

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS HOSPITAL REGIONAL DE TEPATITLÁN



PODER EJECUTIVO



SECRETARÍA DE SALUD JALISCO

CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001

FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DEL 2003

NO./FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DEL 2003

COPIA No.:

SELLOS:

DOCUMENTO DE REFERENCIA

AUTORIZACIONES

RÚBRICA

M EN C FRANCISCO BARRERA BECERRA

ELABORÓ:

ASESOR ORGANIZACIONAL

RÚBRICA

DR. LEOBARDO RAFAEL CAMACHO LÓPEZ

JEFE DEL SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL REGIONAL DE TEPATITLÁN

APROBÓ:

RÚBRICA

DR. HÉCTOR MEDINA ROBLES

SUBDIECTOR MÉDICO DEL HOSPITAL REGIONAL DE TEPATITLÁN

AUTORIZÓ:

RÚBRICA

DR. JUAN CARLOS ROLÓN DIAZ

DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL DE TEPATITLÁN

Este documento es vigente y está actualizado porque responde a las necesidades actuales de la unidad, y no hay uno nuevo que lo sustituya.

Responsable de la información: Hospital Regional de Tepatitlán
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos
Fecha de Publicación 07 Julio 2014

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS



CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001
FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

INTRODUCCIÓN

- Objetivo** Establecer un procedimiento en el **Servicio de Urgencias** que contribuyan a homogeneizar las acciones y los criterios institucionales, para la prestación de servicios de urgencias médico-quirúrgicas con oportunidad y altos niveles técnicos, y coadyuvar con el sistema de vigilancia epidemiológica del OPD Servicios de Salud Jalisco.
- Alcance** Este procedimiento se aplica al Servicio de Urgencias de los Hospitales Regionales del Organismo.
1. Todo paciente recibirá atención médica en el Servicio en un lapso de tiempo de 15-30 minutos .
 2. Todo paciente que ingrese al Servicio deberá ser evaluado por un médico de dicho servicio a fin de establecer la gravedad del paciente, y conforme al **TRIAGE** será seleccionado y clasificado, para priorizar su atención.
 3. Todo paciente que ingrese al Servicio será atendido con prontitud y humanismo, se le informará a él, a sus familiares o tutor legal, sobre los procedimientos médico-quirúrgicos a los que habrá de ser sometido, y se recabará consentimiento informado por escrito
 4. Todo paciente será estabilizado antes de ser remitido a otra unidad médica, cuando los procedimientos curativos o paliativos no puedan ejecutarse en el Servicio, por carencia de recursos físicos, tecnológicos o humanos calificados
 5. Todo paciente con una enfermedad infecto-contagiosa de notificación obligatoria, el caso deberá de ser sometido a investigación epidemiológica en conformidad a lo estipulado por la normatividad
 6. Todo paciente que se niegue a recibir atención médica en el Servicio o ser hospitalizado o canalizado a otra unidad de atención médica, se elaborará una carta que exima de toda responsabilidad legal al médico tratante y al hospital
 7. Es obligatorio aplicar las **Políticas para la Gratuidad** en los Servicios según proceda
- Políticas para utilizar en el procedimiento**

Definiciones

- Urgencia** Todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y que requiera atención médica inmediata.
- Urgencia calificada.** Todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y que requiera atención médica inmediata.
- Definiciones Urgencia no calificada o sentida .** Es la percepción del paciente de presentar un trastorno médico-quirúrgica que no pone en peligro la vida, un órgano o una función, y que se puede posponerse su atención médico-quirúrgica inmediaa.
- TRIAGE.** Palabra que se deriva del francés TRIER, y hace referencia al método de selección y clasificación de pacientes, basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
2 de 13

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS



CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

Documentos Internos

Son aquellos documentos elaborados por el OPD Servicios de Salud Jalisco y que son aplicables a la operatividad del presente procedimiento:

Código	Documento
	Manual de Organización Especifico del Hospital.
	Manual de Organización Especifico de la Región Sanitaria.
DOM-P16	Procedimiento para el Manejo de Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos-RPBI.
HOS-P07	Procedimiento para la Evaluación Socio-Económica del Usuario.

