

CAJA DE SEGURO SOCIAL  
DIRECCION EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD  
COORDINACION NACIONAL DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS



**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION  
DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS  
MO-DENSYPs-CONASU-SU-01**

Panamá, Abril de 2012

**CAJA DE SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCION EJECUTIVA NACIONAL DE SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD**  
**COORDINACION NACIONAL DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS**




**MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS**  
**MO-DENSYPs-CONASU-SU-01**

Documentado por	Lic. Edgardo Bethancourt	Dirección Nacional de Procesos	
Revisado por:	Dr. Víctor Díaz	Representante de los Jefes de Servicios de Urgencias	
	Dr. Heriberto Martinez	Coordinación Nacional de los Servicios de Urgencias	
	Dr. Antonio Cachafeiro	Subdirección Nacional de Instalaciones de Servicios de Salud	
	Ing. Alfredo A. Maciá M	Dirección Nacional de Procesos	
Aprobado por:	Ing. Carlos Tason	Dirección Ejecutiva Nacional de Innovación y Transformación	
	Dra. Lizka Richards	Dirección Ejecutiva Nacional de Servicios y Prestaciones en Salud	

Revisión 1.0

Panamá, Abril de 2012

## CAJA DE SEGURO SOCIAL


	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 3 de 30		
MO-DENSYP5- CONASU-SU-01				

## INDICE

### Introducción

I.	Justificación	5
II.	Objetivo del manual	5
III.	Alcance	5
IV.	Referencias	5
V.	Responsabilidades	7
VI.	Glosario	7
VII.	Objetivos, Misión, Visión, Valores	8
VIII.	Políticas Generales	9
IX.	Estructura Orgánica	10
X.	Organigrama	11
XI.	Descripción de Funciones	12
XII.	Historial de Revisiones	28
XIII.	Listado de Jefes de Servicios de Urgencias	29

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

  MO-DENSYPs- CONASU-SU-01	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU	Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012
		Documento Nivel – 1	
		Página 4 de 30	

## INTRODUCCION

Este documento técnico-normativo pretende ser una orientación del quehacer del profesional de la salud que tiene a su cargo la gestión de los servicios de urgencias de manera global o específica en el área de su competencia.


Está dirigido especialmente a los médicos, enfermeras y personal de apoyo que se desempeñan en los servicios de urgencias, quienes mediante su labor diaria hacen realidad los planes de acción.

El manual está diseñado con base en un modelo de administración de Gestión Integral por Calidad en los Servicios de Urgencia. Toda acción que se desarrolle para atender la demanda de servicios por parte del paciente, la familia o la comunidad debe estar concebida dentro de lineamientos filosóficos de excelencia en la calidad de la atención en salud.

Partiendo de esta premisa, se puede afirmar que la razón de ser de la gestión de la prestación de la atención de urgencias es garantizar la excelencia en la calidad de la atención, lo cual redundará en el beneficio del paciente.

Este Manual contiene información referente a la estructura orgánica, descripción de cargos y actividades del personal en las Unidades de Urgencia.

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

  <b>MO-DENSYPs- CONASU-SU-01</b>	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU</b>	<b>Revisión</b>	<b>1.0</b>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS</b>	<b>Fecha</b>	<b>30 Abril/2012</b>
		<b>Documento Nivel – 1</b>	
		<b>Página 5 de 30</b>	

### I. JUSTIFICACIÓN

El presente documento lleva la finalidad de establecer un modelo que unifique los criterios que en materia técnico-normativa regirán los servicios de Urgencias de la Caja de Seguro Social a nivel nacional.

Esta estandarización permitirá alcanzar los objetivos y metas planificadas para los servicios de Urgencias dentro de las políticas de la Dirección Ejecutiva Nacional de los Servicios y Prestaciones en Salud, al ordenar los procesos y mejorar el servicio que la Institución brinda a sus usuarios.

Además, permitirá una adecuada evaluación y monitoreo del proceso de urgencias que conduzca a un permanente cambio en busca del perfeccionamiento de la calidad de atención contribuyendo a cumplir con lo estipulado en la Ley 51, Orgánica de la Caja de Seguro Social.

Asimismo, permitirá la capacitación y promoción de la adecuada utilización de los servicios de Urgencias por parte de la comunidad.

Por último, ofrecerá respaldo jurídico ante posibles demandas judiciales al dejar claramente establecido y homologado los procesos de gestión que servirán para organizar los servicios de Urgencias.

### II. Objetivo del Manual

Mejorar la calidad de los servicios de urgencias de las diferentes unidades médicas independientemente de las variaciones en cuanto a que infraestructura se tengan en las diferentes instalaciones Policlínicas y Hospitales a cargo de la Institución.


### III. Alcance

El presente Manual de Organización y Gestión de los Servicios de Urgencia es de aplicación obligatoria en las unidades orgánicas que conforman el Servicio de Urgencia de todas las Unidades Ejecutoras de la Caja de Seguro Social.

### IV. Referencias


La base legal fortalece el escenario, y es importante señalarlo en plataforma a los aspectos jurídicos que a continuación mencionamos:

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 6 de 30		
MO-DENSYP5- CONASU-SU-01				

- En Gaceta Oficial N° 25,176 del 2004 se plasma la modificaciones realizadas a la Constitución Política de la República de Panamá, manteniendo en el capítulo 6 todo lo relacionado a Salud, Seguridad Social y Asistencia Social.
- 1954 Enero 6 se reglamenta la carrera de enfermera y se da estabilidad y jubilación Ley Número 1.
- 1945 se crea el Ministerio de Trabajo, Previsión Social y de Salud Pública.
- 1946 nace la primera Constitución de la República de Panamá, la cual en su actual articulo 92, título III, establece los Derechos y los Deberes Individuales, y puntualizado en el capítulo 5, Salud Pública y Asistencia Social: “Es función del estado velar por la salud pública. Y que el individuo tiene derecho a la protección, conservación y restitución de su salud y la obligación de conservarla, entendida esta como el completo estado de bienestar físico, mental y social”.
- 1947 se aprueba el Código Sanitario que rige la salud pública por Ley N° 66, del 10 de noviembre donde se plasman las responsabilidades de velar por la salud al Ministerio de Trabajo, Previsión Social y de Salud Pública.
- 1954 se crea el Comité Nacional de Enfermería por ley N°54 relacionado con todo lo relacionado a la profesión y el ejercicio de la enfermería.
- 1962, 29 de Enero la Ley N° 26 aprueba el establecimiento de un departamento de estudios avanzados en enfermería.
- 1969 años de reestructuraciones, una de ellas es el nacimiento del nuevo Ministerio de Salud por Decreto de Gabinete N° 1 del 15 de Enero y por Decreto Ejecutivo su estado orgánico. Posteriormente el 22 de Enero del mismo año se reglamenta la carrera de médicos internos, residentes, especialistas y odontólogos, creándose además el cargo de médico general y consultor por Decreto N° 16.
- 24 de junio de de 1970 se establecen los requisitos para obtener la idoneidad y libre ejercicio de la medicina y otras profesiones y afines.
- Para 1986 surge la Ley del 31 que dicta normas para garantizar la asistencia médica de urgencia a todos las personas que se encuentran graves en peligro de muerte.
- En 1996 el Ministerio de Salud reconoce por Resolución N°5 del 10 de junio la carrera de Técnicos de Urgencias Médicas.
- 1998 es reconocida la carrera de Especialista en Urgencia Médico – quirúrgicos en Resolución N° 1 del 25 de Mayo.
- En el año 2005 la Ley N° 51 del 27 de Diciembre reforma la Ley Orgánica de la Caja de Seguro Social y dicta otras disposiciones.

