

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	URGENCIAS	Nº: PC-75-URG-00
		Rev.: A
		Página 2 de 4

<h2 style="margin: 0;">Proceso</h2> <h3 style="margin: 0;">Gestión de la atención en URG</h3>

1.- OBJETO

Describir el conjunto de actividades encaminadas a cubrir las necesidades asistenciales de los pacientes que acuden al servicio de URG.

2.- ALCANCE

El conjunto de actividades realizadas por el Servicio de Urgencias para las necesidades de atención asistencial de los pacientes que entran por dicha área.

También abarca a todos los profesionales, instalaciones, materiales y equipamiento adscritos a la Unidad.

Este procedimiento alcanza a los pacientes

En la descripción del procedimiento se incluyen las actividades desempeñadas por la Unidad, en sus ámbitos de responsabilidad, consideraciones, exigencias y actuaciones que le son específicas de la actividad desempeñada y de tipo legislativo.

En este sentido, existe un listado actualizado con la legislación vigente que afecta a las actividades desempeñadas por la Unidad.

3.- DESCRIPCIÓN

La gestión de la atención en urgencias, de manera general se ajusta las siguientes fases:

1. Proceso de entrada.

Desde que el paciente se presenta en la ventanilla de Admisión hasta la entrega de la documentación al paciente (este proceso en caso de pacientes que por su gravedad entran directamente al área de Urgencias, puede realizarse a lo largo de la atención).

2. Proceso de clasificación (triage)

Desde que la enfermería dispone de los datos del paciente hasta que le asigna un grado de gravedad. Dependiendo de este los pacientes pasaran al área de urgencias u a otra...

También puede darse el caso de que un paciente sea derivado directamente a Consultas Externas del Hospital

3. Proceso de Atención o Asistencia.

El proceso asistencial queda determinado por el grado de gravedad que ha establecido triage y que clasifica a los pacientes por grupos a los que se les dará asistencia en:

- **Cuidados Mínimos.**
- **Boxes**
- **Semicríticos.**
- **Observación**
- **UDT**

 Govern de les Illes Balears Hospital Son Llàtzer	URGENCIAS	Nº: PC-75-URG-00
		Rev.: A
		Página 3 de 4

<h2 style="margin: 0;">Proceso</h2> <h3 style="margin: 0;">Gestión de la atención en URG</h3>

- **UCE**

Los tres últimos componen un área

Los pacientes pueden ir moviéndose de un área a otra dependiendo de las valoraciones médicas.

Con independencia del área la atención asistencial sigue los siguientes pasos:

1. Priorización de los pacientes que se encuentran dentro del mismo grupo
 Valoración asistencial del problema por el que acude. Una vez el paciente es valorado y con la información de la que dispone el facultativo, pudiera darse el caso de que necesitase general un parte judicial para comunicar al juzgado el hecho que ha ocasionado la visita, ya sea para adelantar la notificación por fax o para generar el parte se actuaría según la **IT-75-URG-40A Tramitación partes judiciales**
2. Solicitud de pruebas complementarias, si se requieren cuya gestión aparece recogida en la **IT-75-URG-0A Gestión pruebas complementarias**
3. Diagnostico. Donde se encuadran todos los protocolos clínicos así como los de información a paciente y familiares que se realiza en diferentes momentos a lo largo de la asistencia según se indica en la **IT-75-URG-0B Información a pacientes y familiares**
4. Decisión entre ingreso o alta, que nos llevarían a procesos diferentes y que queda recogida en la **IT-75-URG-0C Decisión de permanencia o alta**

Ingreso: Englobaría todos los relacionados con la estancia del paciente ya sea entre las mismas unidades se urgencias en otras. Que se ajustara a lo establecido en el **Circuito de ingresos desde urgencias**

Alta: que incluye todos los requisitos a nivel de informe, suministro de medicación en el que se le entrega, si corresponde, el tríptico informativo informativo de la misma (**Kits URGENCIAS cuidados básicos (trípticos paciente)**) y citas del paciente.

4.- DOCUMENTOS.

IT-75-URG-0A Gestión pruebas complementarias
IT-75-URG-0B Información a pacientes y familiares
IT-75-URG-0C Decisión de permanencia o alta
IT-75-URG-40A Tramitación partes judiciales
Kits de cuidados básicos.
Kits URGENCIAS cuidados básicos (trípticos paciente)
Circuito ingreso desde urgencias
Protocolos asistenciales



Proceso

Gestión de la atención en URG

5.- REGISTROS

Los registros se detallan en los procedimientos específicos relacionados con este. Salvo los de las instrucciones que corresponden a este procedimiento y que son:

1. **Solicitud peticiones pruebas complementarias**
2. **Hoja de enfermería**
3. **Informe preliminar**
4. **Hoja triage**
5. **HP DOCTOR.**

6.- MAPA DE PROCESOS

MAPA DE ALTO NIVEL URGENCIAS