Documentos Externos

Son todos aquellos que no son elaborados por el OPD Servicios de Salud Jalisco y que son aplicables a la operatividad del presente procedimiento:

Código	Documento
	Ley General de Salud en Materia de Prestación de los Servicios de Salud.
	Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
	Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Control Sanitario y la Disposición de órganos, Tejidos y Cadáveres de Seres Humanos.
NOM-003-SSA2-1993	Para la disposición de sangre humana y sus componentes con fines terapéuticos.

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS



CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

Documentos Externos

Son todos aquellos que no son elaborados por el OPD Servicios de Salud Jalisco y que son aplicables a la operatividad del presente procedimiento:

Código	Documento
NOM-010-SSA2-1993	Modificación de la Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-1993, para la prevención y control de la infección por el Virus de la Inmunodeficiencia Humana. Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-1993, para la prevención y control de la infección por virus de la inmunodeficiencia humana.
NOM-020-SSA2-1994	Para la prestación de servicios de atención médica en unidades móviles tipo ambulancia.
NOM-026-SSA2-1998	Para la vigilancia epidemiológica, prevención y control de las infecciones nosocomiales.
NOM-168-SSA1-1998	Del expediente clínico.
NOM-178-SSA1-1998	Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.
NOM-190-SSA1-1999	Para la prestación de servicios de salud. Criterios para la atención médica de la violencia familiar.
NOM-087-ECOL-SSA1-2002 .	Para la protección ambiental-salud ambiental, residuos peligrosos biológico-infecciosos –clasificación y especificaciones de manejo .
NOM-007-SSA2-1993	Atención de la mujer durante el embarazo, parto y puerperio y del recién nacido. Criterios y procedimientos para la prestación del servicio .

Documentos Generados

A continuación se relacionan los formatos que se utilizarán en la aplicación del presente documento.

Código	Documento
	Vale de préstamo de los expedientes clínicos.
	Tarjeta de citas .
	Hoja de interconsulta.
SISPA-SS-14-P	Hoja de hospitalización.
	Hoja frontal para diagnósticos y operaciones quirúrgicas.
	Notas médicas .
	Ordenes medicas para pacientes hospitalizados .
	Hoja de resultados del laboratorio de análisis clínicos.

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS



CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

NO DE ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
1.		Responsable de la Recepción del Servicio de Urgencias.	<p>Recibe al paciente, lo clasifica según la gravedad para priorizar la atención médico-quirúrgica (ver actividad No 2) . Determina si se trata de un paciente de primera vez o subsecuente. Registra al paciente en la libreta de registro del Servicio de Urgencias. Verifica si el paciente se encuentra dentro de las Políticas para la Gratuidad en los Servicios de Salud Jalisco. Envía al paciente al Servicio de Trabajo Social si éste refiere, no poder cubrir el monto de la cuota de recuperación total o parcialmente . Remita al paciente a Caja para el pago de la cuota de recuperación (si procede). Canaliza el paciente a la Consulta. Controla ingreso de familiares al área de observación.</p> <p>Nota: Según la gravedad del paciente se pospone las etapas 4 y 5. Si el paciente ingresa por ambulancia, se remite directamente al área de observación para iniciar plan terapéutico. Todos aquellos pacientes que no son sujetos a exención o gratitud por programa y cuando el usuario carezca de recursos para el pago de la cuota de los servicios estará sujeto a la evaluación socioeconómica con el fin de identificar su capacidad de pago para determinar el nivel de tabulador de cuotas que correspondan o a la exención del pago mismo. Si se trata de un paciente de primera vez, por indicaciones del médico tratante solicita al Archivo Clínico la integración del expediente clínico, y verifica que este integrado conforme a lo establecido por la NOM-168-SSA1-1998 Si le paciente ingresa por ambulancia: Se remite al paciente directamente al área de observación para iniciar plan terapéutico. Se interroga a los paramédicos sobre las circunstancias en que fue localizado y las medidas terapéuticas implementadas.</p>