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 7 de 30		
MO-DENSYPs- CONASU-SU-01				

### V. RESPONSABILIDADES

El recurso humano que labora en los Servicios de Urgencia es responsables de:

- a. Brindar respuestas rápidas, oportunas, eficaces, eficientes y de calidad al usuario del Servicio de Urgencias.
- b. Cumplir con las Leyes, Normas, Reglamentos, Procedimientos, Protocolos y Guías ya establecidas por las autoridades superiores de la Institución.
- c. Tener personal en el Servicio de Urgencia con formación en la atención del paciente agudo y críticamente enfermo, y crónicos descompensados.

A fin de garantizar este servicio requerimos la competencia de:


- Dirección Ejecutiva Nacional de los Servicios y Prestaciones Médicas
- Coordinación Nacional de los Servicios de Urgencia
- Dirección Médica de las Unidades Ejecutoras
- Jefes de los Servicios de Urgencia
- Coordinadores de los turnos de los Servicios de Urgencia
- Médicos de los Servicios de Urgencia
- Enfermeras de los Servicios de Urgencia
- Personal de apoyo de los Servicios de Urgencia
- Personal administrativo de los Servicios de Urgencia

### VI. GLOSARIO

Las siguientes definiciones son pertinentes:

- **Calidad:** existen múltiples definiciones sobre calidad; sin embargo, la definición de Donabedian expresa en forma breve las dimensiones de la calidad: lograr los mayores beneficios, con los menores riesgos posibles para el paciente, dados los recursos disponibles.
- **Garantía de calidad:** conjunto de acciones que deliberada y sistemáticamente realizan los individuos, las organizaciones y la sociedad para generar, mantener o mejorar la calidad.
- **Sistema de garantía de calidad:** conjunto de acciones sistemáticas, continuas y deliberadas, dirigidas a evitar, prevenir o resolver oportunamente situaciones que puedan afectar negativamente el logro de los mayores beneficios posibles para los pacientes, con los menores riesgos.

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 8 de 30		
MO-DENSYPs- CONASU-SU-01				

- **Servicios de urgencia:** es la unidad de atención médica de urgencias destinada a brindar tratamiento rápido y oportuno en casos que comprometen un órgano y su función, la vida y/o la funcionalidad del individuo, requiriéndose una acción inmediata y coordinada con los demás servicios de la unidad ejecutora.
- **Urgencia:** es un padecimiento inesperado, enfermedad aguda o descompensación de una enfermedad crónica que puede comprometer un órgano, su función y/o la vida, requiriéndose una acción inmediata dentro del Servicio de Urgencias.

## VII. SERVICIOS DE URGENCIAS OBJETIVOS, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

### OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la organización, integración y coordinación de los servicios de Urgencias a nivel nacional, para ofrecer la mejor alternativa de atención de manera oportuna con eficiencia, eficacia, equidad y calidad a pacientes con patologías de urgencias.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Optimizar los recursos institucionales designados a los Servicios de Urgencias.
- Reducir el tiempo de espera en la atención de los pacientes según la categorización de las patologías que presentan los mismos.
- Garantizar un sistema permanente de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios que se ofrecen.
- Garantizar la capacitación del recurso humano para mantener la calidad de la atención al usuario.
- Orientar al usuario en la adecuada utilización de los Servicios de Urgencia.
- Unificar los horarios de atención en los servicios de Urgencias.

### VISIÓN


- Ser el modelo de excelencia en Seguridad Social en la atención de las urgencias.

### MISIÓN

Brindar servicios de salud en forma integral y prestaciones económicas de manera ágil, eficiente, humana y oportuna con los recursos necesarios para garantizar una atención de calidad.



## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 9 de 30		
MO-DENSYPs- CONASU-SU-01				


### VALORES.

- Lealtad
- Pasión por lo que hacemos
- Comunicación asertiva
- Compromiso
- Transparencia
- Honestidad
- Calidez
- Respeto
- Sentido solidario
- Justicia
- Trabajo en equipo

### VIII. POLITICAS GENERALES:

1. Los problemas inherentes al funcionamiento del Servicio de Urgencia serán tratados inicialmente por el Jefe del Servicio, si no hay solución serán resueltos según lo establecido en las normas, procedimientos y en el Reglamento Interno de Personal vigente para la Institución.
2. El Coordinador de turno es la extensión administrativa de la Jefatura del Servicio de Urgencia. Cada turno tendrá su Coordinador, escogido por la Jefatura del Servicio y ratificado por la Dirección Médica.
3. La comunicación con la Coordinación Nacional de los Servicios de Urgencia se hará de forma directa para ejecutar las directrices emanadas de la Dirección Ejecutiva Nacional de los Servicios y Prestaciones en Salud en armonía con la Dirección Médica.
4. Las actividades administrativas, técnicas, novedades e indicadores que servirán para la toma de decisiones gerenciales superiores, serán informados a la Coordinación Nacional de los Servicios de Urgencias y a la Dirección Médica.
5. El personal de registros médicos, los servicios de apoyo y la jefatura de urgencias, mantendrán una comunicación directa.
6. Las necesidades de recurso humano, equipo, insumo, vestuario, turnos y horas extras, serán determinadas de forma coordinada entre el jefe del Servicio de Urgencias y la jefa de Enfermería de Urgencias.
7. La Dirección Médica supervisará administrativamente las responsabilidades del Jefe del Servicio de Urgencias.
8. La Jefatura de Enfermería del Servicio de Urgencias trabajará mancomunadamente con el Jefe del Servicio de Urgencias.

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 10 de 30		
MO-DENSYP5- CONASU-SU-01				

9. Los Servicios de Urgencias tendrán su presupuesto para la adquisición de su instrumental, accesorios, material, vestuario y equipo necesario para su debido funcionamiento.
10. Los médicos del Servicio de Urgencias deben esperar la aprobación del Coordinador del turno para retirarse del Servicio de Urgencias sin el reemplazo correspondiente. Ningún médico debe retirarse hasta que no llegue su relevo.
11. El médico y la enfermera del Servicio de Urgencias no acudirá a atender pacientes fuera de su área de trabajo, enmarcándose en el Reglamento Interno de Personal. El paciente deberá ser traído al Servicio de Urgencias para su atención.
12. Los médicos especialistas atenderán, bajo los parámetros anteriores, a los pacientes inherentes a su especialidad y no habrá diferencia en su trato administrativo con respecto a los médicos generales y el otro personal del Servicio de Urgencias.

