



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 1 de 25

1. Objetivo

Establecer los lineamientos y las bases jurídicas y administrativas en las cuales el área de Urgencias opera para poder brindar servicio de salud con calidad, eficiencia y respeto de derechos de los pacientes y los médicos, así como servir de guía al personal del Servicio y del Hospital en los procesos de atención al Servicio de urgencias.

2. Alcance

Es de aplicación obligatoria para todas las áreas de la organización.

3. Receptor del servicio

Alumno deportista, colaboradores, padres de familia, aspirantes, externos, etc.

4. Responsable

Se debe indicar el o los responsables del documento. (Puesto)

5. Áreas Involucradas

Se debe indicar todas las áreas involucradas que intervienen en el documento o proceso.

AREA	RESPONSABLE (PUESTO)	FIRMA
Dirección General	Directora general	
Dirección Medica	Director medico	
Servicios Médicos	Médico responsable	
Enfermería	Responsable de enfermería	
Imagenología	Responsable de imagenología	
Laboratorio	Responsable de laboratorio	
Administración	Gerente administrativo	
Seguros	Responsable de seguros	
Recepción	Responsable de admisión	
Nutrición	Nutrióloga	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 2 de 25

6. Procedimientos para atención en el área de urgencias

INTRODUCCIÓN

Cumpliendo con la situación actual de la organización como Organismo privado y conscientes de la importancia que implica contar con los instrumentos administrativos necesarios para la correcta operación de Urgencias Médico Quirúrgicas. Se realizó el manual de procedimientos que nos permite conocer en forma ágil y sencilla el funcionamiento del Servicio, así como contar con el marco jurídico y la descripción de los procedimientos de las áreas que integran el Servicio de Urgencias Médico Quirúrgicas.

Es bien sabido que hoy el Servicio de Urgencias ha tomado una importancia vital por la trascendencia de sus funciones y actividades; por la importancia de pacientes que ingresan al Servicio siendo de vital importancia el contar con este tipo de instrumento que facilite la operación del mismo.

El Servicio de Urgencias cuenta con áreas específicas para la realización del Triage y clasificación que permite determinar la atención oportuna de los pacientes que solicitan el Servicio, para evitar la pérdida de vida, función y estética respectivamente. Independientemente de la actividad clínica, el Servicio cuenta con aparato administrativo para el manejo, tratamiento y seguimiento de los pacientes que requieren ingreso.

El presente manual desarrolla procedimientos integrados conforme a la estructura orgánica contenida en el Manual de Organización del Servicio.

El presente documento tiene como fin estandarizar los procedimientos que se llevan a cabo en el servicio de urgencias, con el propósito de mejorar y agilizar el sistema actual.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 3 de 25

