



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS**



PROCESO: GESTIÓN EN  
ATENCIÓN DE URGENCIAS

CÓDIGO: SU-S1-P3

VIGENCIA: 26/11/2025

V8

PÁGINA 1 de 10

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS:** Misionales y de apoyo.

**OBJETIVO PRINCIPAL:** Garantizar el proceso de atención a los usuarios de acuerdo a la normatividad, su ingreso y egreso con oportunidad y calidad, independiente de su vinculación o no en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

**ACTIVIDADES**

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Programación del talento humano mediante cuadros de turno (médicos, Enfermera y Auxiliares de Enfermería) con las convenciones respectivas de asignación	<b>Cuadros de turno</b>	Líder de servicios de urgencias /enfermera /Agremiación
2	P	Solicitud y recepción de insumos médico quirúrgicos al área de Almacén en las fechas establecidas (quincenal)	<b>Solicitud Índigo VIE</b>	Enfermera jefe
3	H	Garantizar la apertura de ingreso o admisión desde el área de facturación para la clasificación del triage, si es urgencia vital ingresa de inmediato al área de reanimación. La auxiliar triage (circulante) realiza las funciones administrativas con el familiar para proceso de identificación e información general del paciente. Cuando el usuario que no tiene EAPB se contará con el apoyo y orientación de una persona del área para el proceso de afiliación transaccional.	<b>Apertura de Ingreso</b>	Facturador/ auxiliar de enfermería
4	H	Llamado al triage, su respectiva clasificación de acuerdo a la resolución 5596 del 2015 Manual de triage de la ESE CEO. Se identifica riesgo de alergia a medicamentos y alimentos con manilla de color amarillo, en los casos pertinentes.	<b>INDIGO VIE</b>	Médico
5	H	<b>Triage I</b> , Usuario en urgencia vital ingresa de forma inmediata al área de reanimación	<b>INDIGO VIE</b>	<b>Médico/ Enfermera</b>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f @ y  
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS**



PROCESO: GESTIÓN EN  
ATENCIÓN DE URGENCIAS

CÓDIGO: SU-S1-P3

VIGENCIA: 26/11/2025

V8

PÁGINA 2 de 10

		<p>(Activa código Azul) Si por su condición médica requiere de atención en tercer nivel se realiza llamado a referencia por radio o via telefónica para TAB o si por su condición de urgencia vital fallece, se realiza el traslado al depósito de cadáveres.</p> <p><b>Triage II,III,IV</b> espera llamado por parte del médico a la consulta de acuerdo con el Manual de ejecución triage de la Entidad. Triage IV de los usuarios cuya EAPB tiene contrato con la ESE CEO se direccionan al SIAU para su consulta prioritaria a través de consulta externa antes de 48 horas.</p> <p><b>Triage V</b> No es urgencias se deriva a consulta externa a la red de la EAPB correspondiente del usuario.</p>		<b>/Auxiliar de enfermería</b>
<b>6</b>	<b>H</b>	Seguimiento y monitoreo dashboard médico y enfermería de la clasificación del triage y cumplimiento atención de urgencias.	<b>INDIGO VIE</b>	<b>Enfermera/Médico</b>
<b>7</b>	<b>H</b>	Entrega de las ordenes médicas por parte de la auxiliar circulante con la respectiva orientación al usuario del seguimiento a indicaciones médicas:  <b>Extramural:</b> se hace entrega de la formula médica y se le indica al usuario cerrar ingreso en facturación y pasar a farmacia.	<b>INDIGO VIE-HC</b>	<b>Personal Enfermería / Facturación / Farmacia</b>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS**



PROCESO: GESTIÓN EN  
ATENCIÓN DE URGENCIAS

CÓDIGO: SU-S1-P3

VIGENCIA: 26/11/2025

V8

PÁGINA 3 de 10

Intrahospitalario: espera llamado del área de procedimiento para cumplir indicación médica.