## IX. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

### RECURSO HUMANO DEL SERVICIO DE URGENCIAS.


El Servicio de Urgencia depende administrativamente de la Dirección Médica de la Unidad Ejecutora.

Coordina con otras áreas de atención de la red de instalaciones de servicios de salud.

Dependiendo del nivel de atención y complejidad, Su estructura de personal incluye,

- Médico Jefe del Servicio.
- Médico Coordinador del turno
- Médico General
- Médico Urgenciólogos\*
- Médicos Especialistas
- Enfermera Supervisora del Servicio\*
- Enfermera Jefe del Servicio
- Enfermera Básica
- Licenciados y/o Técnico de Ortopedia\*
- Técnicas de Enfermería
- Administrador \*
- Secretaria
- Conductor\*
- Camillero
- Recepcionista\*
- Trabajador manual\*
- Mensajero
- REGES\*

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

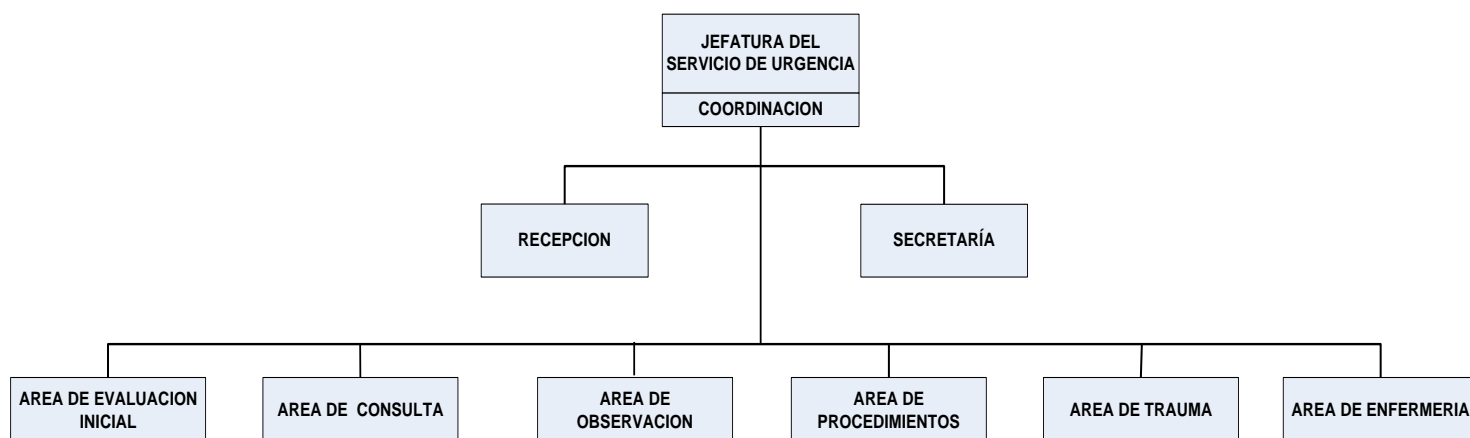
	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 11 de 30		
MO-DENSYP5- CONASU-SU-01				

- Oficiales de atención al asegurado\*

Los Servicios de Urgencias deben contar para el desarrollo del trabajo con las siguientes áreas:

- Área de evaluación inicial (Triage).
- Área de REGES (recepción)
- Área de consultorios
- Área de observación
- Área de hidratación
- Área de procedimientos
- Área de inhaloterapia
- Área de reanimación
- Área de trauma
- Área crítica
- Área de descontaminación


### X. ORGANIGRAMA



### XI. DESCRIPCION DE FUNCIONES.

#### JEFE DEL SERVICIO DE URGENCIAS

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 12 de 30		
MO-DENSYP5- CONASU-SU-01				

Es la máxima autoridad del servicio de Urgencias y dependerá administrativamente de la Dirección Médica.

**Atribuciones:** de supervisión, control y monitoreo de las actividades que se desarrollan en el Departamento.

**Perfil:**

**Aspectos Generales:**

- Interés en el trabajo
- Habilidad Gerencial
- Autodominio y control emocional
- Responsabilidad
- Buenas relaciones Interpersonales
- Imagen
- Liderazgo y proactivo

**Competencia Profesional**

- Ser Médico idóneo que labore en un Servicio de Urgencias.
- Escogido en concordancia de la Dirección Médica y la Coordinación Nacional de los Servicios de Urgencias e informar a la DENSYPs para su ratificación.
- Con habilidad y destreza en manejo de pacientes con problemas Médico/Quirúrgico.


**Formación y experiencia:**

- En gestión administrativa.
- Experiencia mínima laboral de cinco años en un Servicio de Urgencia de la Caja de Seguro Social.

**Funciones:**

1. Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades técnico administrativas del Servicio de Urgencia, para el logro de los objetivos institucionales.
2. Coordinar con el personal a su cargo, la programación, ejecución y control de las actividades técnico- administrativas del servicio.
3. Asesorar a la Dirección Médica en temas referidos a las urgencias
4. Formular y evaluar la Programación Anual de Actividades del servicio.
5. Velar por la ejecución de las normas del Servicio y de funcionamiento adecuado del mismo en cuanto a atención, docencia, administración y consultoría.

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS		Fecha	30 Abril/2012
			Documento Nivel – 1	
			Página 13 de 30	
MO-DENSYPs- CONASU-SU-01				

6. Velar por la preparación, disciplina, puntualidad, cooperación y eficiencia del personal bajo su responsabilidad y solicitar a la Dirección Médica la aplicación de sanciones de acuerdo al Reglamento Interno de la Institución.
7. Elaborar y supervisar los turnos de horario de trabajo del personal bajo su cargo así como evaluar las solicitudes de cambios de turnos.
8. Elaborar y presentar el presupuesto del Servicio de Urgencia a la Dirección Médica. Al ser aprobado, tramitar la adquisición de instrumental, accesorios, insumos, material y equipo necesario para el adecuado funcionamiento del servicio.
9. Tramitar las solicitudes de vacaciones, licencias y permisos de acuerdo a lo reglamentado, garantizando en todo momento la adecuada cobertura del servicio.
10. Preparar en coordinación con el Comité de Docencia del servicio de Urgencia, los cursos y seminarios para garantizar la docencia continua del personal a su cargo.
11. Conocer la Ley Orgánica. Reglamentos y Normas de la Institución.
12. Conocer las atribuciones, deberes y derechos del personal a su cargo a fin de poder administrar, planificar, coordinar y dirigir en beneficio de la Institución.
13. Resolver las quejas y problemas que se originen relacionadas al servicio.
14. Realizar reuniones administrativas periódicas con el personal bajo su responsabilidad.
15. Proponer a la Dirección Médica los coordinadores de turnos, de preferencia escogido entre los médicos de mayor experiencia en el área.
16. Asignar a un coordinador encargado, cuando requiera ausentarse.
17. Asesorar al Director Médico en asuntos relacionados al funcionamiento del Servicio de Urgencia.
18. Presentar bimestralmente el informe de gestión cuali-cuantitativo del Servicio de Urgencia (indicadores de gestión).
19. Todas las demás funciones que se le asignen inherentes a su cargo.