1.- PROCEDIMIENTO PARA LA CONSULTA DE URGENCIAS EN GENERAL

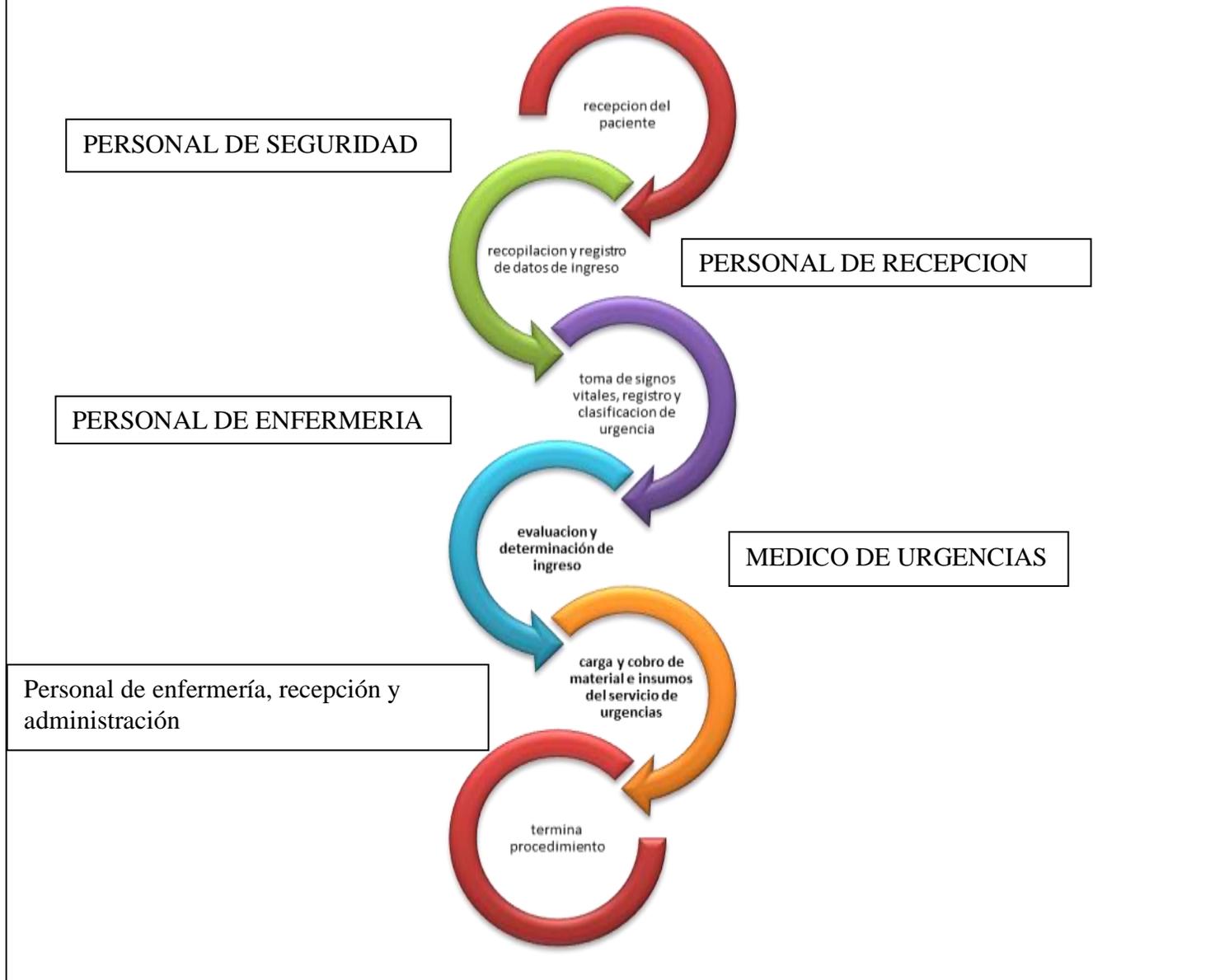
SECUENCIA DE PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Recepción del paciente	1.1 Se verifica al paciente que solicita atención y se le permite la entrada	Personal de seguridad
2.0 Recopilación y registro de datos de ingreso	2.1 se realiza registro de paciente en Histoclin y se pasa paciente a servicio de enfermería. 2.2 se solicita pago de consulta paciente y/o familiar o acompañante.	Personal de recepción por turno
3.0 toma de signos vitales, registro y clasificación de urgencia.	3.1 se toman signos vitales en hoja de registro de signos vitales; se realiza triage. Rojo: paciente que requiere de atención inmediata por peligro de muerte. NARANJA: situación grave, requiere valoración médica rápida con el fin de salvar la vida; hasta 10 minutos. AMARILLO: se trata de una consulta de urgencias con tiempo de espera de hasta 30 min. VERDE: se trata de una consulta prioritaria con atención de 30 minutos a 1 hora. AZUL: consulta externa general con cita programada	Servicio de enfermería por turno
4.0 evaluación y determinación de ingreso	4.1 realiza evaluación de paciente en base a triage, valora ingreso de paciente a hospitalización, el traslado a otra unidad de atención, interconsulta a servicio de especialidad o su atención en el servicio de urgencias, según lo amerite.	Médico de urgencias
5.0 carga y cobro de material e insumos del servicio de urgencias	5.1 se realiza la carga de insumos, materiales o interconsultas realizadas en la atención médica en histoclin. 5.2 se realiza cobro de insumos, materiales o interconsultas realizadas en la atención médica.	Servicio de enfermería por turno Personal de recepción y administración.
	Termina procedimiento	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 4 de 25