**Observación:** firma de consentimiento informado, cumplimiento de órdenes médicas.)

**Área de procedimiento:** toma de muestras, suturas.

**Área de curaciones:** Inmovilizaciones con yeso, Retiro de puntos, inyección, toma de EKG, paso de sonda vesical.

Permitir la presencia del cuidador o familiar principal durante la valoración médica y explicar el procedimiento a seguir, particularmente en paciente menor de edad o persona en condición de discapacidad y/o adulto mayor.

8

H

**RX** habilitado en las sedes de Canaima y CAIMI, si se requiere traslado interno para la toma de este procedimiento las sedes como Palmas e IPC, comentan al área de referencia a través de correo electrónico para solicitud de la móvil. Informar al paciente el proceso de traslado.

**Ecografías:** Se encuentra habilitado en la sede de Canaima y Caimi de lunes a viernes en días hábiles con horarios preestablecidos ( mañana y tarde ). Si se requiere traslado interno para la toma de este procedimiento, las sedes de Palmas

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

Twitter Facebook YouTube  
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS**



PROCESO: GESTIÓN EN  
ATENCIÓN DE URGENCIAS

CÓDIGO: SU-S1-P3

VIGENCIA: 26/11/2025

V8

PÁGINA 4 de 10

		e IPC, deben comentar al área de referencia a través del correo electrónico para solicitud de la móvil, informar al paciente el proceso del traslado. Se debe realizar la respectiva facturación del procedimiento antes de la toma y enviar al paciente al área encargada en compañía de su familiar o personal auxiliar de enfermería si la condición lo requiere.		
9	H	<p><b>Proceso de Revaloración:</b> se visualiza a través de Indigo VIE dashboard. Médico realiza seguimiento al reporte de los paraclínicos (exámenes- imágenes diagnosticas) para su revaloración en el menor tiempo posible una vez estén validados los resultados.</p> <p>Enfermera del servicio realiza verificación a órdenes médicas con pendientes y oportuno reporte de las mismas, así como seguimiento a las revaloraciones.</p>	INDIGO VIE	Enfermera / Medico
10	H	El personal auxiliar de enfermería del área de procedimientos, recepciona las órdenes médicas y ejecuta cada una de las indicaciones, adhiriéndose a los procesos y protocolos institucionales. Colocar manilla de identificación al paciente, generalmente en la muñeca o en otra zona corporal de acuerdo a lo establecido.(roja, amarilla y blanca)	INDIGO VIE-HC	AUXILIAR DE ENFERMERIA/ ENFERMERA

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS**



PROCESO: GESTIÓN EN  
ATENCIÓN DE URGENCIAS

CÓDIGO: SU-S1-P3

VIGENCIA: 26/11/2025

V8

PÁGINA 5 de 10

11	H	<p><b>Definición de conducta:</b> Médico define conducta de acuerdo a los resultados de ordenes solicitados (salida por mejoría médica, Remisión, Hospitalización ).</p> <p>En caso de que el usuario no acepte conducta médica y decida solicitar <i>Retiro Voluntario</i> el médico le explica al usuario las posibles riesgos y complicaciones de no aceptación de conducta médica). Se firma consentimiento de Retiro Voluntario los cuales son escaneados y subidos al sistema, Historia Clínica por parte de la auxiliar de enfermería de observación o procedimientos. Si se niega a firmar se deja constancia en la historia clínica.</p> <p>Si es menor de edad firma alguno de los padres o adulto responsable a cargo y si se decide por parte de la familia no cumplir indicaciones médicas se reporta a policía de infancia y adolescencia y ficha de negligencia para los casos de menores de edad y adultos mayores de 65 años. Articulación telefónica con psicología y trabajadora social para intervención en caso de requerirse, según disponibilidad institucional de los profesionales. Tiempo de definición de conducta 6 horas dependiendo indicación médica.</p>	INDIGO VIE-HC	<p><b>Personal Enfermería / Facturación / Farmacia</b></p>
13	H	<p>Observación: La auxiliar de enfermería de procedimientos traslada el paciente al área de observación haciendo entrega a la auxiliar/jefe asignada al área.</p> <p>Protocolo de bienvenida, estancia y despedida de la ESE CEO.</p>	<p><b>Software de historia clínica / Protocolo de bienvenida del usuario /</b></p>	<p>Medico / Auxiliar de enfermería de observación/enfer mera</p>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS**



