

1. OBJETIVO

Garantizar atención médica oportuna y con calidad a los usuarios que demanden el servicio de urgencias.

2. RESPONSABLE

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Subgerencia Científica	Liderar y garantizar el cumplimiento del proceso de urgencias, asegurando la prestación de una atención médica oportuna y con calidad a los usuarios que demanden el servicio.
Coordinador de Urgencias	Coordinar el funcionamiento del servicio de urgencias, realizar seguimiento a las actividades asistenciales y administrativas y verificar el cumplimiento de los procedimientos, protocolos e indicadores establecidos.
Responsable de turno	Coordinar durante el turno la operación del servicio, verificar la continuidad de la atención, gestionar las novedades que se presenten y garantizar el cumplimiento de las actividades asistenciales establecidas.
Médico	Realizar la evaluación médica del usuario, establecer el diagnóstico y plan de manejo, ordenar ayudas diagnósticas y terapéuticas cuando corresponda, realizar seguimiento y registrar la atención en la historia clínica.
Enfermero(a) profesional	Coordinar y ejecutar el cuidado de enfermería, apoyar la atención integral del usuario, aplicar el plan de manejo, realizar seguimiento a la evolución y garantizar el cumplimiento de protocolos y medidas de seguridad.
Auxiliar de Enfermería	Ejecutar las actividades de cuidado asignadas, apoyar los procedimientos de enfermería, administrar los tratamientos de acuerdo con las órdenes establecidas, cumplir las medidas de bioseguridad y realizar los registros correspondientes.
Camillero	Realizar el traslado seguro de los usuarios dentro de la institución, de acuerdo con las condiciones clínicas y las indicaciones del personal asistencial.
Conductor de Ambulancia	Realizar el traslado asistencial de los usuarios cuando sea requerido, cumpliendo las condiciones de seguridad y los procedimientos institucionales establecidos.
Auxiliar Administrativo	Realizar las actividades administrativas relacionadas con admisión, archivo, caja y secretaría del servicio, así como apoyar la gestión de los registros y documentos requeridos para la atención.