### MEDICO COORDINADOR DEL TURNO:

Se constituye el cuerpo de coordinadores en los Servicios de Urgencia, uno en cada turno. Ellos son la extensión administrativa de la Jefatura de Urgencia en los turnos. El mismo será escogido por el Jefe del Servicio de Urgencias y la Dirección Médica de la unidad ejecutora, lo avala la Coordinación Nacional de los Servicios de Urgencias y lo ratifica el Director Ejecutivo Nacional de los Servicios y Prestaciones en Salud.

Si el Coordinador de turno, el jefe del servicio de Urgencia, el Subdirector o Director Médico de la Unidad Ejecutora o el Jefe del Servicio de Urgencia están realizando un turno extraordinario, los mismos harán las funciones de Coordinador en dicho turno, dependiendo de la jerarquía.

### Atribuciones:

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 14 de 30		
MO-DENSYPs- CONASU-SU-01				

El Coordinador del turno representa al jefe del Servicio en su ausencia para las labores propias del turno.

### Perfil:

- Un médico que labore en el Servicio de Urgencia.
- De preferencia con capacitación administrativa.

### Funciones:

1. Administrar el flujo de la atención de los pacientes y priorizar la atención de los mismos.
2. Supervisar el área de evaluación inicial, según el proceso de triage, durante su turno.
3. Conocer y acatar las normas administrativas y protocolos de atención y tratamiento de urgencia.
4. Contribuir con el Jefe del Servicio a planificar, organizar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades asistenciales y administrativas del servicio.
5. Participar en los programas de enseñanza y entrenamiento del servicio.
6. Informar a la jefatura cualquier irregularidad que interfiera en el buen funcionamiento del servicio. Siguiendo siempre las líneas de autoridad jerárquica, llenando un informe del incidente inmediatamente después de sucedido el mismo.
7. Coordina la salida de la ambulancia para traslado de pacientes.
8. Coordinar con otras unidades ejecutoras y servicio pre- hospitalario para el apoyo de traslado de paciente.
9. Todos las demás funciones que contemplen las normas para los médicos en los Servicios de Urgencias.


## MEDICO GENERAL Y ESPECIALISTA DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

### Generalidades:



- Es responsable de la atención integral y complementaria en el tratamiento de pacientes en estado crítico.
- El médico general y especialista nombrado para los Servicios de Urgencias depende administrativamente del Jefe del Servicio y deberá reunir los siguientes requisitos:
  - Ser médico idóneo.
  - Nombrado a tiempo completo.
- Una vez inicie su labor, se le dará inducción en:


## CAJA DE SEGURO SOCIAL

CAJA DE SEGURO SOCIAL				
	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 15 de 30		
MO-DENSYP5- CONASU-SU-01				

- Las Normas Administrativas de los Servicios de Urgencias, Reglamento Interno de Personal y demás leyes y reglamentos pertinentes de la Institución.
  - Normas, Protocolos y Procedimientos de atención en los Servicios de Urgencias.
  - Procesos básicos de urgencias.
- Se le capacitará a través de:
- Diplomado en Medicina de Urgencias, además de otros cursos, seminarios o talleres.
  - Se programará su asistencia al plan de capacitación para el manejo de pacientes agudos y críticamente enfermo y el crónico descompensado.
- El médico nombrado en el servicio de Urgencias laborará de manera rotativa en el horario ordinario, según la necesidad del servicio, de tal forma que se garantice la cobertura ininterrumpida del mismo.
  - El médico del Servicio de Urgencias no podrá ser desplazado hacia otras áreas de la Unidad Ejecutora, como tampoco podrá ser remplazado por personal médico que no se ajuste al perfil antes señalado. Se exceptúa de esta disposición en caso de huelga médica y de desastres.
  - El médico que inicia su labor en el servicio de Urgencias será asignado en los turnos ordinarios, según la necesidad del servicio.
  - El médico del Servicio de Urgencias tiene la responsabilidad de cumplir con las normativas establecidas para garantizar la cobertura ininterrumpida del servicio de urgencia, haciendo turnos rotativos según la necesidad del servicio.
  - El médico del Servicio de Urgencias tiene la responsabilidad de cumplir con las normativas establecidas para garantizar la cobertura ininterrumpida del servicio de urgencias, haciendo turnos rotativos los fines de semana, días feriados, días nacionales, días libres por Decreto Ejecutivo y en la jornada N°1 (12 a.m. a 6 a.m.) de lunes a viernes.
  - El médico del servicio de Urgencias tiene la opción de realizar cambios de turnos extraordinarios por medio de una solicitud por escrito al jefe del servicio de Urgencias con 48 horas de anticipación al turno. Para que se ejecute el cambio debe ser aprobado por el Jefe del Servicio de Urgencias.
  - En caso de demostrarse una situación fortuita que impida al médico presentarse a su turno extraordinario, éste debe llamar al Jefe del Servicio, quien de acuerdo al Reglamento Interno asignará su reemplazo.
  - El médico del Servicio de Urgencias con problemas de salud o con algún tipo de discapacidad que comprometa su capacidad y calidad de atención, previa evaluación médica, pueden ser trasladado o reemplazado. Lo mismo se aplica para el médico que ha laborado por más de 15 años consecutivos en un Servicio de Urgencias de la Institución, siempre y cuando sea reemplazado para que no se



## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 16 de 30		
MO-DENSYP5-CONASU-SU-01				

afecte el funcionamiento del mismo, pero se debe dar solución en un tiempo no mayor de 12 meses.


- El médico del Servicio de Urgencias solo atenderá paciente que acudan a los servicios de Urgencias de las instalaciones de salud.
- El médico del Servicio de Urgencia es responsable del paciente hasta que lo reciba otro médico en la continuidad de atención del mismo.
- El médico del Servicio de Urgencia estará obligado a participar en la Educación Médica Continua garantizada y avalada por CONASU, y será evaluado cada año por su jefe inmediato en diferentes aspectos, tales como:
  - Aspectos cognoscitivos.
  - Humanitarios.
  - Habilidades y destrezas.

