

	<b>PROCEDIMIENTO RECEPCION Y REALIZACION DE TRIAGE EN EL SERVICIO DE URGENCIAS</b>	<b>Código: 1130-19-026</b>
		<b>Versión: 10</b>
		<b>Fecha de actualización: 25/Feb/2019</b>

## 1. OBJETIVO

Realizar una clasificación segura, oportuna y pertinente a los usuarios que soliciten atención en el servicio de urgencias.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los usuarios que soliciten el servicio de urgencias de las diferentes entidades aseguradoras vigentes o usuarios particulares.

## 3. RESPONSABLE

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

## 4. LÍMITES

**Inferior:** Este procedimiento inicia con la solicitud de la atención por parte del usuario que considera requiere una atención de urgencias en el servicio de urgencias para la realización del triage.

**Superior:** El procedimiento finaliza con la clasificación y orientación al usuario de acuerdo con la prioridad de atención.

## 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Es una política institucional realizarle triage a todos los usuarios que soliciten atención inicial de urgencias independientemente si esta indocumentado o no se encuentra afiliado a régimen de seguridad social alguno.

Es solo pertinencia del profesional de enfermería universitario y del médico general la realización del triage, por lo tanto no es función de ningún otro funcionario devolver usuarios sin la realización del triage.

Los menores de edad, adultos mayores, usuarios con patologías psiquiátricas y con movilidad reducida deben estar acompañados en lo posible por un adulto responsable.

Todas las maternas y los menores de un año deben ser clasificados como triage 1 ó 2 con el fin de tenerlos como una población priorizada.

Se considera población preferencial las mujeres con niños en brazos, adultos mayores, personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, veteranos de guerra y usuarios con diagnósticos de manejo epidemiológico.

Los menores de 6 años deben ser clasificados en triage bajo la Estrategia AIEPI.

Seguir el protocolo de respuesta rápida para atención de usuarios críticos:

- En caso de que llegue un usuario con compromiso de la vida, se debe realizar

inmediatamente el triage dejando para después las actividades administrativas.

- Hacer revaloración de los pacientes que ya fueron clasificados y se encuentran en sala de espera por más del tiempo estipulado para la atención o cuando el usuario lo solicite nuevamente.

#### SISTEMA DE CLASIFICACIÓN POR COLORES

- TRIAGE 1: color rojo
- TRIAGE 2: color amarillo
- TRIAGE 3: color verde
- TRIAGE 4: color azul
- TRIAGE 5: color blanco

El triage lo debe realizar el profesional de enfermería o médico general de acuerdo a la programación por cuadro de turnos.

El estándar para oportunidad en la realización de triage es de 15 minutos.

El estándar para la pertinencia en triage es de 90%.

El estándar de seguridad en la realización de triage es de cero eventos adversos relacionados con la realización de triage.

## 6. GENERALIDADES

<p><b>CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>Usuario con solicitud y/o necesidad de atención en el servicio de urgencias.</p> <p>Usuario registrado en el software asistencial del servicio de urgencias.</p>	<p><b>RECURSOS NECESARIOS</b></p> <p>Equipo de cómputo con conexión a red local e Internet y con software asistencial.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Consultorio de triage dotado de acuerdo a las necesidades de la población atendida.</li><li>- Elementos de bio seguridad.</li><li>- Maletín de contingencia.</li><li>- Teléfono habilitado con fax y para llamadas nacionales.</li><li>- Teléfono celular.</li><li>- Camilla y/o silla de ruedas para usuarios con limitación reducida o condición crítica.</li><li>- Insumos y equipos necesarios para la prestación del servicio en urgencias.</li><li>- Formatos aplicables al servicio de urgencias.</li><li>- Material educativo para los usuarios.</li><li>- Libro de Registro de Usuarios.</li><li>- Manillas para identificación de los usuarios.</li></ul>
<p><b>BASE LEGAL</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ley 100 de 1993</li><li>• Ley 1438 de 2011</li><li>• Decreto 4747 de 2007</li></ul>	<p><b>PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Usuario clasificado de forma oportuna, pertinente y segura.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto 1101 de 2006</li> <li>• Resolución 0123 de 2012</li> <li>• Resolución 2003 de 2014</li> <li>• Resolución 5596 de 2015</li> <li>• Resolución 5095 de 2018 (Manual de Estándares de Acreditación)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario satisfecho con el procedimiento recepción y realización de triage en el servicio de urgencias.</li> </ul>
---	--