PROCESO: GESTIÓN EN  
ATENCIÓN DE URGENCIAS

CÓDIGO: SU-S1-P3

VIGENCIA: 26/11/2025

V8

PÁGINA 6 de 10

Confirmar datos del paciente y diligenciamiento del tablero de identificación

Ubicar al paciente en camilla y educa al paciente en prevención de caídas, manejos adecuados de residuos, uso del timbre de llamado de enfermería, horario de visitas, derechos y deberes.

Cumplir con el protocolo de lavado de manos, según técnica y momentos. Aplicar todos los protocolos de seguridad del paciente.

Tomar signos vitales y/o monitorizar al paciente. Cada tres horas con respectiva nota de enfermería

Acompañante permanente paciente menor de edad o persona en condición de discapacidad y/o adulto mayor.

Actuar según hallazgos de la valoración médica, solicitando recursos diagnósticos y terapéuticos, valoración psicología o trabajadora social requeridos por el paciente.

Realizar registros de historia clínica, nota médica de evolución (dos evoluciones desde el ingreso, según lineamientos institucionales.

Realizar anamnesis, confirmando conciliación medicamentosa realizada por el médico.

**Protocolo de de prevención y manejo de CAIDAS y IAAS / Software de historia clínica dashboard enfermería**

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f @ y  
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS**



PROCESO: GESTIÓN EN  
ATENCIÓN DE URGENCIAS

CÓDIGO: SU-S1-P3

VIGENCIA: 26/11/2025

V8

PÁGINA 7 de 10

		<p>Diligenciar escalas de riesgos (ejemplo: Úlceras por presión (Braden); caídas (Morse).</p> <p>Registro del usuario en Kardex de ingreso y egreso.</p> <p>Solicitar a farmacia los medicamentos e insumos almacén o bodega cada sede; requeridos para el paciente durante el turno, de acuerdo a la orden médica.</p> <p>Comunicar de forma clara y sencilla todos los aspectos relacionados con su proceso de atención y las normas de la ESE CEO al paciente y su acompañante, Indagar por las inquietudes presentadas y dar la respectiva aclaración.</p>		
14	H	<p><b>Remisión:</b> el médico diligencia el formato de referencia y contrarreferencia, el cual se visualiza inmediatamente en el dashboard de referencia.</p> <p>La radiooperadora realiza la gestión con la EAPB y la red prestadora de la ciudad, una vez se de aceptación en la red de acuerdo con su EAPB en clínica de mayor complejidad la auxiliar de enfermería de observación se informa al usuario y familiares, se confirma copago con el área de facturación, Se organiza documentación (lista de chequeo de traslado, epicrisis, reporte de laboratorios, RX, código de aceptación de remisión).</p> <p>Se hace entrega del paciente a la tripulación de la ambulancia de la Entidad</p>	INDIGO VIE-HC	Personal Enfermería/ TAB