### Funciones:

1. Brindar oportunamente atención médica integral de la más alta calidad a pacientes en estado crítico con posibilidades de recuperación mediante monitoreo y soporte avanzado vital.
2. Participar en las actividades de docencia e investigación, con calidad y respeto a las normas de ética médica.
3. Cumplir las normas de puntualidad, disciplina y ética profesional, exigidas por la Institución.
4. Cumplir con el llenado correcto y completo de la historia clínica de urgencia, anotando los resultados de los exámenes solicitados, indicando claramente el diagnóstico presuntivo y manejo del paciente, firmarla y sellarla. Además, el registro diario de consulta, debe llenarlo, firmarlo y sellarlo.
5. Cooperar con los demás médicos, personal paramédico y personal administrativo para el óptimo funcionamiento del Servicio de Urgencias.
6. Reportar y entregarle los pacientes en proceso de atención al relevo, para garantizar la continuidad del tratamiento.
7. Anotar en el expediente u hoja de atención la hora de inicio de atención, hora de salida o egreso, hora de traslado y hacia donde es trasladado el paciente, el procedimiento brindado o consulta solicitada.
8. Anotar con letra legible el nombre, firma, código y registro en el expediente y en la receta de todo paciente que haya examinado. Además, poner su sello medico.
9. Brindar la atención inicial a un paciente **no asegurado** que presente una urgencia verdadera y luego referirlo a otro nivel de atención, como lo estipula la ley.
10. Asistir a las reuniones ordinarias y extraordinarias determinadas por la Dirección Médica y/o la Jefatura del Servicio sin interferir con la atención de los pacientes ni el buen funcionamiento del Servicio de Urgencias.
11. Asistir obligatoriamente a charlas, conferencias, cursillos, talleres, diplomados, congresos, teleconferencias y/o seminarios de temas relacionados a urgencia



## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS		Fecha	30 Abril/2012
			Documento Nivel – 1	
			Página 17 de 30	
MO-DENSYP5- CONASU-SU-01				

programados por CONASU, DENADOI e Institucional, previa autorización del Jefe del Servicio.


12. Informar por escrito al Coordinador de Turno de Urgencia cualquier irregularidad que interfiera con el funcionamiento del servicio a través de un "informe de incidente" inmediatamente después de ocurrido.
13. Solicitar la intervención del médico especialista de la Unidad Ejecutora, si la evaluación del paciente así lo requiera, debe respaldarse en el Jefe del Servicio o Dirección Médica.
14. Referir al paciente al nivel de atención de salud superior respectivo, salvaguardando la seguridad del mismo durante el traslado según el criterio médico.
15. Extender certificado de incapacidad o constancia médica y anotar los días expedidos en la hoja de atención.

### PERSONAL DE ENFERMERIA: ENFERMERA(O) SUPERVISOR(A), JEFE(A), BÁSICA Y TECNICA(O) DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE URGENCIAS.

#### Generalidades:

- El personal de enfermería se acogerá a lo dispuesto en el Manual Descriptivo de Cargos de la Caja de Seguro Social, a sus Acuerdos Gremiales, a las Normas y Protocolos de atención de las Enfermeras en los Servicios de Urgencias.
- El personal permanente de enfermería del Servicio de Urgencias labora en forma rotativa y no debe ser desplazado hacia otras áreas de la Unidad Ejecutora para cubrir inasistencias u otras anomalías. Esto no rige para los que están en el proceso de formación.
- El personal permanente de enfermería del Servicio de Urgencias con problemas de salud o algún tipo de discapacidad que comprometa su capacidad y calidad de atención, previa evaluación, puede ser removido o reemplazado. Lo mismo se aplica para el personal de enfermería que ha laborado por más de 15 años consecutivos en un Servicio de Urgencias de la Institución, siempre y cuando lo solicite y no se afecte el funcionamiento del mismo, pero se debe dar solución en un tiempo no mayor de 12 meses.
- El personal permanente de enfermería del Servicio de Urgencias tiene la responsabilidad y el compromiso a participar en el programa de Educación Continua garantizada y avalada por la CONASU y el Departamento Nacional de los Servicios de Enfermería.
- El personal permanente de enfermería del Servicio de Urgencias no acudirá a atender pacientes fuera de su área de trabajo. El paciente deberá ser traído al Servicio de Urgencias para su atención.

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 18 de 30		
MO-DENSYP5- CONASU-SU-01				

### ENFERMERO/A SUPERVISOR/A:

Coordinar y Supervisar en los cuatro turnos, las labores de enfermeras de menor jerarquía o a un nivel superior a la jefatura inicial y procurar la atención eficaz, eficiente, segura y libre de riesgos para los derechohabientes atendidos en el Servicio de Urgencias.

#### Perfil:

##### Aspectos Generales:

- Interés en el trabajo
- Habilidad Gerencial
- Autodominio y control emocional
- Responsabilidad
- Buenas relaciones Interpersonales
- Actitud Positiva
- Honestidad
- Buena apariencia personal.


##### Competencia Profesional:

- Habilidad y Destreza en el manejo gerencial del servicio.
- Habilidad y Destreza en el manejo del recurso humano.
- Habilidad y destreza en la comunicación asertiva.
- Habilidad y Destreza en Negociación.
- Destreza manual, visual y auditiva.
- Capacidad para la toma de decisiones.
- Habilidad para dirigir y supervisar personal.
- Habilidad para analizar y resolver situaciones que se presenten en la unidad.
- Habilidad para elaborar informes técnicos y ejecutivos.
- Habilidad para mantener buenas relaciones interpersonales.
- Habilidad y Destreza en la atención de pacientes agudos, críticamente enfermos y crónicos descompensados ya sean adultos o pediátricos.
- Habilidad y destreza en el manejo del paciente Médico/Quirúrgico.
- Habilidad y destreza en el manejo de las técnicas de Soporte Básico y Avanzado para la vida.
- Conocer las Normas, Protocolos y Procedimientos de atención en los Servicios de Urgencias.

##### Formación y Experiencia:

- Formación administrativa a nivel Universitaria.
- Experiencia mínima de un año en el área.

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 19 de 30		
MO-DENSYPs- CONASU-SU-01				

### Funciones:


1. Aplicar y evaluar conocimientos básicos según normas de enfermería en la prestación de servicios promocionales, preventivos, recuperación y rehabilitación en el Servicio de Urgencia.
2. Identificar y analizar las necesidades de recurso humano de acuerdo a las normas establecidas, coordinando la dotación de personal.
3. Actuar como personal de enlace entre Jefatura de Enfermería y el personal que realiza la atención directa en los Servicios de Urgencias.
4. Programar turnos, distribución y vacaciones del personal garantizando la continuidad de la atención de enfermería.
5. Participar en la actualización de manuales administrativos y de técnicas de enfermería relacionados con los Servicios de Urgencias.
6. Elaborar informes periódicos al superior inmediato.
7. Mantener comunicación directa con la enfermera de la Coordinación Nacional de los Servicios de Urgencia.
8. Velar por el cumplimiento de los objetivos y las metas establecidas en el Plan Operativo Anual de la CONASU.
9. Realizar supervisión con objetivos claros y definidos para la Administración de una atención de enfermería integral.
10. Coordinar acciones con todos los departamentos técnicos – administrativos de la Unidad Ejecutora.
11. Colaborar con los programas de inducción para personal de enfermería y estudiantes sobre los aspectos técnicos administrativos de los Servicios de Urgencias.
12. Participar en las investigaciones y estudios relacionados a los servicios de Urgencias.
13. Participar en el programa de capacitación que desarrollo CONASU y otros eventos relacionados con la atención y/o funcionamiento de los servicios de Urgencias a nivel nacional.
14. Compartir la responsabilidad con los jefes del servicio de Urgencia para mantener, controlar el equipo y material que garanticen el buen funcionamiento del mismo.
15. Cumplir con todas las demás funciones descritas en el manual de cargo, Leyes, Normas, Protocolos y las señaladas por la Jefatura de Enfermería de la unidad ejecutora.

