

 HOSPITAL DEL SUR ITAGÜÍ	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO: URGENCIAS									Código: 1123 - 13- 015
										Versión: 3
										Fecha de Actualización: Abril de 2011
										Elaborado por: Médico General Responsable del Área, Asesor de auditoría
PROVEEDOR	ENTRADA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS ENTRADAS	PROCEDIMIENTO	SALIDA	EXPECTATIVAS CON RESPECTO A LAS SALIDAS	CLIENTES	DOCUMENTOS REGISTROS	BASE LEGAL	ATRIBUTOS DE CALIDAD	INDICADORES
Atención en el servicio de odontología	Usuario clasificado para la atención en el servicio de urgencias	Usuario con todos los documentos completos	Registro del Usuario para el Ingreso	Usuario registrado e ingresado al sistema	Usuario correctamente creado y con datos actualizados	Procedimiento de Planeación y Ejecución del Cuidado y Tratamiento en el servicio de Urgencias	Registro en el libro de admisiones		Oportunidad	Satisfacción del usuario
Usuario y/o su familia	Recurso humano	Que el usuario brinde un trato amable al personal de la institución		Cargo realizado para el procedimiento de atención asistencial	Usuario y/o su familia debidamente informado sobre el proceso previo a la atención	Proceso de Consulta Externa	Registro en la Base de datos del software asistencial		Satisfacción	Satisfacción del usuario con el personal de admisiones
Atención en el servicio de consulta externa	Equipo de computo con software institucional e internet	Que el recurso humano sea eficiente		Usuario orientado para la Continuidad de su Atención	Cargo realizado en forma pertinente y oportuna				Eficiencia	Fallas, Incidentes y Eventos relacionados con la falta de adherencia al procedimiento
Atención en el servicio de ayudas diagnósticas	Equipo de comunicaciones	Recurso humano debidamente entrenado para realizar la adecuada creación del usuario en el software			Usuario satisfecho con la atención en el procedimiento				Pertinencia	
Atención en programas de promoción y prevención	Bases de datos de aseguramiento	Equipo de computo en buen estado			Usuario orientado para continuar su atención de manera segura, oportuna y pertinente				Seguridad	
Atención de casos de salud pública		Conexión fácil a Internet							Accesibilidad	
Proceso de gestión de la información		Equipo de comunicaciones en buen estado							Continuidad	
Proceso de gestión del recurso humano		Usuario clasificado en forma oportuna y pertinente								
Proceso de gestión de bienes e insumos										
Procedimiento de Triage										
Usuario y/o su familia	Usuario registrado e ingresado al sistema	Usuario creado correctamente en el sistema	Realización del Triage	Usuario Clasificado	Que se le explique claramente la clasificación y el tiempo posible de espera al usuario y su familia	Usuario y/o su familia	Registro de clasificación del triage en el software asistencial		Oportunidad	Oportunidad en la atención del triage
Proceso de gestión de la información	Equipo de computo con software institucional	Que el usuario y su familia brinden un trato respetuoso al personal de la institución		Registro de triage realizado	Trato amable y respetuoso al usuario y su familia	Procedimiento de Planeación y ejecución del cuidado y tratamiento en el servicio de urgencia			Pertinencia	Porcentaje de pertinencia en el triage
Proceso de gestión del recurso humano	Consultorio dotado para la atención	Plantilla de Historia Clínica de fácil acceso y con ítem pertinentes		Usuario informado	Clasificación oportuna y pertinente	Procedimiento de Registro e ingreso del usuario al servicio de consulta médica prioritaria			Satisfacción	Proporción de adherencia al protocolo de triage Calidad de Historia Clínica
Proceso de gestión de bienes e insumos	Recurso humano	Que los equipos de computo estén en buen estado y faciliten el trabajo en el triage			Registro pertinente de la atención	Procedimiento de asignación de cita de consulta médica programada			Seguridad	Satisfacción del Usuario y su Familia con el procedimiento
