el usuario requiere un procedimiento quirúrgico urgente y elaborar la respectiva orden, informando al servicio de cirugía la necesidad de realizar el procedimiento.	Médico	Software DGH Ordenes Médicas (F_11_SI-5) Orden de Cirugía (F_15_CG-1)
	Identificar si el usuario requiere de hemocomponentes, proceder a diligenciar el formato “Solicitud de transfusión de hemocomponentes” aclarando si es solicitud o reserva.	Médico	Software DGH Solicitud de transfusión de hemocomponentes (F_01_AD-1)
	Identificar los procedimientos ordenados al usuario que requieren consentimiento informado y solicitar el mismo teniendo en cuenta el “Instructivo obtención del consentimiento informado (IN_01_SI-5)”.	Médico	Software DGH Consentimiento informado



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	Determinar si el usuario requiere ser evaluado por Médico Especialista, explicar al usuario y/o su familia la necesidad de contar con una opinión especializada en su proceso de atención y tratamiento y solicitar la interconsulta a través del formato "Orden de servicio interconsulta (F_02_IT-)".	Médico	Software DGH Orden de servicio interconsulta (F_02_IT-)
	Identificar si el usuario requiere valoración por intensivista y si cumple con los criterios de ingreso a la unidad, solicitar al servicio de UCI la evaluación del usuario y definición de conducta.	Médico	Software DGH Evolución médica (F_01_SI-5)
	Ubicar la historia clínica del usuario en el lugar asignado para tratamiento por parte de enfermería.	Médico	
	Informar al Jefe de enfermería del servicio, la conducta a seguir con el usuario.	Médico	
	Verificar la disponibilidad de camillas en el servicio. Hay disponibilidad de camillas: Ubicar el usuario en un sitio adecuado, asignar camilla e informar al personal de admisiones que éste quedará en el servicio de observación. No hay disponibilidad de camillas: Informar al Médico la no disponibilidad de camillas para que defina la remisión del usuario a otra institución, alta temprana o manejo en casa.	Equipo de enfermería	
	Tomar la historia clínica del usuario del lugar asignado para tratamiento por parte de enfermería, dirigirse al usuario por su nombre y presentarse con nombre y cargo.	Equipo de enfermería	
	Identificar las órdenes médicas a ejecutar y realizar el ingreso de enfermería.	Equipo de enfermería	Software DGH Ingreso de enfermería (F_15_UG-1)



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	Custodiar las pertenencias del usuario teniendo en cuenta el "Instructivo manejo y custodia de los bienes del usuario en el servicio de Urgencias (IN_02_UG-1)".	Equipo de enfermería	
	Detectar si el usuario requiere algún tipo de aislamiento, proceder a su ejecución teniendo en cuenta los protocolos de aislamiento institucionales y explicar al usuario y su familia la importancia de cumplir dicho protocolo.	Equipo de enfermería	Software DGH Evolución de enfermería (F_02_SI-5)
	Identificar si el usuario tiene orden de interconsulta y proceder a llamar al Médico Especialista para la atención del usuario.	Equipo de enfermería	Software DGH Evolución de enfermería (F_02_SI-5)
	Realizar pedido de medicamentos, dispositivos e insumos al servicio farmacéutico, almacenar los mismos en el sitio asignado para tal fin y rotular con nombre completo del usuario y número de cubículo en el cual se encuentra el mismo.	Equipo de enfermería	
	Informar al usuario los medicamentos a suministrar o procedimiento a realizar, permitiéndole expresar sus dudas e inquietudes y aclarar en lenguaje claro y sencillo.	Equipo de enfermería	Software DGH Evolución de enfermería (F_02_SI-5)
	Verificar si el procedimiento de enfermería a realizar al usuario requiere de consentimiento informado y solicitar el mismo teniendo en cuenta el "Instructivo obtención del consentimiento informado (IN_01_SI-5)"	Equipo de enfermería	Software DGH Consentimiento informado para procedimientos de enfermería (F_27_SI-5)
	Suministrar los medicamentos al usuario, realizar los procedimientos de enfermería requeridos teniendo en cuenta los protocolos de enfermería adoptados por la institución y realizar el registro correspondiente en la historia clínica.	Equipo de enfermería	Software DGH Historia clínica




ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	Verificar que los medicamentos ordenados por el médico se hayan aplicado al usuario y se encuentren registrados en la historia clínica.	Equipo de enfermería	
	Identificar si el usuario requiere exámenes de imagenología o procedimiento quirúrgico y realizar contacto telefónico con el respectivo servicio para coordinar el horario en el cual se realizará el examen o procedimiento. Nota: El usuario se traslada a quirófano previo criterio de priorización del Cirujano, con patología quirúrgicamente urgente. Los usuarios con patologías quirúrgicas que pueden diferirse y requieren manejo hospitalario se ingresan al servicio de internación para su posterior manejo quirúrgico.	Equipo de enfermería	Software DGH Evolución de enfermería (F_02_SI-5)
	Preparar el usuario para la realización de exámenes que así lo requieran y coordinar con el camillero el traslado del mismo al servicio de apoyo.	Equipo de enfermería	Software DGH Evolución de enfermería (F_02_SI-5)
	Trasladar el usuario al servicio de apoyo con la ayuda del camillero, teniendo en cuenta el "Instructivo traslado interno de usuarios (IN_04_IT-1)" y las normas de bioseguridad adoptadas por la institución.	Equipo de enfermería	Software DGH Evolución de enfermería (F_02_SI-5)
	Identificar el tipo de exámenes de Laboratorio requeridos por el usuario y proceder según los mismos. Requiere muestras para cultivos, directo y gram de flujo vaginal: Explicar al usuario el examen a realizar e informar al laboratorio clínico para que proceda a tomar el mismo. Requiere muestras de sangre, orina, materia fecal: Explicar al usuario el examen a realizar, marcar los tubos o recipientes adecuados con	Equipo de enfermería	Software DGH Evolución de enfermería (F_02_SI-5)



ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	los datos del usuario, tomar las muestras y entregar las mismas al servicio de laboratorio clínico para su análisis.		
	Interpretar los resultados de exámenes y procedimientos diagnósticos y consignarlos en la historia clínica, para definir modificación, continuidad, suspensión o implementación de nuevas conductas o tratamientos e informar al usuario y su familia acerca de éstos y la evolución de su patología.	Médico	Software DGH Registro de urgencias Epicrisis (F_10_SI-5) Evolución médica (F_01_SI-5)
	Definir la conducta a seguir teniendo en cuenta las Guías de Práctica Clínica y el progreso clínico del usuario.	Médico	Software DGH Registro de urgencias Epicrisis (F_10_SI-5) Evolución médica (F_01_SI-5)
	Registrar la información suministrada al usuario en la historia clínica, así como los resultados de ayudas diagnósticas, evolución del usuario y conducta definida, con letra legible, firma, sello y registro médico del responsable.	Médico	Software DGH Evolución médica (F_01_SI-5)

7. SALIDAS


PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Plan de cuidado y tratamiento formulado y ejecutado.	Usuario y su familia	<ul style="list-style-type: none">- Usuarios triage IV, y V atendidos según autorización de aseguradora.- Historia clínica completamente diligenciada, con letra clara y legible, sin tachones ni enmendaduras.- Ordenes médicas debidamente diligenciadas y ejecutadas.

	Procedimiento	Código	PR_04_UG-1
	ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Versión	7
		Página	11 de 18

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
		<ul style="list-style-type: none"> - Usuario informado sobre los medicamentos suministrados, procedimientos y exámenes realizados, incluyendo los resultados de los mismos. - Consentimiento informado completamente diligenciado para los procedimientos que lo requieran.
Conducta de egreso definida.	Usuario y su familia	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados de exámenes y procedimientos diagnósticos interpretados por el médico e informados al usuario y su familia. - Historia clínica completamente diligenciada.

