

**“MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS  
DEL AREA DE EMERGENCIA,  
URGENCIA Y PRIMEROS  
AUXILIOS - CAJA DE SALUD  
CORDES – POLICLINICO  
WARNES.**



**CAJA DE SALUD  
CORDES**



**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS - UNIDAD DE  
EMERGENCIAS**



CONTROL DE EMISION			
	ELABORO	REVISO	APROBO
<b>FIRMA Y SELLO</b>	Dra. Vany Lorena Quispe Sánchez		
FECHA	2024	2024	2024

Dra. María Daniela Rodríguez Barbery  
**JEFE MEDICO CAJA CORDES SANTA CRUZ**  
Dra. Marian López Rossell  
**COORDINADORA MEDICO DE CAJA CORDES  
POLICLINICO WARNES**



## MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS - UNIDAD DE EMERGENCIAS





# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIA

## 1. INTRODUCCIÓN

El proceso, según la Real Academia Española de la Lengua, es el conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial, es decir, el camino que sigue alguna acción para llegar al objetivo; por su parte el procedimiento es la forma en la que se debe asumir ese camino, es decir, la forma en que se ejecutan las cosas. Y he aquí la importancia de tomar en cuenta ambas circunstancias. Si el procedimiento es inadecuado, el proceso seguirá su curso aun cuando las cosas estén “mal hechas”. Sin embargo, llegará el momento en que la información faltante sea necesaria y tengamos que corregir el rumbo de forma urgente. Aún con todo, los procedimientos suelen ser tan rutinarios en la organización que tienden a dejar de ser supervisados y, por consecuencia, se convierten en punto crítico al dejarlo de lado. Es importante reconocer la importancia de los procesos orientados a objetivos específicos, sin embargo, se debe dar la misma importancia a la ejecución de los procedimientos; una mala ejecución es equivalente a un desvío en la calidad de atención. Para que esto no suceda, todos los empleados deben ser capacitados adecuadamente en la ejecución y la importancia de los procedimientos que se llevan a cabo, además, de que deben conocer la parte del proceso que realizan y cómo afecta éste a las demás.

También un proceso se puede definir como una serie de actividades, acciones o eventos organizados interrelacionados, orientadas a obtener un resultado específico y predeterminado, como consecuencia del valor agregado que aporta cada una de las fases que se llevan a cabo en las diferentes etapas por los responsables que desarrollan las funciones de acuerdo con su estructura orgánica.

Los procedimientos son módulos homogéneos que especifican y detallan un proceso, los cuales conforman un conjunto ordenado de operaciones o actividades determinadas secuencialmente en relación con los responsables de la ejecución, que deben cumplir políticas y normas establecidas señalando la duración y el flujo de documentos.

	<p align="center"><b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS - UNIDAD DE EMERGENCIAS</b></p>	
---	--	---

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo General.**

Orientar el trabajo, determinando el orden de las actividades que deben ser realizadas en los diferentes niveles de complejidad del primer nivel de atención y policlínico que contribuyan la consecución de los Objetivos institucionales en el Servicio Departamental de Salud.

### **2.2. Objetivos específicos**

1. Identificar los macro procesos en los diferentes niveles de complejidad del primer nivel de atención.
2. Identificar los objetivos, el alcance, los actores o responsables de los macro procesos identificados.
3. Identificar el flujo de las actividades, sus responsables, los registros, su duración en tiempo con base en los protocolos y guías de atención existentes.

## **3. MARCO TEÓRICO**

### **3.1. Marco Jurídico Legal.-**

- Constitución Política del Estado.
- Decreto Supremo N° 29272 Plan Nacional de Desarrollo.
- Decreto Supremo N° 29894 Organización del Órgano Ejecutivo.
- Ley N° 031 Marco de Autonomías y Descentralización.
- Ley N° 1178 Administración y Control Gubernamental.
- Ley N° 004 Lucha Contra la Corrupción Marcelo Quiroga Santa Cruz.
- Ley N° 3058 Impuesto Directo a los Hidrocarburos (IDH).

