

	PROCEDIMIENTO SALIDA Y SEGUIMIENTO DEL USUARIO DEL SERVICIO DE URGENCIAS	Código: 1130-19-024
		Versión: 9
		Fecha de actualización: 29/Abr/2019

1. OBJETIVO

Realizar el egreso y seguimiento al usuario del servicio de urgencias en forma segura, oportuna y pertinente.

2. ALCANCE

Todos los usuarios dados de alta del servicio de urgencias de la ESE Hospital del Sur GJP Itagüí

3. RESPONSABLE

Sub-gerencia Científica, Responsable del Servicio de Urgencias, Médico General, Profesional de Enfermería, Auxiliar de Enfermería, Auxiliar de Farmacia, Auxiliar Administrativo.

4. LÍMITES

Inferior: Este procedimiento inicia desde que se da de alta al usuario del servicio de urgencias para continuar manejo ambulatorio.

Superior: finaliza con el seguimiento al usuario mediante la llamada postventa.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

- Dar información completa al usuario acerca de los cuidados en el hogar, signos de alarma, fórmula médica, ayudas diagnósticas, cita de revisión.
- Velar por el cumplimiento de las políticas institucionales.
- Entregar al usuario y/o acompañante los registros de estadísticas vitales en caso de defunción entregar el certificado de defunción al funcionario de la funeraria.
- Al egreso del usuario el vigilante debe solicitar la boleta de salida emitida por el médico y el recibo de caja.
- Las puertas de acceso al servicio de urgencias deben permanecer cerradas
- Se debe usar un tono bajo de voz cuando se le den las explicaciones al usuario
- Identificar en el usuario y/o su acompañante reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y/o solicitudes de información en la atención prestada y dar respuesta a éstas.
- En caso que se identifique reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y/o solicitudes de información en la llamada posventa registrarlas en la base de datos de escucha activa al usuario.
- La oportunidad para el egreso se medirá desde el momento que el médico da el alta hasta el momento en que sale del servicio
- La seguridad se medirá con los incidente o eventos adversos relacionados con el egreso
- La pertinencia se medirá con la adherencia del paciente en el control post egreso
- Todo el personal que interviene en el egreso del servicio de urgencias debe verificar que los usuarios menores de edad, con discapacidad física o mental salgan acompañados por un adulto responsable.
- El personal de enfermería debe verificar la orden de alta antes de continuar con el procedimiento de salida.
- El personal médico debe verificar que las órdenes impresas tienen la respectiva firma y sello y que se han diligenciado en forma completa.
- El guarda de seguridad del servicio de urgencias debe solicitar la factura y boleta de salida a todos los usuarios que egresan del servicio.
- En caso de fallecimiento del usuario se le debe brindar apoyo emocional a la familia o acompañantes.

6. GENERALIDADES

CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO	RECURSOS NECESARIOS
<ul style="list-style-type: none"> - Orden de salida por parte del médico del servicio concertada con el usuario y/o familia. - Solicitud de alta voluntaria por parte del usuario y/o familia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipo de cómputo con conexión a red local, Internet y software asistencial - Maletín de contingencias. - Medicamentos e insumos disponibles. - Formatos anexos aplicables al procedimiento. - Material educativo para el usuario (Cuidados al egreso).
BASE LEGAL	PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> Ley 100 de 1993 Ley 1438 de 2011 Decreto 4747 de 2007 Decreto 1101 de 2006 Resolución 1043 de 2006 Resolución 2003 de 2014 Resolución 3280 de 2018 	<ul style="list-style-type: none"> - Usuario egresado de forma pertinente, segura y oportuna con seguimiento pertinente. - Usuario y/o familia satisfechos con la atención prestada en el servicio de urgencias. - Usuario con demanda inducida a las Rutas de Atención Integral en Salud que requiera.