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Cuando se genere orden de hospitalización al usuario, el médico tratante debe realizar la reconciliación medicamentosa, es decir, identificar y ordenar los medicamentos que el usuario toma en el hogar para las patologías de base.
- La manilla de identificación del usuario debe contener la identificación por colores de los riesgos identificados en el usuario (riesgo de caída, úlceras, alergias, entre otros).
- Los usuarios con intentos suicidas de tipo farmacológico tóxico, deben permanecer en el servicio de urgencias mínimo 72 horas para vigilar posibles complicaciones orgánicas secundarias a la intoxicación y posteriormente realizar el anexo 9 para la remisión.
- Bajo ninguna circunstancia, el personal de seguridad ni del área de admisiones podrán devolver pacientes sin que hayan recibido la consulta médica de clasificación de urgencias.
- En caso de usuarios gravemente enfermos o con traumas que amenacen su vida, éstos se pasaran directamente al área de atención de urgencias. En estos casos la urgencia clínica prima sobre los trámites administrativos.
- Todo usuario internado en el servicio de urgencias que requiera intervención quirúrgica urgente debe ser atendido sin que medie autorización previa de la aseguradora.
- Se realizará triage a todos los usuarios que soliciten atención por urgencias.


	Procedimiento	Código	PR_04_UG-1
	ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Versión	7
		Página	12 de 18

- La atención de usuarios triage I se realiza de manera inmediata, la atención de usuarios clasificados en triage II puede demorar 30 minutos, la atención de triage III 120 minutos, triage IV 240 minutos y triage V 360 minutos.
- Tener en cuenta la “Política de Priorización en los servicios asistenciales” definida en el manual de Buen Gobierno.
- En caso de usuarios con enfermedad de notificación obligatoria se deben diligenciar los formatos correspondientes.
- Se debe realizar evaluación periódica del usuario, como mínimo cada dos horas, cuando el usuario se encuentre en observación.
- En caso de multitud de lesionados, se debe actuar conforme al “Manual Preparación para emergencias internas y externas (MN_01_GL-5)”.
- Durante el proceso de atención se debe informar al usuario y/o acompañante los aspectos a tener en cuenta durante la observación:
 - Alimentación.
 - Aseo personal.
 - Visitas.
 - Derechos y deberes.
 - Manejo de residuos.
 - Rutas de evacuación en caso de emergencia.
- Tenga en cuenta la declaración de Derechos y Deberes del usuario durante todo el proceso de atención.
- Velar por la satisfacción del usuario y su familia durante todo el proceso de atención.
- No permitir el ingreso y la ingesta de alimentos sin autorización del equipo terapéutico.
- No permitir el ingreso de acompañantes con porte de armas, en estado de embriaguez o bajo efectos de sustancias alucinógenas.
- Realizar interrogatorio de ingreso al usuario solo en el lugar indicado, garantizando el respeto por la intimidad y confidencialidad.
- Se requiere acompañamiento permanente en usuarios menores de edad, personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas, usuarios con discapacidad física o mental y usuarios con trastorno psiquiátrico.



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


- Escuche con atención las dudas e inquietudes presentadas por el usuario y/o su familia, de respuesta en lenguaje sencillo, respetando sus opiniones, creencias y costumbres. Asegúrese que el usuario haya comprendido la información suministrada y repita si es necesario.
- En los casos que el usuario llegue remitido, se debe verificar que el código asignado por el Centro Regulador coincida con el de su ingreso. En caso de incumplimiento, el médico de urgencias definirá con criterio clínico la aceptación o no del usuario, verificando previamente que dicha decisión no conlleve un riesgo de muerte o ponga en riesgo la capacidad funcional del usuario.
- Informar de manera oportuna a las autoridades competentes caso como: NN, desastres, accidentes de tránsito, agresiones físicas y psicológicas (homicidios, suicidio, abuso sexual, maltrato), entre otros.
- Si durante la evaluación del usuario se observan Contusiones, Hematomas, Laceraciones, temor del usuario a una persona en particular, Cambios repentinos y bruscos en la conducta o el usuario está asustadizo o temeroso, sospeche maltrato o abuso.
- Cuando el usuario o su familia requieran algún tipo de información, todos los funcionarios del servicio tendrán la responsabilidad de direccionarlos al área competente.
- Conserve las normas de Bioseguridad durante todo el proceso de atención.
- El equipo de salud debe cumplir estricta y oportunamente las ordenes médicas.
- Hacer referencia al usuario por su nombre y no por el diagnóstico o cama.
- Realice un registro claro y legible de las órdenes, prescripciones médicas y demás notas de la historia clínica.
- Suministrar información a la familia del usuario sobre el estado clínico del mismo en un sitio que permita privacidad.
- El equipo de salud del servicio es responsable de la custodia de la Historia clínica y el manejo confidencial de la información.
- Durante el proceso de atención mantenga contacto visual con el usuario, mírelo a los ojos mientras le habla.
- Solicitar autorización al usuario para la participación de personal en entrenamiento durante su proceso de atención.

