

	<b>ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA</b> <b>NIT: 892170002-1</b>	Código: GAS-UR-Ca- 001
		Versión: 01
		Fecha: 14/01/2025
	<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>	Página: 1 de 1

TIPO DE PROCESO			
Estratégico		Misional	X
		Apoyo	
			Evaluación

<b>PROCESO:</b>	<b>URGENCIAS</b>
<b>Objetivo:</b>	Garantizar la prestación de servicios de urgencias de manera oportuna, eficiente y segura, cumpliendo con los estándares normativos vigentes y priorizando la atención centrada en el paciente, para preservar la vida y prevenir complicaciones.
<b>Alcance:</b>	Este proceso abarca desde la recepción y clasificación inicial de los pacientes en urgencias (triage), la estabilización clínica, hasta la remisión, hospitalización o alta, asegurando un enfoque integral de atención en situaciones críticas y de emergencia.
<b>Políticas de operación:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Priorizar la atención según el nivel de urgencia y la gravedad del paciente, cumpliendo con el protocolo de triage establecido.</li> <li>Cumplir con la normativa vigente, incluyendo la Resolución 3100 de 2019 y los estándares del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS).</li> <li>Garantizar la disponibilidad permanente de recursos humanos, tecnológicos y físicos necesarios para la atención.</li> <li>Promover la capacitación continua del personal de urgencias en manejo de emergencias y protocolos asistenciales.</li> </ul>
<b>Responsable del proceso:</b>	Coordinador del Servicio de Urgencias del Hospital San Agustín de Fonseca.

Participantes del proceso	DEPENDENCIA	CARGO
	Área de Urgencias	Coordinador de Urgencias
	Triage	Personal médico y de enfermería
	Personal asistencial y administrativos	Médicos y enfermeras, personal administrativo
	SIAU	Profesional SIAU- trabajador social
	Coordinación Asistencial	Coordinador asistencial
	Oficina de Calidad	Responsable de calidad

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
Subgerencia Científica Facturación Proceso Atención ambulatorios	IPS EPS Acuerdo de voluntades ARL Policía Transito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolos de atención en urgencias.</li> <li>Guías de práctica clínica.</li> </ul>	P	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectar la necesidad de talento humano según la demanda del servicio.</li> <li>Planificar la contratación, capacitación y</li> </ul>	Coordinador del Servicio de Urgencias Y auditor de calidad del Hospital San	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pacientes estabilizados.</li> <li>Tratamientos iniciales realizados.</li> </ul>	Personal administrativo y asistencial del hospital.	Usuarios del servicio de salud, EPS, entes de control.

[www.hospsanagustin.gov.co](http://www.hospsanagustin.gov.co)

Correo Electrónico [secretaria@hospsanagustin.gov.co](mailto:secretaria@hospsanagustin.gov.co)

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	<b>ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA</b> <b>NIT: 892170002-1</b>	Código: GAS-UR-Ca- 001
		Versión: 01
		Fecha: 14/01/2025
<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		Página: 2 de 1

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
proceso apoyo diagnostico (laboratorio e imagen logia) Proceso Gestión de recursos físicos (Equipos biomédicos) Proceso apoyo terapéutico Servicio de aseo Servicio de vigilancia Servicio de lavandería Proceso Gestión de las tics	Consulta Externa Particulares Secretaria de Salud Entidades de IVC	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manuales operativos.</li> <li>Normativa nacional e institucional (Resolución 3100 de 2019, Ley 1438 de 2011).</li> <li>Equipos biomédicos calibrados.</li> <li>Insumos médicos y dispositivos.</li> <li>Medicamentos esenciales.</li> <li>Documentos de identificación del paciente.</li> <li>Historia clínica previa (si aplica).</li> <li>Orden de remisión.</li> <li>Copagos y/o cuotas moderadoras (cuando corresponda).</li> <li>Recursos humanos capacitados (médicos,</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>entrenamiento del personal para el manejo de urgencias.</li> <li>Establecer requerimientos de insumos, medicamentos y dispositivos médicos.</li> <li>Desarrollar el plan de emergencias hospitalarias según la normatividad vigente.</li> <li>Elaborar protocolos y procesos estandarizados alineados con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC).</li> <li>Diseñar rutas de atención para pacientes críticos, urgentes y ambulatorios.</li> <li>Planificar estrategias de humanización y seguridad del paciente.</li> </ul>	Agustín de Fonseca.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traslados adecuados y seguros.</li> <li>Historias clínicas completas y correctamente diligenciadas.</li> <li>Plan de salida documentado y explicado.</li> <li>Fórmulas médicas, órdenes de exámenes y citas asignadas.</li> <li>Notificaciones de enfermedades de interés en salud pública y eventos adversos.</li> <li>Informes de evaluación de adherencia a protocolos.</li> <li>Análisis de eventos adversos.</li> <li>Indicadores de calidad y desempeño evaluados.</li> </ul>		