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	<p>Realizar alta del usuario en el software asistencial. En caso que el alta sea voluntaria diligenciar el formato de alta voluntaria.</p> <p>En caso de fallecimiento diligenciar el certificado de defunción si es muerte natural, en caso de muerte violenta notificar el caso a la policía nacional (no se diligencia certificado de defunción).</p>	Medico General	Software Asistencial
2	Realizar los cargos pendientes y cierre de registro.	Auxiliar Administrativo	Movimiento por paciente – Software asistencial
3	Realizar epicrisis, realizando un resumen de la historia clínica desde el momento del ingreso del usuario y realizar órdenes de medicamentos, ayudas diagnósticas, remisiones si es necesario e indicaciones. Si es un fallecimiento registrar en la epicrisis la atención realizada antes de la muerte (maniobras de reanimación, manejo de dolor, limitación del esfuerzo terapéutico, etc.) así como la nota de certificación DANE donde debe quedar registrado el número de certificado de defunción que se utilizó para registrar la muerte en el RUAF.	Médico General	Software Asistencial
4	Dejar registro en la historia clínica del seguimiento que requiere el usuario y realizar demanda inducida a las Rutas de Atención Integral en Salud que requiera, diligenciar los respectivos formatos de Pregunte por PEDT que posteriormente serán entregados al Responsable del Servicio.	Médico General Software Asistencial Agendas Médicas	Software Asistencial

		Formatos de Pregunte por PEDT	
5	<ul style="list-style-type: none"> - Orientar al usuario o acompañante al área correspondiente para que se dirija a: - Cancelar el servicio (solicitar factura) - Reclamar los medicamentos ordenados en la epicrisis en la farmacia satélite. - Demás ordenes generadas en la historia clínica. 	Auxiliar de enfermería	Software Asistencial
6	<p>Explicar al usuario y/o al acompañante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El plan de tratamiento a seguir al egreso, órdenes de remisión ambulatoria y cuidados en el hogar de acuerdo con la patología. - Signos de alarma y el procedimiento a seguir en caso que se presenten. - Fecha de revisión - Evaluar comprensión y explicar nuevamente según necesidades identificadas. 	Auxiliar de Enfermería	Software Asistencial Formato de cuidados en el hogar según patología
7	Entregar al usuario o a su acompañante el resultado de todas las ayudas diagnósticas que se tengan en físico como Rayos X, electrocardiogramas, monitoreos fetales, ecografías, resultados de laboratorio generados en laboratorio de referencia y orden de incapacidad e informarles que debe venir a reclamar el resultado de los rayos x en 3 días cuando son dejados para lectura.	Auxiliar de enfermería	Software Asistencial
8	Retirar sitios de veno punción, sondas y otros dispositivos que tenga el usuario. Si es un fallecimiento esperar a que ingrese la familia o acompañantes a la sala de reanimación o unidad correspondiente antes de retirar los sitios de veno punción, sondas y otros dispositivos que tenga el usuario.	Auxiliar de enfermería	Software Asistencial
9	Solicitar al usuario y/o acompañante que diligencie la encuesta de satisfacción y la encuesta de "Usuario y su familia como gestores de seguridad".	Auxiliar de Enfermería	Encuestas diligenciadas
10	Entregar boleta de salida con datos completos y firma del médico. En caso de fallecimiento entregar certificado de defunción diligenciado.	Médico General Auxiliar de Administrativo	Boleta de salida certificado de defunción
11	Despedir al usuario y/o familia de manera amable y abrir puerta de salida. En caso de fallecimiento trasladar el usuario a la sala de transición en compañía de sus familiares e informar que pueden realizar el llamado a la funeraria o si es muerte violenta verificar que las autoridades competentes ya tienen conocimiento para el respectivo levantamiento del cadáver.	Auxiliar de Enfermería	
12	Registrar condiciones en que egresa el usuario del servicio.	Auxiliar de Enfermería	Software Asistencial

13	<p>Realizar seguimiento telefónico a usuarios egresados de urgencias con triage rojo y maternas con triage amarillo para solucionar dudas con respecto a su evolución y tratamiento, identificar reclamaciones, sugerencias, felicitaciones o solicitudes de información y registrarlas en el formato de escucha activa.</p> <p>Realizar llamada a los usuarios que fueron remitidos a otras instituciones y dejar registro en la historia clínica en la nota de contra referencia.</p>	Auxiliar de enfermería	Software Asistencial
----	---	------------------------	----------------------

RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no Conforme Potencial	Riesgos Potenciales	Punto de Control	Periodicidad de aplicación de puntos de control	Indicador de Proceso
<p>Usuario egresado en forma insegura, inoportuna y no pertinente</p>	<p>No adherencia a guías de práctica clínica del servicio de urgencias y a los criterios de egreso del servicio de urgencias</p> <p>Demora en el egreso del usuario</p> <p>Insatisfacción del Usuario y/o su familia</p> <p>Usuario con falta de adherencia a los cuidados al egreso</p> <p>Incidentes y eventos adversos relacionados con fallas en el procedimiento</p>	<p>Auditoria de adherencia a guías de práctica clínica del servicio de urgencias y a los criterios de egreso del servicio de urgencias</p> <p>Se revisa satisfacción del usuario con el procedimiento y el tiempo de egreso</p> <p>Se revisa satisfacción del usuario en forma trimestral en comités directivos y control interno</p> <p>Se realiza medición de porcentaje de llamadas post venta</p>	<p>Trimestral - Cuatrimestral</p>	<p>Porcentaje de Adherencia a Guías de Atención</p> <p>Adherencia al correcto diligenciamiento de la historia clínica</p> <p>Satisfacción del Usuario con el procedimiento</p> <p>Incidentes y eventos relacionados con el egreso</p> <p>Porcentaje de seguimiento con llamadas post venta</p>

9. DEFINICIONES

Alta voluntaria: Declaración escrita por la cual el usuario o su representante legal deciden asumir la responsabilidad de que no se continúe con la atención médica al usuario en la institución con el pleno conocimiento los riesgos a los que se someterá, con la capacidad de libre elección y sin coacción alguna.

Demanda inducida: Es la captación de usuarios susceptibles de ingreso a un programa de promoción y prevención.

Llamada Posventa: Es la llamada que se realiza al usuario posterior al egreso del servicio para realizar seguimiento, solucionar dudas e identificar expresiones presentadas.

Software asistencial: Conjunto de programas y procedimientos necesarios para hacer posible

la realización de la historia clínica.

Boleta de salida: Registro físico donde se coloca los datos del usuario para ser presentado a la salida de la institución.

Registros de estadísticas vitales: Registro de nacido vivo y defunción.

Epicrisis: Resumen de los aspectos más relevantes durante la atención del usuario.

Agenda: Formato donde se registran las citas de los usuarios.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Políticas institucionales
- Guías de atención
- Protocolos de enfermería
- Modelo de atención
- Modelo de consentimiento informado
- Modelo integral de seguimiento a riesgos
- Manual de funciones y competencias
- Manual de Servicio al cliente
- Manual de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios
- Programa de Fidelización
- Programa de salud Ocupacional

11. FORMATOS

- Anexo técnico 3
- Toma seriada de presión
- Consentimiento informado
- Formatos del maletín de contingencia
- Boleta de salida
- Formato de escucha activa
- Certificado de defunción

HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
7	25/Abr/2011	Se adecúan objetivos y resultados esperados con atributos de calidad Se ajustan los mecanismos de control
8	25/Ene/2013	La versión 08 del presente documento se realiza por Resolución 123 de 2012, nuevos estándares de acreditación.
9	11/Abr/2019	Se actualiza procedimiento de acuerdo a la resolución 2003 de 2014 Se ajustan resultados y mecanismos de control Se ajusta enfoque de riesgo Se incluyen las actividades a realizar cuando fallece un usuario

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Coordinación Médica Cargo: Coordinadora Médica Fecha: 11/Abr/2019	Nombre: Líder de calidad Cargo: Líder de Calidad Fecha: 22/Abr/2019	Nombre: Gerente Cargo: Gerente Fecha: 23/Abr/2019 Nombre: Gerente Cargo: Gerente Fecha: 29/Abr/2019