	Procedimiento	Código	PR_04_UG-1
	ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Versión	7
		Página	14 de 18

- Cuando el usuario sea menor de edad o persona con problemas de comprensión, la información sobre su tratamiento se le debe dar a la persona responsable del mismo.
- Realice seguimiento permanente al usuario que se encuentra en las salas de espera, especialmente aquellos que no tienen acompañante.
- Las ayudas diagnósticas deben ser solicitadas solo por personal médico.
- Al diligenciar la historia clínica, utilice solamente las siglas y acrónimos autorizados por el comité de historias clínicas.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

CÓDIGO	NOMBRE
Resolución 2869 de 2003	Por medio de la cual se adopta el Manual de Procedimientos del Sistema de Cadena de Custodia. Fiscalía General de la Nación.
Decreto 412 de 1992	Por el cual se reglamenta parcialmente los servicios de urgencias y se dictan otras disposiciones.
MN_02_PE-3	Manual Buen Gobierno.
IN_02_UG-1	Manejo y custodia de los bienes del usuario en el servicio de Urgencias
IN_03_UG-1	Instructivo Manejo de evidencias y cadena de custodia.
IN_01_SI-5	Instructivo obtención del consentimiento informado.
IN_04_IT-1	Instructivo traslado interno de usuarios.
PR_05_UG-1	Egreso del Usuario
F_11_SI-5	Ordenes Medicas
F_27_SI-5	Consentimiento informado para procedimientos de enfermería
F_10_SI-5	Registro de Urgencias - Epicrisis
F_01_SI-5	Evolución Medica
F_01_AD-3	Orden de Ayudas Diagnosticas
F_15_CG-1	Orden de cirugía
F_01_AD-1	Solicitud de transfusión de hemocomponentes
F_02_IT-1	Orden de interconsulta
F_02_SI-5	Evolución de enfermería
No aplica.	Normas de aislamiento.
No aplica.	Normas de bioseguridad.
No aplica.	Declaración de derechos y deberes de los usuarios.
No aplica.	Guías de práctica clínica.
No aplica.	Guías y protocolos de enfermería.
Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015, Ministerio	Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage".

	Procedimiento	Código	PR_04_UG-1	
	ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS		Versión	7
			Página	15 de 18


CÓDIGO	NOMBRE
de Salud y Protección Social	
Resolución No 048 (abril 3 de 2018)	"Por medio de la cual se adopta el programa, protocolo y modelo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual, el cual es de obligatorio cumplimiento, de conformidad con lo establecido en la resolución 0459 de 2012 emanada del Ministerio de Salud y de la protección social"

10. CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO	SOLICITANTE
2007-12-17	Elaboración.	Omar Ramiro Ochoa. Luis Vélez.
2009-07-16	Generación de puntos de control.	Omar Ramiro Ochoa. Luis Vélez.
2010-05-12	Actualización documentación.	Omar Ramiro Ochoa. Yeison Usma J.
2015-03-30	Actualización del procedimiento conforme a la nueva estructura documental adoptada por la institución.	Juan Carlos Gómez Caro – Coordinador de Urgencias sede 1
2016-03-02	Actualización del procedimiento según la Resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015.	Juan Carlos Gómez Caro - Coordinador de Urgencias)
2016-05-20	Cambio del tiempo de espera para la atención de usuarios clasificados en triage III.	Juan Carlos Gómez Caro - Coordinador Médico con funciones de Subgerencia
2019 - 05 - 07	Actualización Documental	Fernando Monsalve Rincón (Coordinador de Urgencias)

11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
Anexo 1	Protocolo de bienvenida al usuario en el servicio de urgencias.
F_15_UG-1	Ingreso de enfermería.