[www.hospsanagustin.gov.co](http://www.hospsanagustin.gov.co)

Correo Electrónico [secretaria@hospsanagustin.gov.co](mailto:secretaria@hospsanagustin.gov.co)

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	<b>ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA</b> <b>NIT: 892170002-1</b>		Código: GAS-UR-Ca- 001
			Versión: 01 Fecha: 14/01/2025
<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>			Página: 3 de 1

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>enfermeros, auxiliares).</li> <li>Sistemas de información y software institucional.</li> <li>Espacios físicos adecuados (salas de triage, observación, estabilización).</li> <li>Plan de emergencias hospitalarias.</li> <li>Indicadores de calidad y desempeño definidos.</li> <li>Programas de seguridad del paciente y humanización.</li> <li>Normas de bioseguridad.</li> <li>Balas de oxígeno y otros equipos de soporte vital.</li> <li>Material educativo para pacientes y familiares.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectar la adquisición y mantenimiento de equipos biomédicos.</li> <li>Definir indicadores de calidad, tiempo de atención y adherencia a protocolos clínicos.</li> <li>Coordinar simulacros de emergencias internas y externas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Recomendaciones claras para el cuidado posterior.</li> <li>Acta de función y documentación del deceso.</li> <li>Documentos de remisión completos.</li> <li>Educación al usuario y su familia.</li> <li>Cumplimiento de estándares del SOGC y protocolos institucionales.</li> <li>Atención humanizada brindada.</li> <li>Informes de gestión y cumplimiento normativo.</li> <li>Registros de traslados internos del paciente.</li> <li>Resultados de ayudas diagnósticas</li> </ul>		
			H	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar el registro y recepción del paciente en el servicio de urgencias.</li> <li>Verificar la documentación del usuario (identificación, remisiones, historia clínica).</li> <li>Clasificar al paciente según el protocolo de triage.</li> <li>Informar y educar al usuario y su</li> </ul>				

[www.hospsanagustin.gov.co](http://www.hospsanagustin.gov.co)

Correo Electrónico [secretaria@hospsanagustin.gov.co](mailto:secretaria@hospsanagustin.gov.co)

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	<b>ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA</b> <b>NIT: 892170002-1</b>		Código: GAS-UR-Ca- 001
			Versión: 01
			Fecha: 14/01/2025
<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>			Página: 4 de 1

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistemas de transporte interno (camillas, sillas de ruedas).</li> <li>Formularios para registros clínicos y administrativos.</li> <li>Recursos financieros para el mantenimiento de equipos e insumos.</li> </ul>		<p>familia sobre el proceso de diagnóstico y tratamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estabilizar al paciente y administrar tratamientos iniciales según orden médica.</li> <li>Realizar ayudas diagnósticas y gestionar laboratorios requeridos por el médico.</li> <li>Organizar traslados internos del paciente según su estado clínico (camilla, silla de ruedas, oxígeno).</li> <li>Brindar soporte integral al paciente mediante la aplicación de guías de práctica clínica y protocolos.</li> <li>Notificar enfermedades de interés en salud pública y eventos</li> </ul>		<p>realizadas y documentadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de satisfacción del usuario.</li> </ul>		

[www.hospsanagustin.gov.co](http://www.hospsanagustin.gov.co)

Correo Electrónico [secretaria@hospsanagustin.gov.co](mailto:secretaria@hospsanagustin.gov.co)

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	<b>ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA</b> <b>NIT: 892170002-1</b>		Código: GAS-UR-Ca- 001
			Versión: 01
			Fecha: 14/01/2025
<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>			Página: 5 de 1

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
				adversos según normatividad. <ul style="list-style-type: none"> <li>Garantizar el uso adecuado de equipos biomédicos calibrados y medicamentos.</li> <li>Ejecutar programas de humanización y normas de bioseguridad en todas las interacciones.</li> <li>Realizar el recibo y entrega de turno documentado entre el personal asistencial.</li> </ul>				
			V	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluar la adherencia a protocolos, guías de atención y estándares del SOGC.</li> <li>Monitorear los indicadores de tiempo de atención, seguridad del paciente y calidad.</li> <li>Analizar eventos adversos y</li> </ul>				

[www.hospsanagustin.gov.co](http://www.hospsanagustin.gov.co)

Correo Electrónico [secretaria@hospsanagustin.gov.co](mailto:secretaria@hospsanagustin.gov.co)

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	<b>ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA</b> <b>NIT: 892170002-1</b>		Código: GAS-UR-Ca- 001
			Versión: 01
			Fecha: 14/01/2025
<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>			Página: 6 de 1