### ENFERMERO(A) JEFE(A) DEL SERVICIO DE URGENCIA:

#### Perfil:

#### Aspectos Generales:

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 20 de 30		
MO-DENSYP5-CONASU-SU-01				

- Interés en el trabajo
- Habilidad Gerencial
- Autodominio y control emocional
- Responsabilidad
- Buenas relaciones Interpersonales
- Actitud Positiva
- Honestidad
- Buena apariencia personal.

### Competencia Profesional:

- Habilidad y destreza en la atención de pacientes agudos, y críticamente enfermos adultos o pediátricos.
- Habilidad y destreza en el manejo del paciente Médico/Quirúrgico.
- Habilidad y destreza en el manejo de las técnicas de Soporte Básico y Avanzado para la vida.
- Conocer las Normas, Protocolos y Procedimientos de atención en los Servicios de Urgencia.
- Habilidad y destreza en el manejo del recurso humano.
- Habilidad y destreza en negociación.
- Habilidad para elaborar informes técnicos y ejecutivos.
- Habilidad para mantener buenas relaciones interpersonales.


### Formación y experiencia:

- Formación administrativa a nivel Universitaria.
- Experiencia mínima de un año en el área.

### Funciones:

1. Planear, organizar, ejecutar y controlar las actividades administrativas del Servicio bajo su cargo.
2. Coordinar y dirigir las acciones de todo el personal que labora bajo su responsabilidad.
3. Coordinar acciones con otros departamentos y servicios que participen o colaboren en la atención del paciente-cliente.
4. Participar con el Jefe del Servicio de Urgencia en la programación anual del presupuesto.
5. Mantener estimulado al personal bajo su cargo con incentivos como seminarios, cursos y otros que desarrolle CONASU.
6. Compartir la responsabilidad con el jefe del servicio de Urgencias para mantener y controlar el equipo y material que garanticen el buen funcionamiento del mismo.

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 21 de 30		
MO-DENSYP5- CONASU-SU-01				

7. Mantener comunicación continua con su personal y las autoridades de la unidad Ejecutora a través de los canales jerárquicos establecidos.
8. Supervisar y Evaluar las acciones del personal bajo su responsabilidad.
9. Cumplir con el sistema de evaluación del personal, establecido en el departamento o servicio de enfermería.
10. Velar porque se aplique el proceso de solución de problema en la atención de los pacientes.
11. Colaborar en la justificación del recurso humano requerido para el servicio bajo su responsabilidad.
12. Dirigir, supervisar la calidad de la atención de enfermería brindada a los pacientes.
13. Proporcionar informes estadísticos de atención de enfermería, cuando se solicite.
14. Informar al Jefe del Servicio sobre cualquier incidente administrativo o de atención, que se registre en el área.
15. Realizar investigaciones de los problemas que puedan afectar los procesos de enfermería, la atención del paciente y el buen funcionamiento del Servicio de Urgencias.
16. Participar en el programa de capacitación que desarrolla CONASU y otros eventos relacionados con la atención y/o funcionamiento de los servicios a nivel nacional e internacional.
17. Cumplir con todas las demás funciones descritas en el manual de cargo, Leyes, Normas y las señaladas por las jefaturas de enfermería de la unidad ejecutora.

### ENFERMERA(O) BÁSICA:

#### Perfil:


#### Aspectos generales:

- Ética Profesional
- Humanismo
- Comunicación asertiva
- Actitud Positiva
- Buenas Relaciones Interpersonales
- Interés en el Trabajo
- Honestidad
- Buena Apariencia Personal
- Autodominio y Control Emocional.
- Empatía con el usuario del servicio.

#### Competencia Profesional:

- Habilidad y destreza en el manejo del paciente con problemas Médico/Quirúrgico
- Habilidad y destreza en el manejo de pacientes de: Gineco/Obstetricia, Medicina

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 22 de 30		
MO-DENSYP5- CONASU-SU-01				

Interna, Pediatría, Cirugía, Urgencias de adulto y de Pediatría.

- Manejo de las técnicas de soporte básico para la vida.
- Capacidad de concentración, atención, criterio y memoria.
- Iniciativa y creatividad.
- Habilidad para mantener buenas relaciones interpersonales.


### Formación:

- Título de Licenciatura en Enfermería.
- Cursos adicionales en soporte básico y/o avanzado para la vida (opcional).

### Funciones:

1. Dirigir y atender diligentemente las ordenes de inhaloterapia, de rehidratación, de inyectable, de observación, de procedimientos y de reanimación emanadas de los médicos del Servicio de Urgencias. Las órdenes emanadas por médicos externos al servicio de Urgencias serán derivadas a las áreas adyacentes para cumplir con la atención del paciente.
2. Asistir al médico en toda urgencia y cumplir con las indicaciones médicas.
3. Notificar inmediatamente al médico en caso de que detecte pacientes hemodinamicamente inestable para su evaluación inmediata.
4. Supervisar el cumplimiento de las tareas asignadas a los técnicos en Enfermería en cada turno.
5. Cumplir las indicaciones médicas emitida por escrito por un médico idóneo de todos los pacientes atendidos en los servicios de Urgencias.
6. Aplicar los tratamientos Médicos según las prioridades de la patología que presenta el paciente.
7. Notificar inmediatamente al Médico de Urgencias cualquier cambio en la condición que presente un paciente.
8. Cumplir indicaciones verbales de aplicación de medicamentos en caso de urgencia. El médico anotara en el expediente y extenderá la receta del o de los medicamentos indicados.
9. Participar en el traslado de paciente junto con el médico cuando la urgencia o la condición del paciente lo amerite.
10. Dar charlas educativas en el área de espera en el servicio de Urgencias.
11. Verificar periódicamente que un familiar o persona responsable acompañe a un menor de edad que se encuentre en el área de observación o que amerite traslado.
12. Notificar al operador de gases comprimidos, el cambio de los cilindros de oxígenos, cuando el manómetro indique 500 libras como mínimo en los diferentes turnos. Y, es este técnico, o en su ausencia el administrador, quien debe reportar los cilindros vacíos a los responsables de los mismos para su reemplazo. (Procedimientos de manejo de cilindros y gases comprimidos 03-99).
13. Con respecto a los valores se debe cumplir con el procedimiento N° 94 – 95

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 23 de 30		
MO-DENSYPs- CONASU-SU-01				

14. Las enfermeras líderes, relevos o coordinadoras de los diferentes turnos comunicará al Coordinador Médico y a la supervisora de turno del hospital, cualquier situación anómala que se suscite en el servicio de Urgencia.
15. Asignar a los Técnicos en Enfermería el abastecimiento de las áreas con los insumos e instrumental para garantizar la continuidad de la atención.
16. Recibir por turnos los narcóticos; y revisar el abastecimiento del carro de paro para la atención de los pacientes.
17. Cumplir con todas las demás funciones descritas en el manual de cargo y las señaladas por la jefatura de enfermería de la unidad ejecutora.
18. Participar en la evaluación inicial del paciente que busca atención en los servicios de urgencia.