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS**



PROCESO: GESTIÓN EN  
ATENCIÓN DE URGENCIAS

CÓDIGO: SU-S1-P3

VIGENCIA: 26/11/2025

V8

PÁGINA 8 de 10

		<p>para su traslado por parte del personal de enfermería.</p> <p>En caso de que el usuario no cuente con capacidad de pago de los copagos, se hará llamado a la trabajadora social para su respectiva intervención y nota administrativa ante la ausencia de la misma lo realizará la jefe del servicio.</p>		
15	H	<p>Hospitalización: Usuario con orden de hospitalización (Canaima) se comenta al área por parte de la enfermera, con el médico de turno para su respectiva aceptación y asignación de cama cuando este con laboratorios e imágenes diagnosticas reportadas en la historia clínica.</p>	<b>INDIGO VIE-HC</b>	<b>Médico/ Enfermería</b>
16	H	<p>Los reportes de incidentes o eventos adversos se realizan mediante la línea telefónica 8888, simad, Indigo vie, en medio físico a través del formato de notificación de eventos WhatsApp. Igualmente, los reportes de tecnovigilancia y farmacovigilancia.</p>	<b>Calidad ADT-S4-M1 ADT-S2-M2</b>	Medicos/ enfermera/ auxiliar de enfermería
17	H	<p>Todo usuario a quien se le realice atención médica en el área de urgencias (observación,) se orienta al usuario/familiar que debe dirigirse al área de facturación para el cierre de su ingreso.</p>	<b>INDIGO VIE-HC</b>	<b>Auxiliar Enfermería</b>
18	H	<p>Auxiliar de enfermería: Verificar el cargue de los insumos médicos utilizados durante estancia hospitalaria, Realizar la respectiva articulación con el área de facturación para el copago y cierre del ingreso de la historia clínica.</p>	<b>Auxiliar de enfermería</b>	<b>Auxiliar de enfermería Facturador</b>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f @ y  
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS**



PROCESO: GESTIÓN EN  
ATENCIÓN DE URGENCIAS

CÓDIGO: SU-S1-P3

VIGENCIA: 26/11/2025

V8

PÁGINA 9 de 10

19	H	Enfermera del servicio diligencia boleta de salida para el egreso del paciente en el servicio la cual debe ser presentada al orientador del servicio urgencias.	<b>GF-S5-F1 boleta de salida</b>	Vigilante
20	V	Verificar registro Kardex de ingreso y egreso del de los pacientes del área de observación	<b>Drive</b>	Enfermera /líder del proceso
21	V	Verificar la adherencia a Guías de Práctica Clínica por encima del 90% y respectiva socialización a los profesionales que se encuentren por debajo	<b>Auditoria HC</b>	Calidad /líder del proceso
21	A	Realizar los respectivos planes de mejoramiento de acuerdo con los análisis de protocolos de Londres, auditorias de guías de práctica clínica o derivadas de una PQRS.	<b>GC-S3-F17 Plan de mejora</b>	Líder del proceso
22	A	Generar un informe estadístico mensual del servicio para presentación en comité técnico-científico	<b>Informe</b>	Líder del proceso
<b>CONSIDERACIONES ESPECIALES</b>				
N/A.				

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**ATENCIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS**



PROCESO: GESTIÓN EN  
ATENCIÓN DE URGENCIAS

CÓDIGO: SU-S1-P3

VIGENCIA: 26/11/2025

V8

PÁGINA 10 de 10

**CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
3	Modificación del documento:	21/10/2017
4	Modificación del documento:	22/05/2018
5	Modificación del documento:	05/10/2020
6	Modificación del documento:	22/08/2023
7	Modificación del documento:	02/11/2023
8	<p>Modificación del documento: Se realiza modificación del documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso "Gestión en el servicio de urgencias", se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualización de la vigencia.</li> <li>2. Ajustes estructurales.</li> <li>3. Ajustes de contenido general</li> </ol>	26/11/2025
<p>Nombre: Sindy Ximena Orjuela Cargo: Enfermera.</p> <p>Nombre: Ledvi esnedy Oviedo Acevedo Cargo : gestión servicios hospitalarios</p> <p>Nombre: Paula Clareth Garnica Quintero Contratista Área de Planeación</p>	<p>Nombre: Orlando Silva Duarte Cargo: Coordinador Médico</p> <p>Nombre: Guillermo Bonilla Escobar Cargo: Líder de Garantía de la Calidad</p>	<p>Nombre: Lina María Vásquez Díaz . Cargo: Subgerente de Servicios de salud.</p>
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA  
863 2828

WHATSAPP  
304 384 99 92

f @   
ESE Carmen Emilia Ospina