

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO INGRESO Y EGRESO DE USUARIOS DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P6	VIGENCIA: 21/01/2025	V2	PÁGINA 1 de 7

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Misionales y de apoyo.

OBJETIVO PRINCIPAL: Establecer el proceso de ingreso y egreso de la prestación del servicio de urgencias y/u hospitalización con oportunidad, calidad y racionalidad técnica científica a los usuarios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina.

ACTIVIDADES				
No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Actualizar el procedimiento de ingreso y egreso del usuario cuando se requiera	Mapa procesos /urgencias	Líder proceso
2	H	Actualizar periódicamente las bases de datos certificadas por las EAPB de acuerdo a lo contratado en las plataformas institucionales.	Software institucional	Área de TICS
3	H	Verificación de derechos del usuario en la plataforma institucional. Según documento institucional: Facturación por urgencias	Software institucional, ADRES BDUA, Plataforma de EAPB http://192.168.1.3/consultasisben/ / GF-S5-P8 facturación por urgencias	Personal de facturación
4	H	Garantizar la apertura de ingreso desde el área de facturación y admisiones para el inicio de la atención inicial de urgencias al	Apertura de ingreso – software índigo Vie ERP	Personal de facturación

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO INGRESO Y EGRESODE USUARIOS DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACION			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P6	VIGENCIA: 21/01/2025	V2	PÁGINA 2 de 7

		usuario que Solicite el servicio. Para el usuario que no tiene EAPB se iniciará el proceso de afiliación transaccional.		
5	H	Llamado al triage por parte de la auxiliar de enfermería , su respectiva clasificación de acuerdo a la resolución 5596 del 2015 Manual de triage de la ESE CEO	INDIGO VIE	Auxiliar de enfermería
6	H	Triage I, Usuario en urgencia vital o ingresa de forma inmediata al área de reanimación si por su condición médica requiere de atención en tercer nivel se realiza llamado a referencia para TAB o si por su condición de urgencia vital fallece, se realiza el traslado al depósito de cadáveres . triage I,II,III,IV ,V espera llamado por parte del médico a la consulta de acuerdo a	INDIGO VIE	Médico/ Enfermera /Auxiliar de enfermería

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92





 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO INGRESO Y EGRESO DE USUARIOS DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P6	VIGENCIA: 21/01/2025	V2	PÁGINA 3 de 7

		Manual de ejecución triage de la Entidad		
7	H	Entrega de las ordenes médicas por parte de la auxiliar del triage y orientación al usuario del seguimiento a indicaciones médicas intrahospitalaria (se coloca manilla de identificación de riesgos espera llamado del área de procedimiento para cumplir indicación médica-área de observación, firma de consentimiento informado) o extramural (se entrega la respectiva documentación y se le indica al usuario cerrar ingreso en facturación y pasar a farmacia)	INDIGO VIE-HC	Personal Enfermería / Facturación / Farmacia
8	H	Observación : Médico define conducta de acuerdo a los resultados de ordenes solicitados (salida por mejoría médica, Remisión y Hospitalización) En caso de que el usuario no acepte	INDIGO VIE-HC	Médico/ Enfermería

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO INGRESO Y EGRESO DE USUARIOS DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P6	VIGENCIA: 21/01/2025	V2	PÁGINA 4 de 7

		conducta médica y decida solicitar Retiro Voluntario el médico le explica al usuario las posibles riesgos y complicaciones de no aceptación de conducta médica) se firma consentimiento de Retiro Voluntario los cuales son escaneados y subidos al sistema, Historia Clínica por parte de la auxiliar de enfermería de observación. Si se niega a firmar se deja constancia en la historia clínica. Si es menor de edad firma alguno de los padres o adulto responsable a cargo y si se decide por parte de la familia no cumplir indicaciones médicas se reporta a policía de infancia y adolescencia y ficha de negligencia para los casos de menores de edad y adultos mayores de 65 años.		
9	H	Remisión: se coordina el área de referencia la aceptación en la red de la EAPB ,la auxiliar	INDIGO VIE-HC	Personal Enfermería/ TAB