## 7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No	ACTIVIDAD (Debe incluir el cómo)	Responsable	Registro
1	Recibir y saludar al usuario de manera amable, registrarlo en el software asistencial e invitarlo que donde el guarda de seguridad para ser registrado en el libro de ingresos.	Auxiliar Administrativo	Software Asistencial
2	Recibir y saludar al usuario de manera amable, registrarlo en el libro de ingresos e invitarlo a que pase a la sala de espera.	Guarda de Seguridad	Libro de registro de usuarios
3	Llamar al usuario por su nombre de acuerdo al orden de llegada. La población priorizada será llamada antes que la población general o de acuerdo a la condición clínica del usuario.	Profesional Universitario Enfermero - Médico General	Software Asistencial
4	Saludar amablemente, presentarse al usuario e invitarlo a pasar.	Profesional Universitario Enfermero - Médico General	Software Asistencial
5	Realizar triage al usuario evaluando motivo de consulta, cuadro clínico y signos vitales. Seleccionar en la plantilla de triage la clasificación dada y el destino del usuario. Explicarle al usuario el nivel de triage asignado, dejar registro en el software asistencial e informar tiempo promedio de espera para la atención de acuerdo a la clasificación.	Profesional Universitario Enfermero - Médico General	Software Asistencial - Plantilla de triage - Médico General
6	Determinar si el usuario requiere aislamiento y tomar la conducta de acuerdo a lo encontrado.	Profesional Universitario Enfermero - Médico General	Software Asistencial

7	<p>Definir la orientación del usuario de acuerdo al triage.</p> <p><b>Consulta prioritaria (Triage 4):</b> Informar al usuario que pase a admisiones de urgencias para que le asignen la cita para la consulta prioritaria.</p> <p><b>Consulta Externa (Triage 5):</b> Orientar al usuario para que solicite la cita telefónicamente para ser atendido en el servicio de consulta externa.</p> <p><b>Consulta por urgencias (Triage 1, 2 y 3):</b> Si el usuario fue clasificado como triage 1: pasar inmediatamente el usuario a urgencias y postergar los trámites administrativos para cuando ya este estabilizado.</p> <p>Los usuarios clasificados como triage 2 o 3: direccionar a la sala de espera, explicar claramente el tiempo promedio de espera para ser atendidos por el médico y que serán llamados por su nombre para atención.</p> <p>Triage Amarillo: tiempo de espera máximo 30 minutos.</p> <p>Triage Verde: tiempo de espera máximo 120 minutos.</p>	Profesional Universitario Enfermero - Médico General	Formato de información de la clasificación con colores
8	<p>Informar al usuario que si presenta deterioro de su estado de salud o cambios importantes mientras espera la atención, debe avisar al enfermero de triage para que sea nuevamente valorado.</p>	Profesional Universitario Enfermero - Médico General	Plantilla de triage
9	<p>Realizar validación de derechos en las paginas oficiales a los usuarios con clasificación de triage 1, 2 y 3.</p> <p>Activar al usuario en el software asistencial.</p>	Auxiliar Administrativo	Software asistencial  Pagina ADRES, DNP, base de datos municipal y paginas oficiales de las diferentes EAPB