3. PROVEEDORES E INSUMOS:

PROVEEDORES

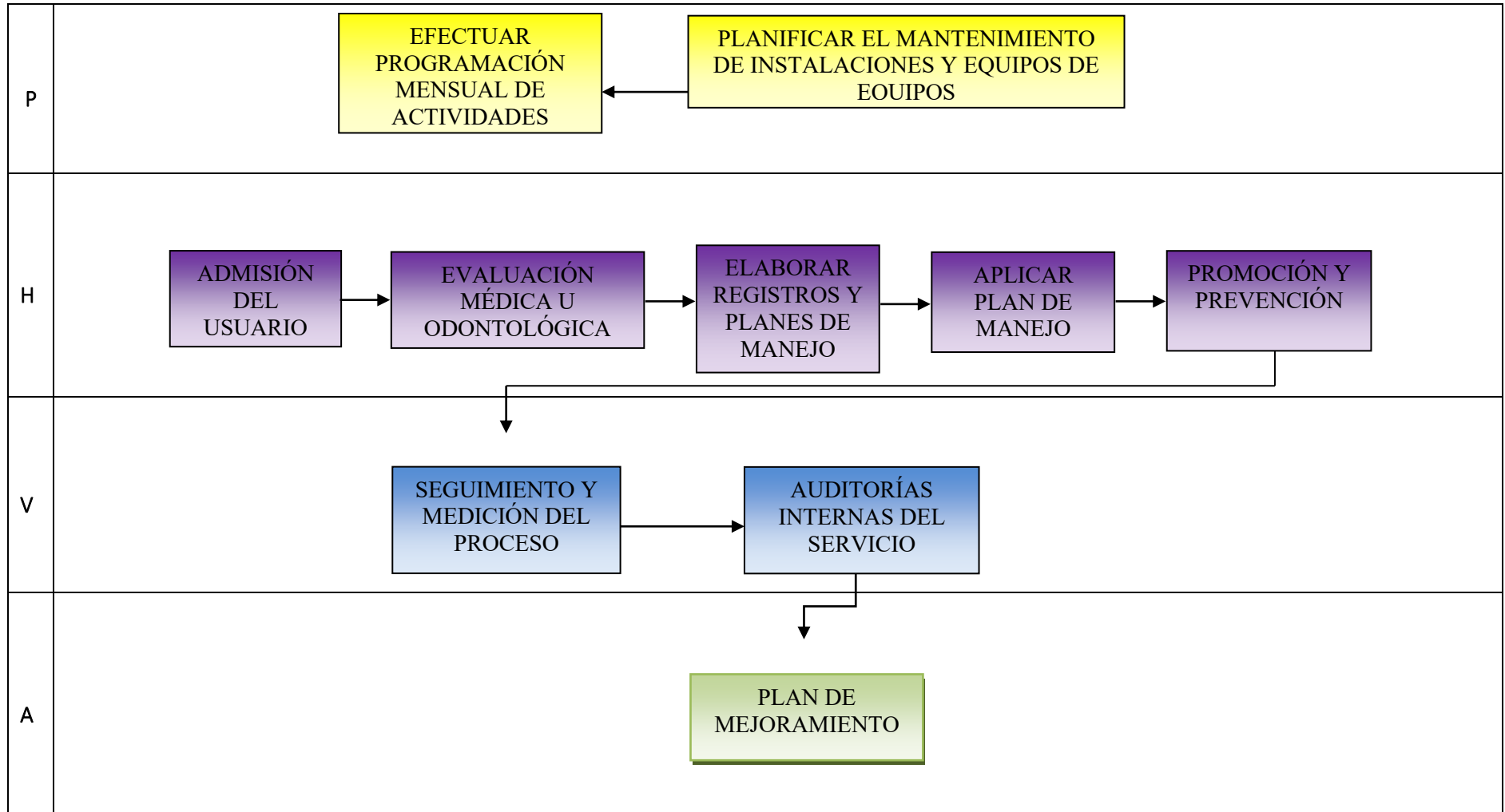
INSUMOS

Gestión de Calidad Mercadeo y Comunicaciones Gestión del Talento Humano Gestión Financiera Atención en Hospitalización Apoyo Diagnostico Promoción y Prevención Atención Domiciliaria Contratación con EPS Auditoria médica Compras Gestión documental	Usuario Manuales, Protocolos y Guías Historia Clínica Contratos Procedimientos Bases de datos Formatos
---	--

4. PRODUCTOS Y CLIENTES:

PRODUCTOS	CLIENTES
Usuario Atendido Registros Planes de Mejoramiento Exámenes de Laboratorio Revisados Auditorias Historias clínicas Facturas Órdenes de imágenes Dx y de Interconsulta. Formulas	Ayudas Diagnósticas y Terapéuticas Hospitalización Gestión Financiera Auditoria medica Gestión de la calidad Control de Gestión Gestión de la información Gestión de bienes y servicios Gestión Administrativa

5. DIAGRAMA DE BLOQUES:



6. ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

- Autocontrol
- Seguimiento a Indicadores
- Implementación de planes de mejoramiento
- PAMEC (Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad)

7. RECURSOS

7.1. Humanos

- Subgerente Científico
- Coordinador de urgencias
- Responsable de turno
- Médico
- Enfermero Profesional
- Auxiliar de Enfermería
- Camillero
- Conductor Ambulancia
- Auxiliar administrativo (admisión, archivo, caja y secretaria del servicio)

7.2. Logísticos

- Infraestructura
- Mobiliarios y equipos de oficina
- Ropería

7.3. Medios tecnológicos

- Equipos médicos

a. ambiente de trabajo

- Asepsia
- Aislamiento
- Iluminación
- Acceso restringido
- Temperatura y humedad controlada

8. DOCUMENTACIÓN ASOCIADA

- Guías de Atención

- Gerenciales de la resolución 412ª
- Procedimiento Atención al usuario en el servicio de Urgencias
- Procedimiento de Referencia
- Procedimiento de Traslado Asistencial Básico
- Historia Clínica

9. REGISTROS GENERADOS

- Fórmula médica
- Órdenes Médicas
- Libro de Novedades en Urgencias
- Hoja de Triage
- Autorizaciones
- Incapacidades
- Manejo de medicamentos de control especial
- Certificados
- RIPS
- Órdenes de laboratorio

10. RIESGOS

Ver Mapa de Riesgos

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio	Elaborado / Revisado	Aprobación
01	Mayo 2018	Creación del documento	Lider de servicio/ calidad	Gerencia
02	Noviembre 2024	Se actualiza todo el documento	Lider de servicio/ calidad	Gerencia
03	Octubre 2026	Actualización Forma, Responsables Y codificación	Lider de servicio/ calidad	Gerencia