

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	CARACTERIZACION DE PROCESOS		Código: UR-CP-01
			Versión: 5.0
	ATENCION INMEDIATA DE URGENCIAS		Vigencia: 02/08/2023
			Página 1 de 7

TIPO PROCESO	DE	Estratégico		Misional	X	Apoyo		Seguimiento y control	
OBJETIVO	Brindar atención a las alteraciones de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa y grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de la protección inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras.								
ALCANCE	Inicia con la admisión del usuario al servicio, la clasificación de la urgencia (Triage) y la atención médica de acuerdo con la prioridad y finaliza con la conducta de egreso que puede involucrar manejo ambulatorio, intrahospitalario o la remisión a un mayor nivel de complejidad.								
RESPONSABLE	Subdirección científica – Líder de Atención Inmediata de Urgencias								

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES	PARTICIPANTES	CLIENTES	SALIDAS
Ministerio de Salud y Protección Social.	Usuario y la familia con necesidades y expectativas	Clasificación de la urgencia triage	Médicos Generales y Especialistas	Procesos misionales	Usuario y familia con prestación del servicio con calidad.
Secretaria De Salud Departamental y Municipal.	Guías de atención y protocolos de manejo.	Atención por medicina general	Enfermera	Proceso de calidad mercadeo	
EPS.	Medicamentos e insumos	Atención medicina especializada.	Auxiliares de Enfermería	Proceso de Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	
Aseguradoras.	Resultados de apoyos diagnósticos y terapéuticos.	Procedimientos médicos	Vigilantes	Proceso de información estadística.	
			Conductores		
			Auxiliares de Traslado		
			Trabajadoras Sociales		

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	CARACTERIZACION DE PROCESOS		Código: UR-CP-01
			Versión: 5.0
	ATENCION INMEDIATA DE URGENCIAS		Vigencia: 02/08/2023
			Página 2 de 7

Regímenes Especiales		Procedimientos de enfermería	de	Admisionista	Proceso Quirófono	
Comunidad.		Administración de tratamientos	de	Cajero Facturador	Proceso Hospitalización	
Apoyos Diagnósticos Terapéuticos.	y	Observación de pacientes.		Psicóloga	Proceso Baja Complejidad	
Pacientes.		Referencia y contrareferencia.	y		Proceso Consulta Externa	
		Oportunidad de la atención de acuerdo a la clasificación triage.				
		Atención médica de acuerdo a los protocolos de urgencias				
		Atención especializada de acuerdo a los protocolos				

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	CARACTERIZACION DE PROCESOS		Código: UR-CP-01
	ATENCION INMEDIATA DE URGENCIAS		Versión: 5.0
			Vigencia: 02/08/2023
			Página 3 de 7

		Procedimientos médicos de acuerdo a los protocolos y guías. Procedimientos de enfermería de acuerdo a las guías. Tratamientos administrados de acuerdo a las normas de bioseguridad y las guías. No conformidad del servicio (concesión, rechazo) y acciones correctivas.			
PROCEDIMIENTOS		REGISTROS		INDICADORES DE GESTIÓN DEL PROCESO (Ver Ficha Técnica del Indicador)	
Procedimiento de admisión del paciente a urgencia		Registros de Historia Clínica Formulas médicas		Total de pacientes admitidos en urgencias	

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	CARACTERIZACION DE PROCESOS		Código: UR-CP-01
			Versión: 5.0
	ATENCION INMEDIATA DE URGENCIAS		Vigencia: 02/08/2023
			Página 4 de 7

Procedimiento de manejo del pacientes en urgencia Procedimiento de egreso del paciente de urgencia	Ordenes de laboratorios Ordenes de solicitud de servicios Especializados Ordenes de solicitud de reserva y transfusión de sangre Ordenes de alimentación Planilla de ingreso al servicio de urgencias (vigilantes) Planilla de atención de pacientes en el servicio de urgencias (médico) Libro de admisión de referencias (enfermería) Libro de ingreso de pacientes al servicio de observación. Libro de entrega de historias clínicas a estadística Formatos de trabajo social Diligenciamiento de referencia y contra referencia Centro regulador de urgencias y emergencias Registro de pacientes remitidos a tercer y cuarto	Numero de atenciones en consulta medicina general de urgencias Numero de pacientes atendidos en triage 1 Tiempo promedio de espera para la atención del paciente clasificado como triage 2 en el servicio de urgencias Total de pacientes atendidos en observación Retiro voluntarios en el servicio de urgencia

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	CARACTERIZACION DE PROCESOS		Código: UR-CP-01
	ATENCION INMEDIATA DE URGENCIAS		Versión: 5.0
			Vigencia: 02/08/2023
			Página 5 de 7

	nivel Seguimiento de pacientes de tercer y cuarto nivel Gestión social Soporte de referencias y contra referencias Registro de Carro de Paro Registro de apertura de kit	
REQUISITOS LEGALES ESTABLECIDOS A CUMPLIR	MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	RIESGO
Constitución Política de Colombia 1991 Ley 100/93 Ley 872/03 Ley 1448/06 Ley 1122/07 Resolución 1995/99 Resolución 412/00	Instrumento de evaluación de la adherencia a los Procedimientos de la Unidad Funcional. Auditoria a las historias clínicas. Llamadas de seguimiento a los pacientes remitidos a otras IPS. Análisis del indicador de oportunidad en Urgencias.	VER MAPA DE RIESGOS DEL PROCESO

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	CARACTERIZACION DE PROCESOS		Código: UR-CP-01
	ATENCION INMEDIATA DE URGENCIAS		Versión: 5.0
			Vigencia: 02/08/2023
			Página 6 de 7

Resolución 3100 de 2019.		
Resolución 5596 de 2015		
Resolución 256 de 2016.		

CONTROL DE CAMBIO:

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	14/11/2008
2.0	Actualización del formato de caracterización de procesos, ajustes en el objetivo, ajustes de indicadores del proceso, actualización del ítem de requisitos legales, Inclusión del ítem de documentos soportes.	22/05/2017
3.0	Actualización del formato de caracterización de procesos, ajustes en el objetivo, ajustes de indicadores del proceso, actualización del ítem de requisitos legales, Inclusión del ítem de documentos soportes, recursos, participantes, Riesgo – Acción de control	20/09/2019
4.0	Actualización de acuerdo 07 de 2021 por medio del cual se modifica la estructura orgánica de la institución, se actualiza mapa de procesos, manual de procesos y procedimientos de la ESE. Actualización de plantillas institucionales	01/08/2021

 NIT: 892115010-5 COD: 4465000286	CARACTERIZACION DE PROCESOS	Código: UR-CP-01
	ATENCION INMEDIATA DE URGENCIAS	Versión: 5.0
		Vigencia: 02/08/2023
		Página 7 de 7

5.0	Se actualizan las actividades, mecanismos de seguimiento y control e indicadores de proceso.	02/08/2023
-----	--	------------

CONTROL DEL DOCUMENTO:

William Zabaleta Arias Coordinador Atención Inmediata de Urgencias	Henry Fragozo Rodríguez Subdirector Científico	María Isabel Cristina González Suárez Gerente
Elaboró/Actualizó	Revisó	Aprobó
Medio de aprobación	Acuerdo 07 de 2021	
Fecha Ultima aprobación	01/08/2021	