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS



CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001

FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

NO DE ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
2.		Servicio de Recepción de Urgencias .	<p>Criterios para clasificar una urgencia calificada.</p> <p>Fracturas y golpes en cualquier parte del cuerpo que dificultan e impidan el movimiento.</p> <p>Amputaciones, heridas extensas o penetrantes.</p> <p>Sangrando abundante o persistente por cualquier parte del cuerpo.</p> <p>Dolor repentino o persistente en cualquier parte del cuerpo.</p> <p>Perdida de conocimiento, sobre todo si no se recupera.</p> <p>Dificultad repentina y persistente para respirar.</p> <p>Pacientes diabéticos mal controlados.</p> <p>Pacientes con presión alta descontrolada (crisis hipertensiva).</p> <p>Convulsiones (ataques epilépticos).</p> <p>Imposibilidad para orinar, teniendo necesidad.</p> <p>Ingestión de sustancias tóxicas.</p> <p>Quemaduras recientes e inhalación de gases o vapores tóxicos.</p> <p>Picaduras o mordeduras por animales venenosos.</p> <p>Trastornos repentinos del razonamiento o la conducta, como ideas irracionales, alucinaciones y agresividad.</p> <p>En niños pequeños, vómitos y diarrea repentinamente y frecuentes.</p> <p>Dolores del parto .</p>
3.	Recibo único de la cuota de recuperación.	Caja.	<p>Recibe formato de Clasificación Socioeconómica de Trabajo Social, determina el nivel y cobra la cuota de recuperación según el tabulador autorizado.</p> <p>Realiza el costeo del consumo de materiales y medicamentos (pacientes en observación) .</p> <p>Cobra y expide el recibo único de la cuota de recuperación en original y dos copias.</p> <p>Entrega recibo original al usuario</p>

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
6 de 13

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS



CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

NO DE ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
4.	Formato de: Estudio socioeconómico, Clasificación socioeconómica y de Condonación de la cuota de recuperación.	Trabajo Social.	Aplica el procedimiento para la "Evaluación Socioeconómica del Usuario (HOS-P07)" y según proceda las Políticas de Gratuidad del Organismo para la exención de las cuotas de recuperación. Elabora formato de clasificación socioeconómica. Elabora formato de condonación de la cuota de recuperación. Tramita la subrogación de estudios de laboratorio y gabinete . Proporciona -a solicitud del paciente o familiar- constancia de hospitalización y/o atención médica.
5.	Vale de préstamo de expediente clínico	Admisión de Urgencias	Elabora vale de préstamo. Intercambia el vale de préstamo por expediente clínico.
6.	Expediente clínico. Vale de préstamo	Admisión Urgencias	Paciente subsecuente en control de Consulta Externa Solicita por vía telefónica al Archivo clínico el expediente clínico. Elabora vale de préstamo que intercambia por el expediente clínico. Entrega el expediente clínico al médico tratante.
7.	Hoja de registros de enfermería.	Enfermera de urgencias.	Toma los signos vitales y somatometría por indicaciones del médico tratante. Canaliza al paciente (en la primera punción toma muestra de sangre, por indicación del médico tratante para realizar estudios de laboratorio). Acude al Laboratorio con muestra y solicitud del estudio de laboratorio (si procede) . Mantiene venas permeables para administrar soluciones parenterales y medicamentos (si procede) . Administra fluidos según indicación médica y vigila su administración. Gestiona instrumental médico, medicamentos o procedimientos de diagnóstico. Realiza el manejo de medicamentos psicotrópicos, conforme a lo establecido por la normatividad y el procedimiento autorizado . Solicita dietas especiales a Dietología (ver actividad No 13).