Proceso de Gestión de la Tecnología	Protocolo para la realización de triage	Que el Recurso Humano sea eficiente y pertinente			Seguridad con la clasificación realizada	Aseguradoras y las entidades de vigilancia y control				Usuario con información sobre la clasificación realizada
Funcionarios de la Organización	Sistema de turnos con alarma sonora	Que se garantice la permanencia del recurso humano para la realización del triage				Comité de historias clínicas.				Fallas, Incidentes y Eventos generados durante el procedimiento de Triage relacionados con la seguridad, oportunidad y pertinencia
		Protocolo de Triage Accesible y Pertinente				Procedimiento de Registro e Ingreso				
		Equipos biomédicos en buen estado y calibrados				Usuario y/o su familia				
		Que el sistema de turnos funcione adecuadamente								
Procedimiento de realización del Triage	Usuario clasificado para la atención en el servicio de urgencias	Usuario con clasificación segura, oportuna y pertinente			Usuario con manejo definido: Ambulatorio, Remisión, Hospitalización, Defunción	Usuario atendido en forma Segura, Oportuna, Pertinente, Continua y Eficiente	El usuario y/o su familia	Historia Clínica en Software Asistencial con todos sus registros		seguridad

Procedimiento de Registro e Ingreso	Registro de triage diligenciado en la historia clínica	Fácil acceso a la lista de pacientes clasificados
Proceso de gestión de la información	Cargo de consulta de urgencias hecho en el software asistencial	Cargo de consulta por urgencias realizado en forma oportuna y pertinente
Proceso de Gestión del Recurso Humano	Equipo de computo con software institucional	Equipo de computo en buen estado
Proceso de gestión de bienes insumos y servicios	Consultorio dotado para la atención	Consultorio completamente dotado
Proceso de Gestión de la Tecnología	Recurso humano	Recurso humano competente, eficiente y suficiente para la atención
Proceso de Gestión del Ambiente Físico	Equipos biomedicos	Recurso humano con actitud positiva para el trabajo diario y con entrenamiento para el Trabajo en Equipo
	Guías medicas basadas en la evidencia	Equipos biomedicos suficientes, en buen estado y calibrados
	Plantillas y Formatos para la atención	Guía medicas y de enfermería actualizadas y de facil acceso en el sistema
	Salas de Observación dotadas para la atención	Plantilla de Historia Clínica de fácil acceso y con item pertinentes
		Formatos físicos suficientes y pertinentes para la atención
		Consultorios y Salas con ambiente físico seguro para la atención
Procedimiento de Planeación y Ejecución del Cuidado y Tratamiento	Usuario con conducta definida de alta	Usuario con tratamiento ambulatorio con o sin ordenes de exámenes y/o remisión ambulatoria
Proceso de gestión de la información	Historia clínica completa	Registro de la atención realizada, de las ordenes hechas y la orden de alta en el software asistencial Observación por 2 horas o más
		Ordenes de laboratorio,remisiones ambulatorias y tratamiento claramente registrados en la historia clínica
Proceso de gestión del recurso humano	Recurso humano	Recurso humano suficiente y entrenado para la atención
Proceso de gestion de bienes insumos y servicios	Equipo de computo	Recurso humano entrenado en los procesos de facturación
	Insumos y medicamentos	Equipos de computo en buen estado
		Cargos completos de todos los insumos, medicamentos y procedimientos realizados en la atención
Procedimiento de planeación del cuidado y tratamiento del usuario en el servicio de urgencias	Usuario con conducta de remision definida	Usuario y/o su familia informado sobre el proceso de remisión

Planeación y Ejecución del Cuidado y Tratamiento

Historia Clínica y Registros diligenciados	Historia Clínica y Registros de atención diligenciados en forma oportuna y pertinente Registros de nota de evolución cada 2 horas de pacientes que son dejados en observación	Procedimiento de salida y seguimiento del servicio de Urgencias	Formato de Consentimiento Informado		oportunidad	mortalidad en urgencias