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
				notificaciones realizadas. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar el correcto diligenciamiento de la historia clínica y órdenes médicas.</li> <li>• Auditar el uso de insumos, medicamentos y dispositivos médicos en el servicio.</li> <li>• Evaluar la satisfacción del usuario mediante encuestas y retroalimentación.</li> <li>• Revisar la efectividad del plan de emergencias hospitalarias mediante simulacros y auditorías.</li> <li>• Generar informes de evaluación del cumplimiento de procesos y protocolos.</li> </ul>				

[www.hospsanagustin.gov.co](http://www.hospsanagustin.gov.co)

Correo Electrónico [secretaria@hospsanagustin.gov.co](mailto:secretaria@hospsanagustin.gov.co)

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	<b>ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA</b> <b>NIT: 892170002-1</b>		Código: GAS-UR-Ca- 001
			Versión: 01
			Fecha: 14/01/2025
<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>			Página: 7 de 1

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
			A	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar e implementar acciones correctivas y preventivas basadas en resultados de auditorías.</li> <li>• Actualice los protocolos y guías clínicas según hallazgos y normativas recientes.</li> <li>• Ajustar la planificación de recursos humanos, insumos y equipos según las necesidades identificadas.</li> <li>• Realizar capacitaciones específicas en áreas críticas detectadas durante la evaluación.</li> <li>• Implementar estrategias de mejora continua en seguridad del</li> </ul>				

[www.hospsanagustin.gov.co](http://www.hospsanagustin.gov.co)

Correo Electrónico [secretaria@hospsanagustin.gov.co](mailto:secretaria@hospsanagustin.gov.co)

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	<b>ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA</b> <b>NIT: 892170002-1</b>		Código: GAS-UR-Ca- 001
			Versión: 01
			Fecha: 14/01/2025
<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>			Página: 8 de 1

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
				paciente y humanización. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formular planes de mejora en los procesos con base en el análisis de indicadores y eventos adversos.</li> <li>• Notificar a las autoridades pertinentes cualquier incumplimiento o hallazgo crítico.</li> <li>• Asegurar el seguimiento y cumplimiento de las acciones de mejora implementadas.</li> <li>• Documentar las lecciones aprendidas y replicar buenas prácticas en otros servicios del hospital.</li> <li>• Realizar seguimiento periódico al impacto de las acciones</li> </ul>				

[www.hospsanagustin.gov.co](http://www.hospsanagustin.gov.co)

Correo Electrónico [secretaria@hospsanagustin.gov.co](mailto:secretaria@hospsanagustin.gov.co)

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

	<b>ESE HOSPITAL SAN AGUSTIN DE FONSECA</b> <b>NIT: 892170002-1</b>	Código: GAS-UR-Ca- 001
		Versión: 01
		Fecha: 14/01/2025
<b>CARACTERIZACION DE PROCESO</b>		Página: 9 de 1

PROVEEDOR-PROCESO		ENTRADA	CICLO PHVA	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
Interno	Externo	Insumo				Producto y/o Servicio	Interno	Externo
				correctivas en los indicadores de calidad.				

DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS	INDICADORES	REQUISITOS APLICABLES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de protocolos de urgencias.</li> <li>Guías de práctica clínica para urgencias.</li> <li>Planes de contingencia y simulacros.</li> <li>Normograma institucional.</li> <li>Informes de auditoría interna y externa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Retrasos en la atención inicial de los pacientes.</li> <li>Insuficiencia de recursos en situaciones de alta demanda.</li> <li>Incumplimiento de protocolos de atención.</li> <li>Baja satisfacción del usuario debido a tiempos de espera prolongados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de cumplimiento de tiempos de atención según nivel de triage (%).</li> <li>Tasa de eventos adversos en urgencias (%).</li> <li>Índice de satisfacción del usuario (%).</li> <li>Número de capacitaciones realizadas en manejo de emergencias.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución 3100 de 2019 (Estándares de Habilitación en Salud).</li> <li>Ley 1438 de 2011 (Reforma al Sistema General de Seguridad Social en Salud).</li> <li>Políticas y lineamientos del Ministerio de Salud.</li> <li>Guías de práctica clínica del Ministerio de Salud.</li> </ul>

RECURSOS REQUERIDOS		
Humanos	Físicos y Tecnológicos	Financieros
Médicos, enfermeros, personal administrativo, auxiliares de enfermería.	Equipos médicos de urgencias, infraestructura adecuada, sistemas de información.	Presupuesto para insumos médicos y mantenimiento de equipos.

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Ítem Modificado	Descripción del cambio
01	14/01/2025	En el formato se actualiza el encabezado	Se actualiza logo institucional y encabezado de formato según el nuevo sistema de gestión de la calidad de la institución. Documento nuevo.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
ERIKA EGEA ROBLES AUDITOR DE CALIDAD	COMITÉ DE CALIDAD	DIANA MILENA MOLINA PEÑARANDA GERENTE