
 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: MI-AIS-UR
	PROCESO ATENCIÓN EN URGENCIAS (ADULTOS Y PEDIATRÍA)	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 1 DE 6


NOMBRE DEL MACROPROCESO:	NOMBRE DEL PROCESO:
ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD	ATENCIÓN EN URGENCIAS (ADULTOS Y PEDIATRÍA)

RESPONSABLE:	Director de Ambulatorios
OBJETIVO:	Intervenir en forma oportuna y eficaz las necesidades de atención en salud del usuario, gestionando los riesgos y complicaciones inherentes al proceso.
ALCANCE:	Inicia con la solicitud de atención del usuario en el servicio de urgencias y termina con su egreso.


RIESGOS IDENTIFICADOS			
DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Atención Insegura	<p>Seguimiento estrategias a Inducción, entrenamiento de capacitación del área a los médicos de Urgencias</p> <p>Seguimiento a la evaluación de adherencia a GPC e instructivo de Triage para el personal médico y Adherencia a instructivos</p> <p>Seguimiento a las acciones realizadas por el grupo de la Red de instituciones de salud</p>	<p>BIOLÓGICO: Contacto con material cortopunzante contaminado, contacto con microorganismos patógenos (hongos, amebas, bacterias, parásitos, virus), contacto con pacientes con enfermedades infectocontagiosas, Salpicaduras.</p>	<p>Gestión de Riesgo Biológico, normas de bioseguridad, inmunización, Higiene de manos, capacitación, manejo de residuos y de la ropa, instructivo de aislamiento, Estándar de punción venosa y arterial, procedimiento de aplicación de medicamentos, guía de procedimiento para la aplicación de medicamentos, elementos de protección.</p>
Inoportunidad en la atención	<p>Ronda Clínico – Administrativa Evaluación del 100% de Triage</p> <p>Plan de contingencia en caso de desborde de la demanda o disminución de personal requerido por novedades del servicio</p>	<p>BIOMECAÑICOS: Posturas inadecuadas e incómodas, Fijación visual permanente, movimientos repetitivos, Posiciones prolongadas, sobreesfuerzos.</p>	<p>Programa de riesgo osteomuscular, Programa Orden y Aseo.</p>

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: MI-AIS-UR
	PROCESO ATENCIÓN EN URGENCIAS (ADULTOS Y PEDIATRÍA)	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 2 DE 6

RIESGOS IDENTIFICADOS			
DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Disminución en la productividad sostenibilidad del servicio	<p>Seguimiento a las fugas de pacientes</p> <p>Identificación del pagador al ingreso a Urgencias por parte de personal de Facturación</p>	<p>CONDICIONES DE SEGURIDAD:</p> <p>Eléctricos: Contacto directo (alta y baja tensión).</p> <p>Locativos: Infraestructura física.</p> <p>Mecánicos: Caída al mismo y diferente nivel, contacto con superficies calientes, atrapado, contacto con elementos cortupunzantes, golpeado por.</p> <p>Tecnológico: Explosión e Incendio y Explosión.</p> <p>Público: Agresiones (clientes, jefe, compañeros), Violencia en el puesto de trabajo, acoso laboral.</p>	<p>Estándar trabajo alto riesgo (energías peligrosas), elementos de protección, señalización, instalaciones eléctricas adecuadas</p> <p>Controles operacionales, Programa Orden y Aseo, Código A, inspecciones, plan de emergencias, mantenimiento de equipos e infraestructura</p> <p>Controles operacionales, dotación de elementos de protección, señalización y demarcación.</p> <p>Estándares de seguridad trabajo de alto riesgo, certificación de anclajes y equipos de alturas, cambio y mantenimiento de equipos, SVE Gestión Osteomuscular</p> <p>Plan de emergencias, red contra incendios, simulacros, capacitación, supervisión tiempo real, programa, inspecciones a las áreas</p>


	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: MI-AIS-UR
	PROCESO ATENCIÓN EN URGENCIAS (ADULTOS Y PEDIATRÍA)	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 3 DE 6

RIESGOS IDENTIFICADOS			
DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
			Programa riesgo público, Centro de control, programa de satisfacción y clima laboral, comité de acoso laboral, estándares y atención del paciente agitado y de inmovilización, dotación de inmovilizadores, programa de sedación, Código R
Interrupción del sistema de información SAP	Planes de contingencia (simulacros)	QUIMICOS: Polvo, material particulado, Contacto con sustancias químicas.	Programa manejo seguro de sustancias químicas, elementos de protección, programa orden y aseo, kit de derrames, protocolos de reacción.
Violencia en el lugar de trabajo (Riesgo Público)	<p>Seguimiento a la adherencia del instructivo de Código R en caso de pacientes que no son psiquiátricos</p> <p>Seguimiento de al cronograma Capacitación violencia en lugar de trabajo dentro del programa de vigilancia del riesgo psicosocial al personal en Código R y entrenamiento en el puesto de trabajo</p> <p>Seguimiento al entrenamiento del personal de vigilancia y solicitud de apoyo de autoridades competentes para control de pacientes difíciles.</p>	FISICO: Ruido, Radiaciones no ionizantes (radiación UV, visible, infrarroja, microondas y radiofrecuencia): Radiaciones ionizantes (rayos X, gama, beta, alfa y neutrones).	Inspecciones, Sistema de Vigilancia radiaciones ionizantes, mediciones ambientales.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: MI-AIS-UR
	PROCESO ATENCIÓN EN URGENCIAS (ADULTOS Y PEDIATRÍA)	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 4 DE 6