Resultados de ayudas diagnósticas solicitadas, registrados en formatos de historia clínica	Registro oportuno y pertinente en los formatos establecidos	Procedimientos de Atención Ambulatoria	formato de revisión de carro de paros		pertinencia	proporción de infecciones intrahospitalarias
Cargos de los servicios prestados realizados en el software asistencial	Usuario informado sobre su probable Diagnóstico, solicitud de Ayudas Diagnósticas, Plan de Manejo, Pronóstico y Continuidad de la Atención en la Organización u otra IPS	Procedimiento de traslado de urgencias al servicio de hospitalización	formato de revisión de condiciones ambientales		continuidad	proporción de incidencia de eventos adversos
Usuario informado	Usuario y/o Familia satisfechos con la atención durante el procedimiento	Procedimiento de remisión del servicio de urgencias	formato de custodia de pertenecias de usuarios		satisfacción	
	Usuario informado de forma eficaz sobre Derechos y deberes en nuestra Organización	Comité de historias clínicas.				medición de adherencia a la historia clinica medica y de enfermería
	Usuario satisfecho con la atención en el procedimiento	comité de codigo azul				medición de adherencia al protocolo de codigo azul
		Proceso de ayudas diagnósticas				Consentimiento informado realizado y calidad del mismo
		Proceso de Atención Farmacéutica				satisfacción en urgencias
		EPS.S Dirección Local de Salud				indice combinado de satisfacción
						Estancias adecuadas
Usuario con orden de tratamiento ambulatorio	Usuario y/o su familia satisfecho con la atención recibida	Procedimiento de dispensación ambulatoria de Medicamentos	Registro de historia clinica y/o ordenes de ayudas diagnosticas y/o remisiones ambulatorias en el software asistencial		oportunidad	Reingresos a Urgencias
Historia clínica, Epicrisis diligenciada y registros relacionados	Usuario y/o su familia con adecuada comprensión del tratamiento, cuidados en el hogar,ordenes de ayudas diagnosticas y/o remisiones ambulatorias	Proceso de ayudas diagnósticas	Registros en Software Asistencial y Administrativos		seguridad	Llamadas Posventa
Ordenes de ayudas diagnósticas	Familia informada de los tramites funerarios	Proceso de gestión financiera	Certificado de defunción del DANE		continuidad	Calidad de Historia Clínica
Registro de la factura hecha en el software asistencial	Facturación oportuna y pertinente de la atención prestada	DANE	Página Web RUAF		satisfacción	Satisfacción de los Usuarios
Usuarios remitidos a Programas de Promoción y Prevención	Demanda inducida en forma oportuna y pertinente a los programas de PyP					
Llamadas Posventa	Llamadas posventa realizadas en forma oportuna y pertinente					
	Historia Clínica, registros y Epicrisis diligenciada en forma oportuna y pertinente					
Usuario remitido	Usuario y/o su familia satisfecho con la atención recibida	Usuario y/o su familia	Registro completo del proceso de remisión en la historia clinica en el software asistencial		Oportunidad	Oportunidad en el trasporte de ambulancia

Proceso de gestión de la información	Historia clínica completa	Orden de remisión hecha en el software asistencial	Remisión	Historia clínica completa Formato de remisión diligenciado	Usuario y/o su familia informado sobre el lugar de remisión	IPS Niveles superiores de atención	Registro del usuario con datos completos en el libro de remisiones		Seguridad	Oportunidad en la remisión
EPS y Aseguradoras	Directorio de IPS y Aseguradoras (Red para Remisión)	Directorio completo y actualizado para realizar las llamadas a los diferentes niveles de atención Red de remisión eficaz		Llamadas de remisión consignadas en la historia clínica del usuario en el software asistencial	Aseguradoras y las entidades de vigilancia y control	Formato de traslado de usuarios en ambulancia			pertinencia	Proporción de eventos adversos