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS



CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

NO DE ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
8.	Hoja diaria de registros médicos .	Médico de urgencias.	<p>Interroga al paciente y valora los signos y síntomas principales, motivos de la urgencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interroga y efectúa exploración física del paciente, registra los datos en la historia clínica y notas médicas, y las integra en el expediente clínico, conforme a lo señalado en la NOM- 168-SSA1-1998. • Solicita y procede a la toma estudios paraclínicos y de gabinete de rutina (biometría hemática, química sanguínea y examen general de orina (EGO)), y los requeridos para la atención de la urgencia (si procede). • Elabora plan terapéutico inicial de acuerdo al diagnóstico, según Protocolo Médico de manejo autorizado, y solicita interconsulta a otro servicio de especialidad medica (si procede). • Ordena que el paciente pase al área de observación (camilla o cama), o directamente al Servicio de Hospitalización o Quirófano. • Realiza nota de ingreso y órdenes médicas, para la atención integral del paciente.
9.	Hoja diaria de registros médicos .	Médico de urgencias.	<p>Nota: Los pacientes permanecerán en observación durante un máximo de 12 horas, para ser dados de alta, hospitalizados o referidos a otro nivel de atención médica .</p> <p>Elabora solicitud de internación . Sí el paciente es dado de alta con pocas posibilidades de regresar al servicio, o no es derivado a Hospitalización, solamente se elaborará una nota médica, en caso contrario integrar el expediente clínico Elabora nota de alta con 2 copias, una se integra al expediente clínico (si existe) y otra se entrega al paciente, familiar o tutor legal.</p>
10.	Archivo clínico.	Médico Tratante.	<p style="text-align: center;">El médico tratante ordena el internamiento del paciente .</p> <p>Solicita a la Central de Enfermería del Servicio de Hospitalización, cama censables para el paciente. Integra el expediente clínico conforme a lo establecido por la NOM-168-SSA1-1998. Remite debidamente integrado el expediente clínico al Servicio de Hospitalización.</p>

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS



CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

NO DE ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
11.	Archivo clínico.	Archivo Clínico	<p>Integra el expediente clínico conforme a lo establecido por la NOM-168-SSA1-1998 .</p> <p>Proporciona un número progresivo al expediente y lo anota en el mismo, y lo registra en la libreta de control.</p> <p>Abre tarjeta índice en pacientes de primera vez .</p> <p>Envía a Admisión de Urgencia el expediente clínico debidamente integrado .</p>
12.	Orden para dietas especiales.	Personal del Servicio de Dietología.	<p>Recolecta ordenes de dietas especiales en el Servicio.</p> <p>Confronta la orden de la dieta con el número de cama asignado al paciente.</p> <p>Presenta orden al Dietista y éste la formula ,y la entrega a la cocinera para su elaboración.</p> <p>Coloca las dietas en la charola, a las que se asigna, un número que coincide con la hoja de control.</p> <p>Antes de distribuir la charola con el alimento al paciente, se confronta el número asignado a la charola, la hoja de control y el número de identificación de la cama del paciente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nota: En caso de distribuir una dieta de manera errónea, informar de manera inmediata al médico adscrito al Servicio .
13.	Hoja para estudios epidemiológicos.	Médico del Servicio de Urgencias.	<p>El paciente presente una enfermedad infectocontagiosa de notificación obligatoria.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elabora estudio epidemiológico, determina si se trata de una infección nosocomial, realiza seguimiento epidemiológico del caso y si el paciente se deriva al Servicio de Hospitalización, pasará al área de aislados. <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sí el paciente ingresa al servicio de Urgencias, con una enfermedad infecciosa, transcurridos de 48 a 72 horas de la alta de la hospitalización es sospechoso de una infección nosocomial. • Notifica al Comité de Vigilancia Epidemiológica de las Infecciones Nosocomiales.

