	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 1 de 3		
	Título:		
	Manual de Urgencias		
	Revisado por:	Aprobado por:	

## Manual de Urgencias – Hospital San Jorge de Ayapel

### 1. Presentación

El manual se adopta en el contexto del Modelo de salud Preventivo, Predictivo y Resolutivo, y que su propósito es asegurar una atención en urgencias eficiente, oportuna y centrada en la comunidad.

### 2. Objetivo

#### 2.1 General

Establecer los lineamientos técnicos y operativos para prestar el servicio de urgencias del primer nivel conforme al nuevo modelo de atención en salud.

#### 2.2 Específicos


- Asegurar atención inmediata, resolutiva y centrada en las necesidades de la población.
- Fortalecer la capacidad de respuesta local ante urgencias comunes.
- Contribuir a la prevención y gestión del riesgo en la comunidad.

### 3. Alcance

Aplica a todo el personal involucrado en el servicio de urgencias: personal médico, enfermería, auxiliares, administración. Cubre atención presencial, sistemas de referencia y contrarreferencia, y gestión en terreno.

### 4. Principios Orientadores

- Atención inmediata, continua y resolutiva.
- Enfoque preventivo y predictivo ante riesgos emergentes.
- Cercanía territorial y participación comunitaria.
- Coordinación con redes integradas (RIITS).
- Humanización, calidad, equidad y enfoque diferencial.

	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
		Página: 2 de 3	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título:  Manual de Urgencias		
	Revisado por:	Aprobado por:	

## 5. Estructura Operativa del Servicio de Urgencias

### 5.1 Organización y Disponibilidad

- Definición clara de funciones por rol (médicos, enfermería, registro).
- Registro permanente y visibilidad del talento humano.
- Coordinación permanente con niveles superior (hospitales de segundo nivel y CAPS).

### 5.2 Atención al Usuario

- Proceso de recepción, clasificación (triage), atención y cierre.
- Clasificación centrada en gravedad y riesgo, asegurando respuesta adecuada y oportuna.
- Aplicación de protocolos clínicos del primer nivel (trauma leve, emergencias obstétricas básicas, reacciones alérgicas, etc.).

### 5.3 Registro y Gestión de Información

- Documentación inmediata en historia clínica y RIPS.
- Reporte de emergencias relevantes como eventos centinela.
- Integración con sistemas territoriales de información y alertas epidemiológicas.

### 5.4 Referencia y Contrarreferencia


- Procedimientos claros según protocolos: cuándo y cómo referir a niveles superiores.
- Coordinación con CAPS y hospitales regionales.
- Seguimiento desde el servicio al paciente referenciado hasta su contrarreferencia, especialmente para casos ambulatorios.

### 5.5 Gestión Territorial y Participación Comunitaria

- Estrategias preventivas en urgencias (educación comunitaria, primeros auxilios en familia).
- Participación de líderes locales y entes comunitarios en educación y autocuidado.
- Difusión de rutas de urgencia y comunicación sobre alternativas de atención.

## 6. Responsables

- Gerente: liderazgo institucional y adopción del modelo.

	<b>MIPG - SGC</b>	<b>Código:</b> MA-AD-SGC-005	<b>Versión:</b> V.1
		<b>Página:</b> 3 de 3	
<b>Fecha de Emisión:</b> 18-08-2025	<b>Título:</b> <b>Manual de Urgencias</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	

- Coordinador de urgencias: implementación y seguimiento del manual.
- Equipo de urgencias: atención directa, registro y referencia.
- Área de estadística: monitoreo del desempeño del servicio (tiempos, causas, etc.).
- Comunidades y redes locales: apoyo en prevención y vigilancia.

## 7. Indicadores Clave

- Tiempo promedio de atención desde llegada a clasificación.
- Porcentaje de atención resolutive en el primer nivel.
- Derivaciones realizadas vs. demandas atendidas localmente.
- Eventos y emergencias reportados oportunamente.
- Satisfacción del usuario en atención de urgencias.

## 8. Capacitación y Mejoramiento

- Formación continua en atención en urgencias.
- Actualización del talento humano según lineamientos nacionales.
- Auditorías internas y revisión periódica del manual.

## 9. Anexos Sugeridos

- Flujograma del proceso de urgencias.
- Formatos de registro clínico y RIPS.
- Guía de protocolos clínicos para urgencias comunes.
- Ejemplos de reportes e indicadores estadísticos.
- Cronograma de capacitación y simulacros comunitarios.