### **Disposiciones Legales en Salud**

- Código de Salud (D.L. 15629 del 18 de julio 1978).
- Código de Seguridad Social.
- Decreto Supremo N° 25233 Funcionamiento de los SEDES.
- Decreto Supremo N° 29601 Nuevo Modelo de Atención y Gestión en Salud (SAFCI).



**MANUAL DE PROCESOS Y  
PROCEDIMIENTOS - UNIDAD DE  
EMERGENCIAS**



- Reglamento de la SAFCI (Resolución Ministerial N° 0737).
- Ley 3131 del Ejercicio Profesional Médico.
- Decreto Supremo N° 28562 Reglamentario del Ejercicio Profesional Médico.
- Resolución Ministerial 0090 Instrumentos
- Normativos de Calidad del Programa Nacional de Calidad en Salud (PRONACS).
- Ley N° 2426 Seguro Universal Materno Infantil (SUMI).
- Ley 3323 Seguro de Salud para el Adulto Mayo (SSPAM).
- Ley N° 1737 Política Nacional del Medicamento.
- Decreto Supremo No 28748 de 20 junio 2006 Aseguramiento Prefectural en Salud.
- Decreto Supremo N° 26873 Sistema Nacional Único de Suministros (SNUS).
- Decreto Supremo N° 1008 Selección de Proveedores Lista Nacional de Medicamentos (LINAME).
- Decreto Supremo N° 24176 Reglamento de Gestión de Residuos Sólidos.
- Resolución Ministerial N° 202 Documentos Normativos de Laboratorios.
- Disposiciones legales generales relacionadas a salud.
- Resolución Ministerial N° 1036, Norma Nacional Red Municipal SAFCI y Red de Servicios.
- Resolución Ministerial N° 1036, Norma Nacional Referencia y Retorno.
- Resolución Ministerial N° 1036, Norma Nacional Caracterización de Establecimientos de Primer Nivel de Atención



# MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS - UNIDAD DE EMERGENCIAS



PROCESO IDENTIFICADO	AREA DE EMERGENCIA (24 HORAS)		FECHA EMISION:
OBJETIVO	Brindar atención oportuna, con eficacia, eficiencia, calidad y calidez a pacientes en situación de emergencia o urgencia.		VERSION:
PRODUCTO ESPERADO	Paciente estabilizado, problema resuelto y/o referido a establecimiento de salud de mayor complejidad.		
ALCANCE	El presente Manual de Procesos y Procedimientos es aplicable en los Servicios de Emergencias de los Establecimientos de Salud de I Nivel de Atención del Centro de Salud Integral.		
MARCO NORMATIVO LEGAL	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución Política del Estado</li> <li>• Código de Salud</li> <li>• Plan Sectorial de Salud</li> <li>• Modelo de Salud Familiar comunitaria e Intercultural SAFCI</li> <li>• Reglamento General de Hospitales.</li> <li>• Norma Nacional de Caracterización de Establecimientos de Salud de I nivel</li> <li>• Normas y Reglamentos del Programa nacional de Gestión de Calidad (manuales y guías de acreditación de servicios de I nivel normas y reglamentos del expediente clínico,</li> <li>• Reglamento de Hospital</li> <li>• Ley 1178.</li> <li>• Manual de Funciones del Ministerio de Salud.</li> <li>• Manual de Procedimientos</li> <li>• PRONAC.</li> <li>• Protocolos de Atención del Ministerio de Salud</li> <li>• Norma Nacional de Referencia y Retorno de usuarios y la información en salud.</li> <li>• Ley 3131 del Ejercicio Profesional Médico y normativa interna DS Y RM afines</li> <li>• Normas de Diagnósticos y Tratamiento de Diagnósticos de la Seguridad Social.</li> </ul>		
FUNCIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, organizar, dirigir el funcionamiento del área de urgencias y primeros auxilios.</li> <li>• Verificar que el proceso de atención de pacientes se realice de acuerdo a lo establecido en las Normas de Diagnóstico y Tratamiento.</li> <li>• Brindar servicio oportuno con eficacia, calidad y calidez a pacientes en situación de emergencia o urgencia</li> <li>• Cumplir el proceso y procedimiento de referencia, establecida a través de normativa vigentes</li> <li>• Otorgar al paciente prestaciones en salud de manera integral hasta su estabilización</li> <li>• Cumplir normas y procedimientos establecidos para la atención de pacientes en el área de urgencia y primeros auxilios.</li> </ul>		
NATURALEZA DEL PROCESO	Proceso de la cadena de valor		
AMBITO DEL PROCESO	Institucional		
RESPONSABLE	DIRECTOR DEL CENTRO DE SALUD	Responsable de vigilar, garantizar el cumplimiento de programas y normativas establecidas en la atención médica integral proporcionada al paciente con calidad, mediante el diagnostico medico oportuno, así como el trato humano y cálido a los pacientes.	

