

		E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1 CARACTERIZACIÓN PROCESO URGENCIAS			CÓDIGO: CT-UR-001 VERSIÓN:001 FECHA: 10 DICIEMBRE 2024			
PROCESO:		Urgencias (Agudos)			TIPO DE PROCESO		Misional	
OBJETIVO:		Brindar atención urgente, integral y de alta calidad a pacientes con trastornos mentales agudos, garantizando una intervención rápida, efectiva y segura ante situaciones de crisis. El proceso busca estabilizar a los pacientes en condiciones críticas, proporcionando una atención médica y psicosocial que contemple un diagnóstico preciso, un tratamiento adecuado y un manejo adecuado del riesgo.			PARTICIPANTES		Auxiliares de Enfermería, Jefes de enfermería, Químico Farmacéutico, comité de seguridad del paciente, comité ética hospitalaria, Trabajadores sociales, Psiquiatras, Psicólogos, Médico General, Subgerencia Asistencial	
RESPONSABLE:		Coordinador de enfermería						
ENTRADA		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	SALIDA		
Pacientes clasificados agudos que requieren atención inmediata		Identificar los criterios de atención y admisión al servicio de urgencias	Realizar el ingreso administrativo del paciente verificando la documentación requerida y explicando el proceso -Hacer la incorporación del paciente y su familia en los programas de promoción y prevención que les apliquen.	Documentación completada para el ingreso al servicio y la validación de derechos	Implementación de Acciones correctivas y de mejora	Pacientes estabilizados con plan de tratamiento		
		Establecer los criterios de clasificación de pacientes (Triage) según la prioridad de atención	Evaluar al paciente según el protocolo establecido, priorizando los casos más críticos para atención inmediata.	Correcta aplicación del sistema de priorización (triage) y su impacto en la atención oportuna				
		Identificación del plan de tratamiento a asigna	Proporcionar tratamiento de emergencia inmediato basado en el diagnóstico inicial del paciente	Eficacia del tratamiento inicial instaurado				
		Identificar los criterios para la adecuada remisión o egreso del paciente	Completar todos los trámites administrativos para el egreso formal del paciente, incluyendo la entrega de documentos, instrucciones de tratamiento, y pautas para el seguimiento.	Paciente tenga orden de control de seguimiento y esté conectado con los recursos de apoyo adecuados antes de dejar el hospital.				
PROVEEDORES		ESTABLECER	ACTIVAR	ADHERENCIA	Implementación de Acciones correctivas y de mejora	CLIENTES		
INTERNOS	EXTERNOS	ESTABLECER	ACTIVAR	ADHERENCIA		INTERNOS	EXTERNOS	
Consulta Externa CADRI	Aseguradoras Regimen Especial Familias y cuidadores	Plan de trabajo del Eje de Humanización y seguridad del paciente	Llevar a cabo actividades del Eje de Humanización y seguridad del paciente	Cumplimiento al plan de trabajo del eje de Humanización, seguridad del paciente y el impacto de las actividades		Consulta Externa CADRI TECAR Internación	Farmacia Ambulatoria Familias y cuidadores	
		Cronograma de socialización y sensibilización de guías de atención, procedimientos y protocolos	Reporte de incidente, eventos adversos y salidas no conformes	Gestión del incidente, evento adverso y salida no conforme				
			Aplicación de guías de atención, procedimientos y protocolos	Adherencia a las guías de atención, procedimientos y protocolos				
RIESGOS DEL PROCESO		REQUISITOS		RECURSOS		INDICADORES		
MT- MC-001 Matriz de Riesgos de Calidad		ISO 9001: 4.4.1, 4.4.2, 5.2.2, 6.1.1, 6.1.2, 6.2.2, 6.3, 7.1.1, 7.2, 7.3, 7.5.3.1, 7.5.3.2, 8.1, 8.2.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1, 9.1.3, 10.1, 10.2, 10.2.1, 10.3 Matriz de Requisitos Legales		Humanos: Especialistas en Salud Mental, personal de apoyo (Enfermeros y trabajadores sociales) Tecnológicos: Sistemas de información clínica, seguridad de datos Físicos: consultorios adecuados, salas de espera cómodas, material de apoyo terapéutico,		FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores		
		DOCUMENTOS ASOCIADOS						
		FT-MC-001 Listado Maestro de Documentos						
CONTROL DE CAMBIOS								
VERSIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				FECHA		
001		Creación del Documento				10 DICIEMBRE 2024		