



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO

Código: GCAL-F-012-03

Versión: 03

Vigencia: Abril 2020

Página: 1 de 2

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

NOMBRE DEL PROCESO:	Urgencias						
OBJETIVO:	Prestar un servicio de atención en urgencias de manera oportuna, segura, continua, integral y pertinente, a través de la aplicación de procedimientos que propicien la satisfacción del usuario que accede al servicio.						
ALCANCE:	Desde la clasificación inicial del usuario en el servicio de urgencias hasta la conducta a seguir definida por el medico (Observación, hospitalización, cirugía, remisión o egreso)						
FECHA DE MODIFICACIÓN:	24	4	2020		VERSIÓN:		2
TIPO:	Direccionamiento			Misional	x	Apoyo	Evaluación
RESPONSABLE:	Coordinador de urgencias						

TIPO	PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	TIPO	CLIENTE
I	Urgencias, Gestión de tecnología y mantenimiento, Sistemas de información, Seguridad del paciente, COVE, Apoyo Diagnostico y Contratación y mercado	Personal de área, Documentos relacionados, Capacitaciones y Admisiones	Planificación de las actividades del proceso.	Programación de turnos y Prestación del servicio	I	Urgencias
E	Comunidad en general	Necesidad de atención	Clasificación inicial de urgencias	Usuario con clasificación de triage para la atención	I	Urgencias
I	Urgencias	Usuario con clasificación de triage para la atención	Atención en el Servicio de Urgencias	Usuario atendido y con conducta definida y Registros asistenciales completos y pertinentes	I	Urgencias, hospitalización, cirugía, Home care, Ayudas diagnosticas y Referencia y contrareferencia
		Usuario atendido y con conducta definida y Registros asistenciales completos y pertinentes	Atención en Sala de Observación	Prestación del servicio para resolución del motivo de consulta	I	Urgencias, Hospitalización, Ambulatorio (consulta especializada), Cirugía, Ayudas diagnosticas y Referencia y contrareferencia
		Historia clínica	Ordenar remisión	Paciente listo para ser trasladado y Medico disponible para traslado medicalizado	I	Referencia y contrareferencia
		Actividades del Proceso	Seguimiento y análisis del proceso	Informes del proceso, Actas del grupo primario, Indicadores del proceso, Entrenamiento, Socializaciones y Planes de acción internos, diligenciamiento de las fichas de vigilancia epidemiológica y Notificación de no conformes, de incidentes y Eventos Adversos.	I	Direccionamiento estratégico y Gestión de calidad
		Documentos, Normatividad, Indicadores, No conformes del proceso, PQRS y Planes de acción internos	Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera	Planes de Acción, Documentos actualizados y Análisis y socialización de indicadores.	I	Gestión de Calidad y Atención al Usuario



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO

Código: GCAL-F-012-03

Versión: 03

Vigencia: Abril 2020

Página: 2 de 2

CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

DOCUMENTOS	INDICADORES	RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS LEGALES	RECURSOS	
Ver listado maestro de documentos	Ver Matriz de indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Normograma	Humanos:	Asesores y funcionarios
				Físicos:	Planta física
				Tecnológicos:	Hardware y Software
				Información:	Bases de datos
				Financieros:	Recursos financieros
ADJUNTOS:		Ver Organigrama del Proceso			
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:	
ADRIANA MEDINA Coordinador de Urgencias		DANIELA GALVAN Subgerente científica		JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ Gerente	

COPIA NO CONTROLADA