	<b>MEDICO DE EMERGENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deberá proporcionar médica de emergencia, mediante valoración y diagnóstico oportuno.</li> <li>• Deberá apegarse a los estándares de calidad que señalen las normas en materia de Salud.</li> <li>• Cumplir con los formatos que integran el expediente clínico de acuerdo al PRONAC, en cada usuario.</li> </ul>
	<b>JEFATURA DE ENFERMERIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar, organizar y coordinar las funciones y procedimientos de enfermería con los Jefes de Servicio, médicos, auxiliares de diagnóstico y áreas administrativas.</li> <li>• Deberá contribuir con los servicios médicos, para la atención integral de pacientes ambulatorios, mediante las técnicas de enfermería necesarias y suficientes que permitan la rehabilitación del estado salud-enfermedad del paciente.</li> </ul>
	<b>PERSONAL ADMINISTRATIVO</b>	Planear, dirigir, coordinar y supervisar la organización y funcionamiento de los procesos administrativos en los diferentes servicios.

#### **ACTIVIDADES DEL PROCESO (PROCEDIMIENTOS):**

1. Paciente llega a la emergencia con necesidad de recibir atención medica
2. Médico, enfermera y/o personal de salud reciben al paciente que requiere atención por el área de Urgencias y Primeros Auxilios.
3. Personal administrativo verifica hacen firmar compromiso de pago al paciente y/o familiar.
4. Si el paciente no está grave, la enfermera toma peso, talla y signos vitales. Registra en la Historia clínica.
5. Médico, realiza la atención y valoración al paciente de emergencia a través del examen físico general; determina conducta a seguir, elabora receta, da indicaciones al paciente y familiar sobre el tratamiento y pasos a seguir, registrando en el Expediente Clínico.
6. Si la patología amerita realizar tratamiento de urgencia y seguimiento el medico indica ingresar a sala de observación con la medicación prescrita.
7. La enfermera de sala de observación valora al paciente, revisa las indicaciones médicas, e inicia su tratamiento dando cumplimiento al proceso de enfermería vigente.
8. Registra los procedimientos y tratamientos realizados en el expediente clínico.
9. En caso de gravedad el paciente será referido a otro establecimiento de mayor complejidad, con formulario de referencia correspondiente bajo condiciones que establece la normativa vigente, para la continuidad de la atención.
10. Enfermera realiza los descargos de utilización de medicamentos, procedimientos y otros en la hoja de registro de procedimientos y entrega a caja (personal administrativo).
11. Personal administrativo, realiza el cobro de acuerdo a arancel de la institución. Si el paciente no tiene para cancelar derivar a trabajo social.
12. Personal administrativo realiza el cobro o descargo de acuerdo a categoría de trabajo social y entrega los comprobantes correspondientes al paciente o familiar.

## DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDADES		MEDICO	ENFERMERA	PERSONAL ADMINISTRATIVO	TRABAJO SOCIAL	REGISTRO	TIEMPO MAXIMO EMPLEADO (DIA/HRA/MIN)	DOCUMENTO SOPORTE Y REGISTRO
1	Paciente llega a la emergencia con necesidad de recibir atención medica	INICIO						2 min	
2	Médico, enfermera y/o personal de salud reciben al paciente que requiere atención por el área de Urgencias y Primeros Auxilios.	↓		RECIBEN AL PACIENTE					PROTOCOLO DE ATENCION MANUAL DE EXPEDIENTE CLINICO
3	Personal administrativo verifica hacen firmar compromiso de pago al paciente y/o familiar.				VERIFICA Y HACE FIRMAR COMPROMISO DE PAGO AL PACIENTE O FAMILIAR		Sistema	2 min	MANUAL ADMINISTRATIVO
4	Si el paciente valorado no se lo clasifica como grave, la enfermera toma peso, talla y signos vitales. Registra en la Historia clínica.							2 min	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERIA
5	Médico, realiza la atención y valoración al paciente de emergencia a través del examen físico general; determina conducta a seguir, elabora receta, da indicaciones al paciente y familiar sobre el tratamiento y pasos a seguir, registrando en el Expediente Clínico.						Archivo	2 min	PROTOCOLO DE ATENCION MANUAL DE EXPEDIENTE CLINICO
6	La enfermera realiza procedimiento indicado por el médico y recomienda los cuidados a seguir.				REALIZA EL PROCEDIMIENTO INDICADO Y RECOMIENDA LOS CUIDADOS A SEGUIR				
7	Si la patología amerita realizar tratamiento de urgencia y seguimiento el medico indica ingresar a sala de observación con la medicación prescrita. O indica tratamiento ambulatorio.		INDICACION DE INGRESO A SALA DE OBSERVACION				Expediente clínico	2 min	PROTOCOLO DE ATENCION MANUAL DE EXPEDIENTE CLINICO



8	La enfermera de sala de observación valora al paciente, revisa las indicaciones médicas, e inicia su tratamiento dando cumplimiento al proceso de enfermería vigente.	VALORA Y DA CUMPLIMIENTO A LAS INDICACIONES MÉDICAS		2 min	PROTOCOLO DE ATENCION MANUAL DE EXPEDIENTE CLINICO
9	Registra los procedimientos y tratamientos realizados en el expediente clínico.	REGISTRO EN EXP. CLINICO		DEPENDIENDO DEL TIEMPO DE MEJORA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ENFERMERIA
10	En caso de gravedad el paciente será referido a otro establecimiento de mayor complejidad, con formulario de referencia correspondiente bajo condiciones que establece la normativa vigente, para la continuidad de la atención.	TRASFERENCIA A OTRO ESTABLECIMIENTO		10 min	MANUAL DE REFERENCIA Y RETORNO
11	Enfermera realiza los descargos de utilización de medicamentos, procedimientos y otros en la hoja de registro de procedimientos y entrega a caja (personal administrativo).	HOJA DE DESCARGOS DE UTILIZACIÓN DE SERVICIO		5 min	
12	Personal administrativo, realiza el cobro de acuerdo a arancel de la institución.	CANCELACION DE ACUERDO A ARANCEL ESTABLECIDO	Expediente clínico	2 min	MANUAL ADMINISTRATIVO
13	Si el paciente no tiene para cancelar derivar a trabajo social	EVALUACION Y CATERIZACION POR TRABAJO SOCIAL	SISTEMA	5	REGLAMENTO DE CATEGORIZACION DE TRABAJO SOCIAL
14	Personal administrativa realiza el cobro o descargo de acuerdo a categoría de trabajo social y entrega los comprobantes correspondientes al paciente o familiar.	CANCELACION O EXONERACION DE PAGO	SISTEMA	5	MANUAL ADMINISTRATIVO
		FIN			

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre	Dra. Vany Lorena Quispe Sánchez		
Firma			
Fecha	15/08/2024		