### TECNICA (O) EN ENFERMERIA:

#### Perfil:

#### Aspectos generales:

- Humanístico
- Comunicativo
- Cooperador
- Responsable
- Interés en el Trabajo
- Honestidad
- Buena Apariencia Personal
- Respetuoso
- Iniciativa

#### Formación:


- Técnico en Enfermería

#### Funciones:

1. Cumplir con la asignación de tareas, según lo establecido por la Enfermera y reasignación de las mismas según las necesidades del servicio.
2. Asistir a los médicos en los diferentes consultorios, según disponibilidad.
3. Asistir al médico o la enfermera en la atención del paciente.
4. Participar en el traslado de pacientes según criterio médico y conocimiento de su jefa inmediata.
5. Preparar y/o esterilizar el material e instrumentos quirúrgicos, según normas.
6. Asistir en las necesidades fisiológicas y mantener la comodidad del paciente.
7. Realizar las tareas propias a su cargo que se le asignen bajo la supervisión de la enfermera.



## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS		Fecha	30 Abril/2012
			Documento Nivel – 1	
			Página 24 de 30	
MO-DENSYPs-CONASU-SU-01				

8. Asistir y mantenerse en el puesto de trabajo según la necesidad del servicio, por disposición de su jefe inmediato.
9. Cumplir con las normas establecidas por la jefa del servicio de Urgencias.
10. Acudir al trabajo debidamente uniformado y con su identificación.
11. Cumplir las normas de puntualidad, disciplina y respeto en el área de trabajo.
12. Asistir a las capacitaciones que se le asignen.
13. Cumplir con todas las demás funciones descritas en el manual de cargo y las señaladas por la jefatura de Enfermería de la unidad ejecutora.

### OTROS FUNCIONARIOS DEL SERVICIO DE URGENCIA:

**Secretaria, Recepcionista, Camillero, Trabajador Manual, Mensajero.**

#### SECRETARIA:


La secretaria una vez asignada al Servicio de Urgencia, recibirá capacitación sobre aspectos generales del Servicio, RCP básica y Primeros auxilios. Dependerá jerárquicamente de la jefatura del Servicio.

#### Funciones:

1. Ejecutar trabajos de mecanografía del servicio notas, memorándum, informe, lista de cheques, pedidos de almacén, planillas de horas extras y otros.
2. Realizar tareas secretariales de dificultad promedio, tomando dictado transcribiendo a máquina y/o computadora informes y diagnósticos médicos orales y/o escritos de naturaleza delicada y de gran confidencialidad.
3. Transcribir a máquina todo material relacionado con las actividades de entrenamiento y docencia que ejecute la jefatura en material de conferencias, seminarios, talleres cursillos y otros.
4. Tomar dictado directamente a máquina en terminología médica.
5. Atender y orientar a pacientes y al público en general.
6. Manejar las solicitudes de caja menuda y la entrega de los cheques al personal del servicio.
7. Manejar datos manteniendo la confidencialidad de los mismos (expedientes, informes y datos presupuestales).
8. Manejar equipo de oficina.
9. Tramitar las vacaciones, licencias y permisos de el personal previa autorización de la jefatura del servicio.
10. Elaborar informes estadísticos mensuales, semestrales y anuales sobre la atención prestada a pacientes o pertinentes a las actividades del servicio.
11. Todas las demás funciones inherentes a su cargo.



## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU	Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012
		Documento Nivel – 1	
		Página 25 de 30	
MO-DENSYPs- CONASU-SU-01			

### RECEPCIONISTA:

Se le capacitara en RCP básica y Primeros Auxilios. La recepcionista dependerá jerárquicamente de la jefatura Médica de los Servicios de Urgencias.

#### Funciones:

1. Orientar y atender con cortesía y diligencia a todas las personas que acudan al Servicio de Urgencias.
2. Recibir y registrar las recetas médicas para tratamientos, inyectables, inhaloterapia u otra medicación, y orientar al área correspondiente.
3. Notificar a la enfermera o al médico de urgencia sobre cualquier paciente que se presente en condiciones críticas a buscar la atención en el Servicio de Urgencia.
4. Confeccionar la hoja de atención médica.
5. Hacer y registrar llamadas telefónicas y radiales solicitadas por el personal médico o de enfermería para complementar la atención del Servicio de Urgencia.
6. Cumplir el horario ordinario y no ordinario de trabajo.
7. Cumplir con las normas de puntualidad, corrección en el vestir y comportamiento exigido por la Institución.
8. Custodiar el manejo de valores de los pacientes, conjuntamente con enfermería, según las normas establecidas para dicha función.
9. Realizar el recuento estadístico de todas las actividades del Servicio de Urgencia.
10. Realizar tareas afines que le sean asignadas según la naturaleza del cargo.


### CAMILLERO.

Recibirá capacitación en primeros auxilios y RCP básica. Depende jerárquicamente de la Jefatura del Servicio, puede delegarse a la Jefatura de Enfermería de los Servicios de Urgencias.

#### Funciones:

1. Informar siempre al Coordinador o a quien este designe las órdenes recibidas por otros miembros del servicio.
2. Acudir al trabajo debidamente uniformado y con su identificación.
3. Cumplir las normas de puntualidad, disciplina y respeto en el área de trabajo.
4. Transportar pacientes en camilla o sillas de rueda a las distintas áreas de la Unidad Ejecutora.
5. Trasladar los pacientes a la ambulancia u otros vehículos, y hacia los consultorios médicos.
6. Auxiliar a los pacientes a ingresar, de la parte externa al interior de los servicios de Urgencia.
7. Llevar y traer ropa de la lavandería.

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

 <b>MO-DENSYP5- CONASU-SU-01</b>	<b>DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU</b>	<b>Revisión</b>	<b>1.0</b>
	<b>MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS</b>	<b>Fecha</b>	<b>30 Abril/2012</b>
		<b>Documento Nivel – 1</b>	
		<b>Página 26 de 30</b>	

8. Buscar pedidos de útiles, equipo, materiales de trabajo y otros documentos en caso necesario.
9. Trasladar muestras del Servicio de Urgencias y retirar resultados de laboratorio.
10. Asistir al personal de enfermería en el manejo de cadáver .
11. Realizar tareas afines que le sean asignadas según la naturaleza del cargo.

### TRABAJADOR MANUAL

Recibirá capacitación general del Servicio de Urgencias, normas de bio-seguridad, Primeros Auxilios y RCP básica. Debe ser asignado en forma permanente al Servicio de Urgencias.