## 8. RIESGOS Y PUNTOS DE CONTROL

Producto no Conforme Potencial	Riesgos Potenciales	Punto de Control	Periodicidad de aplicación de puntos de control	Indicador de Proceso
Usuario clasificado en forma inoportuna, no segura y no pertinente.	<p>Incidentes y eventos adversos debidos a falta de seguridad, oportunidad o pertinencia en la clasificación</p> <p>Insatisfacción del Usuario y/o su Familia con el servicio</p> <p>Infecciones en el servicio por falta de protección específica pertinente</p> <p>Falta de continuidad en la planeación y ejecución del cuidado y tratamiento</p>	<p>Lista de chequeo para control de adherencia al procedimiento de recepción y realización de triage en el servicio de urgencias</p> <p>Programa usuario y su familia como gestores de su seguridad</p> <p>Adherencia al protocolo de aislamiento</p> <p>Oportunidad para la realización de triage en el servicio de urgencias</p> <p>Evaluación de la pertinencia en triage</p> <p>Estos indicadores se evaluarán con los mecanismos de control del proceso y se presentarán en las reuniones y auditorias realizadas al servicio</p>	Mensual y trimestral	<p>Indice de eventos adversos en urgencias</p> <p>Fallas e incidentes relacionados con falta de adherencia al procedimiento de recepción y realización de triage en el servicio de urgencias</p> <p>Adherencia al Procedimiento de recepción y realización de triage en el servicio de urgencias</p> <p>Indicador de oportunidad para realización de triage en el servicio de urgencias</p> <p>Adherencia a la pertinencia en triage - proporción</p>

## 9. DEFINICIONES

**Triage:** Sistema de Selección y Clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles que consiste en una valoración clínica breve que determina la prioridad en que un paciente será atendido. El "Triage", como proceso dinámico que es, cambia tan rápidamente como lo puede hacer el estado clínico del paciente.

## CATEGORIAS

**TRIAGE 1:** Compromete la vida del paciente. Requiere atención inmediata.

**TRIAGE 2:** No compromete la vida del paciente. La atención no debe superar los 30 minutos.

**TRIAGE 3:** No compromete la vida del paciente. Es una enfermedad que da tiempo de atenderla, puede esperar hasta 2 horas.

**TRIAGE 4:** No compromete la vida del paciente. Puede ser atendido dentro las siguientes 8 horas.

**TRIAGE 5:** No compromete la vida del paciente. Requiere atención en consulta externa en un término no superior a 72 horas.

**Consulta prioritaria:** Atención de usuarios que por su condición no ameritan una consulta de urgencias pero que requieren una atención el mismo día.

**Formatos anexos:** son formatos como encuesta de satisfacción, cartilla de derechos y deberes, volante de manejo de residuos sólidos, material educativo sobre lactancia materna, normas de visita y prohibiciones.

## 10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guías de atención clínica basadas en evidencias
- Protocolo de vigilancia epidemiológica
- Políticas institucionales
- Protocolo de atención de triage
- Programa de fidelización
- Modelo de Atención
- Modelo Integral de Seguimiento a Riesgos
- Manual de servicio al cliente
- Manual de contingencias
- Manual para la Gestión Integral de residuos sólidos hospitalarios
- Manual de funciones y competencias

## 11. FORMATOS

- Formatos que hacen parte del maletín de contingencia
- Formato informativo sobre la clasificación del triage.
- Formato de derechos y deberes
- Plantilla de triage
- Libro de ingresos
- Aplicativo para el reporte de incidentes y/o fallas administrativas

## HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
7	20/Abr/2011	Se adecuan objetivos y resultados esperados con atributos de calidad Se ajustan los mecanismos de control
8	24/Ene/2014	La versión 08 del presente documento se realiza por Resolución 123 de 2012, nuevos estándares de acreditación.
9	15/Feb/2016	Implementación de la resolución 5596 de 2015.
10	22/Nov/2018	Se ajusta el procedimiento de acuerdo a los cambios en el servicio de urgencias relacionados con infraestructura

		física y cambio de software asistencial. Se modifica el profesional universitario que realiza triage. Se incluye veteranos de guerra como población priorizada.
--	--	---

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>Nombre:</b> Coordinación Médica <b>Cargo:</b> Coordinadora Médica <b>Fecha:</b> 22/Nov/2018	<b>Nombre:</b> Líder de calidad <b>Cargo:</b> Líder de Calidad <b>Fecha:</b> 25/Feb/2019	<b>Nombre:</b> Gerente <b>Cargo:</b> Gerente <b>Fecha:</b> 25/Feb/2019