 <p>E.S.E. HOSPITAL San Rafael DE ITAGÜÍ</p>	Procedimiento	Código	PR_04_UG-1
	ATENCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE URGENCIAS	Versión	7
		Página	16 de 18

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



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

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_15_UG-1	
	INGRESO DE ENFERMERÍA		Versión	3
			Fecha	2019-05-08

DATOS DEL USUARIO

APELLIDOS Y NOMBRES	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	EDAD	PESO

FECHA DE INGRESO	HORA	ENTIDAD ASEGURADORA	TELÉFONO
/ /	:		

SIGNOS VITALES					
HORA	FC	FR	T/A	Sao2	T
:					

ANTECEDENTES	
QUIRÚRGICOS	
PATOLÓGICOS	
TRAUMÁTICOS	
ALÉRGICOS	

ESCALA DE RIESGOS DE CAÍDA DOWTON		
CAÍDAS PREVIAS	SI	1
	NO	0
	NINGUNO	0
USO DE MEDICAMENTOS	TRANQUILIZANTES	1
	DIURETICOS	1
	HIPOTENSORES NO DIURETICOS	1
	ANTIPARKINSONIANOS	1
	ANTIDEPRESIVOS	1
OTROS MEDICAMENTOS		1
	NINGUNO	0
	VISUALES	1
DEFICIT SENSORIALES	AUDITIVOS	1
	EXTREMIDADES (ECV)	1
ESTADO MENTAL	ORIENTADO	0
	CONFUSO	1
DEAMBULACIÓN	NORMAL	0
	SEGURA CON AYUDA	1
	INSEGURA CON AYUDA/SIN AYUDA	1
	IMPOSIBLE	1
TOTAL		

ESCALA DE BRADEN RIESGO UPP						
BRADEN-BERGSTRO	<13 ALTO RIESGO	13-14 MODERADO	>14 BAJO			
	Percepción Sensorial	Exposición a la humedad	Actividad	Movilidad	Nutrición	Fricción/ Deslizamiento
1	Completamente limitada	Siempre húmeda	En cama	Inmóvil	Muy pobre	Problema
2	Muy limitada	Muy húmeda	En silla	Muy limitada	Probable inadecuada	Problema potencial
3	Ligeramente limitada	Ocasional húmeda	Camina ocasional	Ligeramente limitada	Adecuada	No hay problema
4	Sin limitaciones	Rara vez húmeda	Camina con frecuencia	Sin limitaciones	Excelente	
TOTAL						

LA NOTA DE ENFERMERIA SE DEBE HACER EN LA HOJA DE EVOLUCION DE ENFERMERIA

GASGLOW					
RESPUESTA MOTORA		RESPUESTA VERBAL		APERTURA OCULAR	
OBEDECE ORDENES	6	ORIENTADO	5	ESPONTANEA	4
LOCALIZA DOLOR	5	CONVERSACION CONFUSA	4	A ORDENES VERBALES	3
RETIRA EL DOLOR	4	PALABRAS INADECUADAS	3	AL DOLOR	2
FLEXIONA EL DOLOR	3	SONIDOS INCOMPRESIBLES	2	SIN RESPUESTA	1
EXTIENDE EL DOLOR	2	SIN RESPUESTA	1		
SIN RESPUESTA	1	PUNTAJE			
MINIMO 3/15		FIRMA			

ACCESOS	OBSERVACIONES
Periférico	
CVC / PIC	
Sonda Vesical	
Drenes	
Otros	

VALORACION CEFALOCAUDAL	
Cabeza	
Torax	
Abdomen	
Miembros superiores	
Miembros inferiores	