#### Funciones:

1. Realizar labores de aseo en consultorios, equipos, muebles, objetos, pasillos, escaleras, puertas, ventanas, paredes, pisos, salidas de aires acondicionados y otras áreas del Servicio de Urgencias.
2. Limpiar y desinfectar camillas, baños, lavamanos, servicios y fuentes de agua.
3. Barrer, lavar, trapear, encerar y pulir pisos.
4. Retirar la basura de los cestos y mantenerlos limpios.
5. Cuidar y mantener en buen estado el equipo y material de trabajo.
6. Realizar funciones de mensajería.
7. Reportar a su jefe inmediato cualquier desperfecto o anomalía que note en su área de trabajo.
8. Conocer y cumplir con las normas de bio-seguridad.
9. Informar a su jefe inmediato de sus movimientos.
10. Realizar todas las tareas que le sean asignadas según la naturaleza de sus funciones.


### MENSAJERO

Recibirá capacitación general del Servicio de Urgencias, normas de bio-seguridad, RCP básica y primeros auxilios. Jerárquicamente depende del Servicio de Urgencias.

#### Funciones:


1. Distribuir documentos, incluso solicitud de exámenes y toda clase de correspondencia a los diferentes departamentos o servicios de la Institución o fuera de ella.
2. Registrar la correspondencia que recibe, así como la que distribuye.

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS		Fecha	30 Abril/2012
			Documento Nivel – 1	
			Página 27 de 30	
MO-DENSYPs- CONASU-SU-01				

3. Operará equipo de oficina y máquinas sencillas.
4. Realizar labores sencillas de oficina, tales como: archivar, hacer llamadas telefónicas, sellar, numerar y rotular documentos.
5. Trasladar muestras del Servicio de Urgencias y retirar resultados de laboratorio.
6. Informar siempre al Coordinador o a quien este designe las órdenes recibidas por otros miembros del servicio.
7. Acudir al trabajo debidamente uniformado y con su identificación.
8. Llevar y traer ropa de la lavandería.
9. Cumplir las normas de puntualidad, disciplina y respeto en el área de trabajo.
10. Informar a su jefe inmediato de los movimientos que efectuó.
11. Realizar todas las tareas que le sean asignadas según la naturaleza de sus funciones.


## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU	Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012
		Documento Nivel – 1	
		Página 28 de 30	
MO-DENSYPs- CONASU-SU-01			

## XII. HISTORIAL DE REVISIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la Revisión
Original 1.0	30 de abril de 2012	Se aprueba la versión original del manual.

# CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 29 de 30		
MO-DENSYPs-CONASU-SU-01				

## XIII. NOMBRES DE JEFES DE SERVICIOS DE URGENCIAS Y COLABORADORES


CONASU  
CONASU

**DRA. MARLENI I. CEDEÑO G.**  
**MAGISTER SANDRA HIDALGO**

C.H. A.A.M  
Pol. Generoso de la Guardia  
Hosp. Susana Jones Cano  
Pol. Carlos N. Brin  
Pol. J. J. Vallarino  
Pol. Manuel Ferrer Valdés  
Pol. Manuel María Valdés  
Hosp. Especialidades Pediátricas OTH  
Pol. Alejandro de la Guardia Hijo  
Pol. Blas Gómez Chetro  
Pol. Santiago Barraza  
Pol. Juan Vega Méndez  
Hosp. Regional De Chepo  
C. H. Manuel Amador Guerrero  
Pol. De Sabanitas  
Pol. Nuevo San Juan  
Hosp. Regional Rafael Estévez  
Pol. Horacio Diaz Gómez  
Hosp. Ezequiel Abadía  
Hosp. Gustavo Nelson Collado  
Pol. Pablo Espinoza  
Hosp. Dionisio Arrocha  
Hosp. Regional Rafael Hernández  
Pol. Gustavo A. Ros  
Hosp. De Changuinola  
Hosp. De Chiriquí Grande  
Hosp. De Almirante

**DRA. AURORA VERNAZA**  
**DRA. VILMA JURADO ZAMORA**  
**DR. ARNULFO M. RODRIGUEZ**  
**DR. JUAN C. JIMENEZ**  
**DR. VICTOR R. DIAZ M.**  
**DR. DANIEL QUIJADA M.**  
**DR. JOSE GUEVARA**  
**DRA. MILAGROS BLEISDEL**  
**DRA. LASSANAÛI SAMUDIO**  
**DRA. DIANA G. ELDEMIRE**  
**DR. ANDRES CORBILLON**  
**DR. RODOLFO ALVENDAS C.**  
**DR. VICTOR M. ATENCIO**  
**DR. MARIANO LOPEZ A.**  
**DRA. YIRA VILLARREAL**  
**DR. AGUSTIN CENTELLA**  
**DRA. KARLA TUÑON**  
**DR. GALO ABADIA**  
**DR. EMIGDIO ON**  
**DR. ALEJANDRO SANCHEZ**  
**DRA. MINERVA ALTAMIRANO**  
**DRA. MARIA CONTRERAS**  
**DR. REINIEL CAMARGO**  
**DRA. ILSY BATISTA**  
**DR. DOMITILLO ESPINOZA**  
**DRA. ITZA HERNNADEZ**  
**DR. HUMBERTO HERRERA**

## CAJA DE SEGURO SOCIAL

	DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD CONASU		Revisión	1.0
	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y GESTION DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS	Fecha	30 Abril/2012	
		Documento Nivel – 1		
		Página 30 de 30		
MO-DENSYPs- CONASU-SU-01				

### OTROS COLABORADORES EN LA FORMULACIÓN DEL DOCUMENTO.

**DR. JAVIER A. DIAZ G.** DIRECTOR EJECUTIVO NACIONAL DE LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES EN SALUD DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL—MINISTRO DE SALUD.

**DR. GUSTAVO SANTAMARIA.** SUBDIRECTOR NACIONAL DE AUDITORIA EN SALUD.

**DR. VICTOR CARRILLO.** SUBDIRECCIÓN NACIONAL DE INSTALACIONES DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

**DRA. ANAIS RIVERA.** DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACION - DENSYPs

**MAGISTER NELDA ALMILLATEGUI.** DEPARTAMENTO NACIONAL DE ENFERMERIA.

**DR. NESTOR VEGA YUIL.** JEFE DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL SANTO TOMAS.

**DR. GUSTAVO ESPINOSA.** COORDINADOR EN EL SERVICIO DE URGENCIA DEL CHM DRAMM.

**ING. ALEJANDRO PEÑA.** DIRECCIÓN NACIONAL DE PLANIFICACIÓN DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL.

**ING. ALFONSO CARRASCO.** DIRECCION NACIONAL DE PLANIFICACIÓN DE LA CAJA DE SEGURO SOCIAL.

**ING. FERNANDO GIRALDO.** DIRECCION NACIONAL DE PROCESOS.

**MAGISTER DEIDA SEGURA.** DIRECCION NACIONAL DE PROCESOS.

**LCDA. GUILLERMINA DE FRAGO.** JEFA RECURSOS HUMANOS DEL CHMDRAAM.

**MAGISTER MAGALY MARTINEZ.** JEFA NACIONAL DE REGISTROS Y ESTADISTICAS DE SALUD.

**SECRETARIA III.** MARIANELA WORRELL.