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS



CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001
 FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

NO DE ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
14.		Médico del Servicio de Urgencias.	<p>El paciente presenta signos y síntomas de violencia Intrafamiliar .</p> <ul style="list-style-type: none"> Establece coordinación con el Servicio de Trabajo Social, según proceda. Aplica el procedimiento conforme a lo establecido por la NOM-190-SSA1-1999, criterios para la atención médica de la violencia familiar. <p>Nota: En el turno nocturno el procedimiento lo desarrolla el médico tratante, y la supervisora de enfermería del Servicio .</p>
15.	Resumen del caso.	Médico de Urgencias.	<p>El paciente presenta un caso Médico Legal</p> <ul style="list-style-type: none"> Elabora resumen del caso y la parte de lesiones. Notifica a Trabajo Social . <p>Nota. En el turno nocturno el tramite lo efectúa el médico tratante y la supervisora de enfermería .</p>
16.	Resumen del caso.	Trabajadora Social	<p>El paciente presenta un caso Médico Legal.</p> <ul style="list-style-type: none"> Solicita resumen del caso al médico tratante. Entrevista a los familiares directos del paciente (si procede). Entrevista a los familiares directos del paciente (si procede). Notifica a la Agencia del Ministerio Público.
17.	Hoja de referencia y contrarreferencia caso médico legal; estudio epidemiológico; identificación y clasificación socioeconómica, formato de subrogación	Médico de Urgencias	<p>Se remite al paciente a otro nivel de atención médica/ o para realizar estudios paraclínicos o de gabinete</p> <ul style="list-style-type: none"> Efectúa la preparación del paciente para la referencia a otra unidad hospitalaria y establezca enlace, con el 080 . Elabora formato para la referencia y contrarreferencia del paciente y notifica a Trabajo Social, para apoyar en la gestión del traslado. <p>Nota:</p> <ul style="list-style-type: none"> El enlace telefónico al 080, u a otra línea de enlace, lo realiza el médico que ordenó el traslado. <p>En el turno nocturno la gestión la realiza la Supervisora de Enfermería o el Médico responsable.</p>

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS



CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001

FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

NO DE ACT.	FORMATO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
18.	Formato de subrogación del servicio.	Trabajo Social.	<p>El paciente es referido a otro nivel de atención o para practicar estudios paraclínicos o de gabinete subrogados .</p> <p>Proporcionan los formatos al Servicio para la referencia y contrarreferencia de los pacientes, registra el traslado en la libreta de referencia y contrarreferencia, y otorga un número de folio.</p> <p>Notifica al chofer del turno sobre el traslado, informa a los familiares o tutor legal sobre el traslado, y se recaba firma de autorización.</p> <p>Realiza la gestión administrativa para el cobro de la cuota de recuperación (si procede).</p>
19.		Médico de Urgencias	<p>El paciente se presenta agresivo/violento/presenta problemas psiquiátricos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicar técnicas de sujeción para contención del paciente, previamente indicadas en el expediente clínico por el medico tratante, donde especifique tiempo de la misma y la justificación clara y precisa de esta medida. • Informa al familiar sobre el deceso del paciente y elabora certificado de defunción. • Notifica al Servicio de Trabajo Social y deriva el cadáver al mortuario. • Localiza a los familiares o responsable legal por vía telefónica, telegrama o visita domiciliaria. • Informa a los familiares sobre los tramites a seguir para la entrega del cadáver • Realiza trámites funerarios en pacientes indigentes o abandonados. • Notifica al SEMEFO sobre los cadáveres no reclamados por los familiares, o si se trata de caso médico legal. <ul style="list-style-type: none"> • Notifica el alta del paciente a los familiares o al tutor legal y elabora hoja de indicaciones médicas de egreso. • Canaliza al paciente a la Consulta Externa del Hospital o al Centro de Salud más cercano a su domicilio. • Entrega al paciente resumen clínico de la atención recibida y recomendaciones médico-dietéticas. • Deriva al paciente a la Caja o a Trabajo Social según proceda, y (ver actividad No 1), y entrega el expediente clínico a Admisión de Urgencias.

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
11 de 13

SELLO

PROCEDIMIENTO PARA OTORGAR SERVICIOS DE URGENCIAS



CÓDIGO: DOM-P208-HR9_001
FECHA DE EMISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: NOVIEMBRE DE 2003

Asesorado por:	M en C Francisco Barrera Becerra.	Dictaminado por:	Ing/Arq. Rubén Contreras Cabrera
COLABORADORES			