Proceso de gestión de bienes insumos y servicios	Equipo de computo y comunicaciones	Equipo de computo y comunicaciones en buen estado y disponible		Usuario remitido y transportado en forma segura, oportuna y pertinente		factura física			Continuidad	Proporción de contrarreferencias
	Insumos y medicamentos	Insumos y medicamentos en buen estado y disponibles para la preparación traslado del usuario		Registro oportuno y pertinente de la remisión, traslado y entrega del paciente en sitio de remisión					satisfacción	
	Ambulancia para traslado de pacientes	Ambulancia disponible y en buen estado para el traslado del usuario		Formato de Remisión diligenciado en forma pertinente						
Proceso de gestión del recurso humano	Recurso humano	Recurso humano suficiente para todo el proceso de remisión		Facturación oportuna y pertinente de la atención prestada						
		Cargos completos de todos los insumos, medicamentos y procedimientos realizados en la atención								
Gestión de la Tecnología	Equipos biomedicos	Equipos biomedicos calibrados y necesarios para el transporte								
Procedimiento de planeación y ejecución del cuidado y tratamiento del usuario en el servicio de urgencias	El usuario con conducta definida de hospitalización y Necesidad de Aislamiento definida	Usuario y/o su familia completamente informado sobre los motivos de la conducta de hospitalización	Traslado del servicio de urgencias a hospitalización	Usuario trasladado al servicio de hospitalización	Usuario y su familia satisfechos con el procedimiento de traslado	Procedimiento de registro e ingreso del usuario al servicio de hospitalización	Historia clínica en Software asistencial		Oportunidad	Satisfacción del usuario con la duración del traslado Vulneración de Derechos
Proceso de gestión de la información	Orden de hospitalización	Orden de hospitalización completa y registrada en el software asistencial		Equipo de salud informado sobre el usuario a trasladar	Usuario y su familia informados sobre la Hora del traslado	Usuario y/o su familia	Factura física		Seguridad	Fallas, incidentes y eventos relacionados con la seguridad y pertinencia durante el traslado de urgencias a hospitalización
Proceso de gestión del recurso humano	Recurso Humano	Recurso humano disponible y entrenado en el traslado del usuario del servicio de urgencias al servicio de hospitalización		Historia clínica actualizada	Usuario con cama asignada en el servicio de Hospitalización				Pertinencia	Pertinencia del aislamiento aplicado
Proceso de gestión de bienes insumos y servicios	Equipo de computo y comunicaciones	Equipos de computo y comunicaciones en en buen estado			Usuario comentado por parte del medico de urgencias al medico de hospitalización				Accesibilidad	
Procesos de facturación	Insumos y medicamentos	Insumos y medicamentos en buen estado y disponibles para la preparación traslado del usuario		Factura	Factura realizada de la atención prestada en el servicio de urgencias en forma oportuna y pertinente				continuidad	
		Cargos completamente registrados en el software asistencial de los insumos y medicamentos utilizados antes del traslado		Kardex	Usuario con derechos verificados en el servicio de Hospitalización				satisfacción	
Gestión de la Tecnología	Equipos Biomédicos	Equipos biomedicos en buen estado para el traslado		Usuario verificado en bases de datos	Usuario trasladado con previa verificación de dispositivos medicos y opciones transporte (camilla o silla de ruedas)					
Proceso de Hospitalización	Disponibilidad de Camas para hospitalizar el paciente	Disponibilidad en menos de 2 horas de cama para el traslado del paciente			Usuario trasladado y entregado por parte del auxiliar de enfermería de urgencias a la auxiliar de enfermería del servicio de hospitalización en forma segura, oportuna y pertinente asegurando la continuidad en la atención					
				Autorizaciones de hospitalización	Que la autorización se encuentre completa, bien diligenciada y con los soportes necesarios					
				Registro del traslado	Registro realizado en el software asistencial de forma oportuna y pertinente					