



NUESTRO COMPROMISO ES DARLE EL MEJOR SERVICIO

Protocolo de Atención

SERVICIO DE EMERGENCIA

ÍNDICE

1. Bienvenida	2
2. Aspectos a considerar en la atención	3
3. Control de Ingreso	4
4. Priorización de la Atención	5
5. Registro Administrativo de pacientes	5
6. Atención Médica	6
7. Hospitalización	7
8. Registro de Actividad Asistencial	8
9. Traslado de Paciente	8
10. Egreso de pacientes de la unidad de Emergencia	9
11. Despedida del Asegurado	10

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE EMERGENCIA



Bienvenida del Asegurado

1. Conserve el orden y organización de su lugar de trabajo. Despeje su escritorio y mantenga sobre éste sólo el material que utiliza frecuentemente.
2. Establezca contacto visual con el asegurado, sonría.
3. Salude deferentemente, preséntese indicando su nombre y demuestre interés por la otra persona.
4. Solicitar al asegurado que se identifique. Desde este momento diríjase al asegurado por su nombre. Si se encuentra ocupado y no puede atender inmediatamente, exprese las disculpas pertinentes y manifieste el tiempo de espera.
5. Consulte al asegurado el motivo de su presencia.
6. Ponga atención a lo que éste expresa, escuche sin interrumpir. Ocasionalmente, asienta para que el asegurado perciba que está siendo considerado. Adquiera una actitud corporal acorde, sin distraerse en otros asuntos. Mantenga una postura erguida.
7. Cuide la expresión de su rostro. Evite manifestaciones, gestuales y verbales, negativas. Aún cuando le resulte complejo lo que el asegurado solicita, evidencie su disposición a apoyarlo e intentar resolver sus dudas o problemas.
8. Con el propósito de corroborar lo que ha expresado el asegurado, repítale lo esencial de su mensaje. De esa forma tendrá total certeza de cómo ayudarlo.
9. Señale las alternativas de solución y oriente al asegurado en el procedimiento a seguir.
10. Brinde el espacio para que el asegurado formule dudas e inquietudes.
11. Sea preciso en sus respuestas y, de ser necesario, elabore preguntas específicas que le permitan obtener información concreta, aclarando así aspectos confusos.

Aspectos a Considerar en la Atención.

1. Ocúpese de su imagen personal, ofrezca una apariencia armónica y grata.
2. Mantenga una actitud de servicio.
3. Comprométase a entregar un buen servicio.
4. Si el asegurado se molesta, no lo tome como un asunto personal. Recuerde que su función es responder a los requerimientos de éste y facilitarle los procesos.
5. De ser necesario, ofrezca disculpas.
6. Evite, bajo cualquier condición, entrar en discusión con el asegurado, concéntrese en el problema mismo y la solución de éste.
7. No ponga en duda la palabra del asegurado.
8. Comportese de forma diligente y eficiente, de esta forma evitará aglomeraciones.
9. En el trabajo, intente no dejarse influir por sus problemas personales o estado de ánimo.
10. Evite aquellas manifestaciones negativas o de desaprobación, verbales y corporales.
11. Asegúrese que el asegurado ha comprendido sus explicaciones.
12. Procure una correcta modulación y entonación de voz. Hable amistosamente.
13. No se precipite en sus respuestas, evite la impulsividad.
14. Diríjase al asegurado por su nombre y trátelo de “Usted”.
15. Evite transmitir impaciencia y ansiedad, por el contrario muéstrese seguro (a) y confiado (a).
16. En caso de no poder dar solución a las inquietudes del asegurado, remítalo a la Oficina de Atención al Asegurado (OAS).
17. Interésese y conozca lo que se realiza en otras áreas de su lugar de trabajo, esa información le será útil al momento de relacionarse con el asegurado.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE EMERGENCIA



Subproceso: Control de Ingreso de Pacientes.

Funcionarios Involucrados

1. Vigilante de Seguridad

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI)
2. Lista de pacientes Hospitalizados en Emergencia.

Pasos en la Atención

1. Pregunte a paciente o familiar cual es el motivo que lo trae a Emergencia. Llame a paciente para atención médica.
2. Dirija a paciente a Triage, para derivarlo a la unidad correspondiente dependiendo del estado de salud.
3. Solicitar a familiares esperar en sala de espera.

Subproceso: Control de Ingreso de Familiares.

Funcionarios Involucrados

1. Vigilante de Seguridad

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI)
2. Lista de pacientes Hospitalizados en Emergencia.

Pasos en la Atención

1. Solicite DNI para confirmar identidad.
2. Consulte el apellido y nombre del paciente.
3. Verifique en planilla si es que el paciente se encuentra hospitalizado
 - Si es que es horario de visita:
 - Retenga el DNI
 - Dirija a Familiares a sala de Emergencia. Todo familiar debe ingresar con un Fotocheck respectivo entregado por Relaciones Públicas.
 - Si no es horario de visita, indique al familiar cuales son los horarios del día en que puede ingresar al Servicio de Emergencia. Si la situación lo amerita, solicite Fotocheck de permiso para ingresar a Emergencia previa coordinación con Relaciones Públicas y Médicos Tratantes.

Subproceso: Priorización de la Atención.