RIESGOS IDENTIFICADOS			
DEL PROCESO		LABORALES	
RIESGOS	CONTROLES	RIESGOS	CONTROLES
Insuficiencia de áreas de aislamiento.	Priorización de la atención y ubicación del paciente cuando se requiere aislamiento	PSICOSOCIAL: Características del grupo de trabajo (relaciones, cohesión, trabajo en equipo, calidad interacciones). Altos ritmos de trabajo, Sobrecarga de trabajo, Contenido de la tarea.	Programa de bienestar, satisfacción y clima laboral.

CADENA CLIENTE – PROVEEDOR						
PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Usuario. IPS remitente. EAPB. Profesional clasificador.	Solicitud de atención Paciente clasificado	Registro para generación de episodio en el sistema Clasificación registrada en el sistema como triage I, II, III	Admisión del Usuario en Urgencias	Paciente clasificado Paciente admitido	Usuario. Admisiones. Equipo asistencial.	Que se realice una clasificación oportuna. Clasificación registrada en el sistema Historia clínica abierta en el sistema
Auxiliar administrativo de admisiones.	Paciente admitido	Historia clínica abierta en el sistema	Atención del Usuario en Urgencias	Decisión médica de egreso del servicio de urgencias	Usuario. Hospitalización. Cirugía. EAPB. IPS. Sala de transición.	Conducta médica de egreso registrada en la historia clínica.

 Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: MI-AIS-UR
	PROCESO ATENCIÓN EN URGENCIAS (ADULTOS Y PEDIATRÍA)	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 5 DE 6

CADENA CLIENTE – PROVEEDOR						
PROVEEDOR	ENTRADAS	CONDICIONES	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES	REQUISITOS
Equipo asistencial	Decisión médica de egreso del servicio de urgencias	Conducta medica de egreso registrada en la historia clínica	Egreso del Usuario en Urgencias	Paciente egresado del servicio de urgencias	Usuario Hospitalización Cirugía EAPB IPS Sala de transición	Traslado o salida registrado en el sistema.

INDICADORES DE DESEMPEÑO DEL PROCESO	
CÓDIGO	NOMBRE DEL INDICADOR
G.1	Índice de reingreso a urgencias antes de 72 horas por la misma causa
G.12	Proporción de usuarios satisfechos del servicio de urgencias
G.15	Promedio de tiempo de respuesta a reclamos y sugerencias del servicio de urgencias
G.26	Proporción de criterios de calidad cumplidos en el registro de la historia clínica del servicio de urgencias
G.31	Proporción de criterios con adherencia a las guías de práctica clínica del servicio de urgencias
G.27	Índice de eventos adversos del servicio de urgencias
UR.1	Proporción de mortalidad durante las primeras 24 horas en urgencias
UR. 2	Promedio de minutos de espera para atención en urgencias adultos y pediatría
UR.3	Proporción de pertinencia en urgencias.

	CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS	CÓDIGO: MI-AIS-UR
	PROCESO ATENCIÓN EN URGENCIAS (ADULTOS Y PEDIATRÍA)	VERSIÓN: 04
		PÁGINA: 6 DE 6

MODIFICACIONES		
VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACION
00	01/06/2014	Nueva versión del Sistema de Gestión Integral de Calidad SGIC.
01	15/10/2015	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en el nuevo formato Matriz de Riesgos.
02	28/07/2016	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en la Matriz de Riesgos versión II.
03	18/10/2018	Se adicionan los Riesgos del proceso identificados en la Matriz de Riesgos versión III
04	31/10/2019	Se modifica codificación de indicadores, se adicionan indicadores, se cambia objetivo del proceso basado en el enfoque de riesgo de MIPG.

APROBACIÓN		
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE: PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO PROCESO ATENCION EN URGENCIAS	NOMBRE: JHON JAIRO VESGA RODRIGUEZ	NOMBRE: MARIO VALLEJO DE LA PAVA
	CARGO: Director de Ambulatorios	CARGO: Subgerente de Procesos Asistenciales (E)

VIGENTE A PARTIR DE: 07/11/2019