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO INGRESO Y EGRESO DE USUARIOS DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P6	VIGENCIA: 21/01/2025	V2	PÁGINA 5 de 7

		de enfermería de observación se informa al usuario y familiares, se confirma copago con el área de facturación, Se organiza documentación (lista de chequeo de traslado, epicrisis, reporte de laboratorios, código de aceptación de remisión). Se hace entrega del paciente a la tripulación de la ambulancia de la Entidad para su traslado por parte del personal de enfermería		
10	H	Hospitalización: Usuario con orden de hospitalización (Canaima) se comenta al área por parte de la enfermera , con el médico de turno para su respectiva aceptación y asignación de cama.	INDIGO VIE-HC	Médico/ Enfermería
11	H	Usuario con manejo hospitalización de acuerdo a su evolución de salud se dará de alta, se	Historia clínica en software institucional / SU-S1-F31 CONSENTIMIENTO DE RETIRO VOLUNTARIO	Médico /Enfermera / auxiliar enfermería

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO INGRESO Y EGRESO DE USUARIOS DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P6	VIGENCIA: 21/01/2025	V2	PÁGINA 6 de 7

		articula con el área de facturación (copago). Se entrega formula médica ambulatoria, recomendaciones y signos de alarma de acuerdo a su patología , boleta de salida del servicio. Si requiere remisión a tercer nivel se comentará con el área de referencia para su respectiva aceptación y traslado a otra Institución. Si el usuario pertenece a alguna de las EAPB con relación contractual con la institución se revisa en articulación con SIAU si tiene pendiente el cumplimiento de una Ruta de acuerdo al ciclo de vida, se asigna e informa usuario para que la asista de manera ambulatoria.		
--	--	---	--	--

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO INGRESO Y EGRESO DE USUARIOS DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P6	VIGENCIA: 21/01/2025	V2	PÁGINA 7 de 7

12	H	Todo usuario a quien se le realice atención médica en el área de urgencias (observación, hospitalización,) se orienta al usuario que debe dirigirse al área de facturación para el cierre de su ingreso.	INDIGO VIE-HC	Enfermería
13	H	Generar la factura y Orden de salida al usuario. Según el procedimiento institucional: • Facturación de los servicios intrahospitalario (observación y de hospitalización) - • Facturación por urgencias-	Software institucional / GF-S5-P18. Facturación de los servicios intrahospitalario (observación y de hospitalización / GF-S5-P8 FACTURACIÓN POR URGENCIAS- GF-S5-P8	Personal de facturación
14	H	Registrar la fecha de salida del usuario en el libro de ingresos – egresos	Libro de ingresos- egresos Registro electrónico de censo diario	Personal de Enfermería
15	V	Seguimiento de indicador para medir el porcentaje de fugas del servicio y el cumplimiento de los registros de los pacientes que ingresan al servicio de observación Kardex	Historia clínica/ Comité H.C.	Médicos concurrentes

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92


 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO INGRESO Y EGRESODE USUARIOS DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACION			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P6	VIGENCIA: 21/01/2025	V2	PÁGINA 8 de 7

		de ingreso y egreso drive de la sede		
16	A	Realizar los planes mejora secundario a acciones identificadas	Plan de mejora GC-S3-F17-V9	Líder proceso/ médico concurrente
17	A	Realizar seguimiento al cumplimiento de las acciones de los planes de acción	Documento institucional	Área técnico científica/ Calidad
CONSIDERACIONES ESPECIALES				
N/A				

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92





 ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	PROCEDIMIENTO INGRESO Y EGRESO DE USUARIOS DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN			
PROCESO: GESTIÓN EN ATENCIÓN DE URGENCIAS	CÓDIGO: SU-S1-P6	VIGENCIA: 21/01/2025	V2	PÁGINA 9 de 7

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
1	Elaboración del documento: Se elabora el documento con el fin de establecer el proceso de ingreso y egreso de la prestación del servicio de urgencias y/u hospitalización con oportunidad, calidad y racionalidad técnica a los usuarios de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina. Y con esto obtener una mejora continua en el subproceso de “Gestión del servicio de urgencias”.	09/02/2021
2	Modificación del documento: Con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso “Gestión en el servicio de urgencias”, se realizaron los siguientes ajustes: 1. Actualización de la vigencia. 2. Modificación de algunos ítems (fusionan 4,7,10,13,14,17 , suprime 12 y 16 adiciona 4,5,8 3. Ajustes estructurales.	21/01/2025
Nombre: Sindy Ximena Orjuela Nieto Cargo: Enfermera. Nombre: Ledviesnedy Oviedo Acevedo Cargo: Líder de Procesos Hospitalarios.	Nombre: Abelardo Bermeo Andrade Cargo: Subgerente Tecnocientífico	Nombre: Julio Cesar Quintero Vieda Cargo: Gerente
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



 ESE Carmen Emilia Ospina