Funcionarios Involucrados

1. Medico de Triage.
2. Enfermeras de Triage.

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI)
2. Disponibilidad de materiales (sello de goma y formularios) que permita una adecuada identificación de tipo de paciente y Unidad que se envía a paciente.
3. Información actualizada del estado y capacidad de los tópicos
4. Tipificación de Paciente

Pasos en la Atención

1. Identifique necesidad del paciente.
 - Si el paciente se encuentra con riesgo vital, derive inmediatamente a shock Trauma para que pueda ser atendido por un especialista.
 - Si el paciente se encuentra estabilizado continúe con la atención de Triage.
2. Realice acto medico.
 - Paciente con urgencia, derive inmediatamente a tópico de medicina.
 - Paciente estable explique que tiene que esperar el llamado de Técnico Paramédico para ser atendido.
3. Registre adecuadamente, por medio de sellos, cual es la condición del paciente y como continuara la atención solicitada. (Prioridad de la Atención).

Subproceso: Registro Administrativo de Pacientes.

Funcionarios Involucrados

1. Personal Administrativo

Requerimientos Críticos

1. Documento Nacional de Identificación (DNI) del paciente
2. Sistema de Gestión Hospitalaria operativo.

Pasos en la Atención

1. Identifique Afiliación y Acreditación de pacientes en sistema computacional.
2. Asegúrese de la identidad del paciente para evitar superposición de identidades.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE EMERGENCIA



Subproceso: Atención Médica

Funcionarios Involucrados

1. Médico de Especialidad.

Requerimientos Críticos

1. Insumos clínicos disponibles.
2. Registro de evaluación y procedimientos en Historia Clínica (HC) del paciente.
3. Talonario de receta para indicar medicamentos.

Pasos en la Atención

1. Pregunte a paciente cuales son sus principales molestias que lo aquejan.
2. Realice un examen general al paciente, de manera de tener claridad del diagnóstico que se tiene.
3. Si requiere exámenes, solicite exámenes de Rayos X o de Laboratorio.
 - Envíe a paciente a Sala de Espera, para ser recogido por el Técnico y hacerse los exámenes indicados por el médico.
4. Si paciente se encuentra grave y necesita Hospitalización, informe a familiares estado de paciente y los procedimientos a los cuales se someterá.
5. Si paciente no presenta mayores complicaciones, derive a paciente a Consultorio para continuar procedimientos.

Subproceso: Hospitalización

Funcionarios Involucrados

1. Médico de Especialidad

Requerimientos Críticos

1. Registro de evaluación y procedimientos en Historia Clínica (HC) del paciente.

Pasos en la Atención

1. Gravedad del paciente requiere asignación de cama.
2. Jefe de Guardia encargado verifica la disponibilidad de cama en piso.
 - Si existe disponibilidad, se gestiona el traslado del paciente.
 - Si no hay disponibilidad en Piso, se verifica disponibilidad de cama en Sala de Observación de Emergencia.
3. Médico tratante indica Hospitalización de Emergencia.
 - Asigna cama al paciente en Sala de Observación de Emergencia.
 - Paciente se hospitaliza.
4. Jefe de Servicio no encuentra cama disponible en Emergencia:
 - Si paciente puede esperar, se repite el proceso más tarde o al día siguiente.
 - Si paciente no puede esperar se hospitaliza en cama de Observación de Emergencia.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE EMERGENCIA



Subproceso: Registro de Actividad Asistencial

Funcionarios Involucrados

1. Médico de Especialidad
2. Enfermera de turno.

Requerimientos Críticos

1. Registro de evaluación y procedimientos en Historia Clínica (HC) del paciente.

Pasos en la Atención

1. Si la HC se encuentra en Emergencia, registre:
 - Diagnóstico médico.
 - Procedimientos realizados
 - Exámenes indicados (Rayos X, Laboratorio, etc.)
 - Medicamentos recetados
 - Procedimientos de enfermería
1. Si la HC no se encuentra en Emergencia, registre la información del paciente en hoja tentativa para después registrarla en la HC.

Subproceso Traslado de Pacientes:

Funcionarios Involucrados

1. Técnico Paramédico

Requerimientos Críticos

1. Solicitud de Traslado
2. Disponibilidad de Camillas

Pasos en la Atención

1. Médico debe registrar en la solicitud de Traslado el paciente que se traslada y hacia donde se traslada.
2. Recepcionar solicitud de traslado.
3. Traslade al paciente a la camilla
4. Cerciórese que el paciente se encuentra bien seguro en la camilla.
 - Si el paciente se mueve constantemente y tiene riesgo de caerse, amarre al paciente para no correr riesgos en el traslado.
5. Certifíquese de la unidad al cual tiene que realizar el traslado.
6. Entregue al Técnico Paramédico la solicitud para que el paciente reciba la atención.
7. Espere al paciente.
8. Cuando termine atención, regrese al paciente a la unidad de origen.

Subproceso: Egreso de Pacientes de la Unidad de Emergencia

Funcionarios Involucrados

1. Medico de Especialidad

Requerimientos Críticos

1. Solicitud de Traslado
2. Disponibilidad de Camillas
3. Formulario de Alta Hospitalaria

Pasos en la Atención

1. El medico debe completa formulario de prealta
2. Completa formulario de alta
3. Entrega a enfermería
4. Se le informa a paciente y familiares que el paciente esta de alta y que puede retirarse cuando se encuentre listo.
5. Enferma entrega a admisión los pacientes que se han dado de alta.
6. 1.Admisión actualiza listado de paciente en Emergencia.
7. 1.Solicita limpieza de las camas disponibles
8. 1.Registra y comunica Disponibilidad de Cama

Despedida del Asegurado:

1. Asegúrese que el asegurado ha quedado conforme con el servicio prestado.
2. Consulte las inquietudes finales al asegurado.
3. Agradezca la disposición del asegurado por los procedimientos seguidos y tiempo utilizado.
4. Exprese un mensaje de despedida cordial y explicita su disposición para brindar ayuda en futuras oportunidades.