2.- DIAGRAMA DE ATENCION PARA LA CONSULTA DE URGENCIAS EN GENERAL



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 5 de 25

3. PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE PACIENTES A URGENCIAS

SECUENCIA DE PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 valoración e ingreso según triage y llenado de formatos de ingreso	1.1 valora el ingreso y hospitalización del paciente NO: termina proceso SI: se inicia llenado de formatos acorde a norma oficial del expediente clínico	Servicio medico
2.0 anotación de diagnóstico e ingreso a área de atención	2.0 Anota diagnóstico en hojas frontales sin abreviaturas, asigna cama en el Servicio 2.1 envía al familiar responsable a trabajo social, para continuar con trámite de ingreso.	Servicio medico
3.0 Ingreso al sistema y entrega de documentos.	3.1 Recibe documentos de ingreso, registra al paciente en el sistema, abre e integra al expediente hoja de ingreso. 3.2 Entrega documentos a Enfermera de área asignada para el paciente en Urgencias.	Personal de recepción y administración
4.0 toma de signos y llenado de formatos sobre cuidados generales	4.1 Elabora hoja de registro de enfermería y anota signos vitales, entrega hoja de enfermería y demás formatos de cuidados generales de enfermería a la enfermera que se hará cargo del paciente en urgencias.	Personal de enfermería
4.1 recepción de paciente y llenado de hojas de enfermería	6.1 Elabora nota de enfermería, toma de signos vitales y sigue indicaciones médicas. 6.2 Recibe al paciente, solicita al familiar retire ropa, prendas de valor y placas dentales y se la da información del manejo de su paciente en el área. 6.3 Integra expediente clínico según la Norma Oficial Mexicana.	Enfermera de urgencias
4.2 seguimiento y tratamiento en servicio de HOSPITALIZACION	Inicia manejo y tratamiento del paciente, elaborando notas pertinentes, así como solicita estudios de laboratorio y/o gabinete	Médico de urgencias
	Termina procedimiento	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 6 de 25

4. DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE INGRESO DE PACIENTES A URGENCIAS



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 7 de 25

5. PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE PACIENTES AL CUARTO DE CHOQUE

SECUENCIA DE PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 solicitud de camillero	1.1 se realiza llamado o voceo de camillero a área de urgencias	Médico de urgencias Enfermera de urgencias
2.0 verificación de condiciones del paciente	2.1 Revisa condiciones en que llega el paciente e indica al camillero que lo ingrese a cuarto de choque	Médico de urgencias Enfermera de urgencias
3.0 traslado de paciente	3.1 Sube al paciente directo a cuarto de choque y lo coloca en una cama	camillero
4.0 tratamiento inicial	4.1 Inicia tratamiento de urgencia y elabora papelería de ingreso llenando los formatos de consentimiento informado y consulta otorgada.	Médico de urgencias
5.0 atención integral del paciente	5.1 Proporciona atención integral al paciente, siguiendo indicaciones dadas por el mismo.	Médico y enfermera de urgencias
6.0 registro e integración de expediente	6.1 Registra al paciente en sistema, integra expediente y entrega a la encargada de enfermería 6.2 Registra en control de Histoclin	Personal de recepción y administración
7.0 indicación de ingreso a observación	Indica que se ingrese al área de observación una vez que se establezca el paciente PROCEDE: No: continúa paciente en área de choque y solicitud de interconsulta o traslado. punto 9.0 Si: Continúa procedimiento. Punto 8.0	Médico de hospitalización
8.0 ingreso a observación	8.1 paciente se ingresa a observación para vigilancia	Médico y enfermera de hospitalización
9.0 valoración de interconsulta o traslado	9.1 se solicita la interconsulta para paciente o el requerimiento de traslado en caso de ser necesario.	Médico de hospitalización
	Termina procedimiento	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 8 de 25

6. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE PACIENTES AL CUARTO DE CHOQUE



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 9 de 25

7. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE URGENCIAS A PACIENTES DE ASEGURADORA

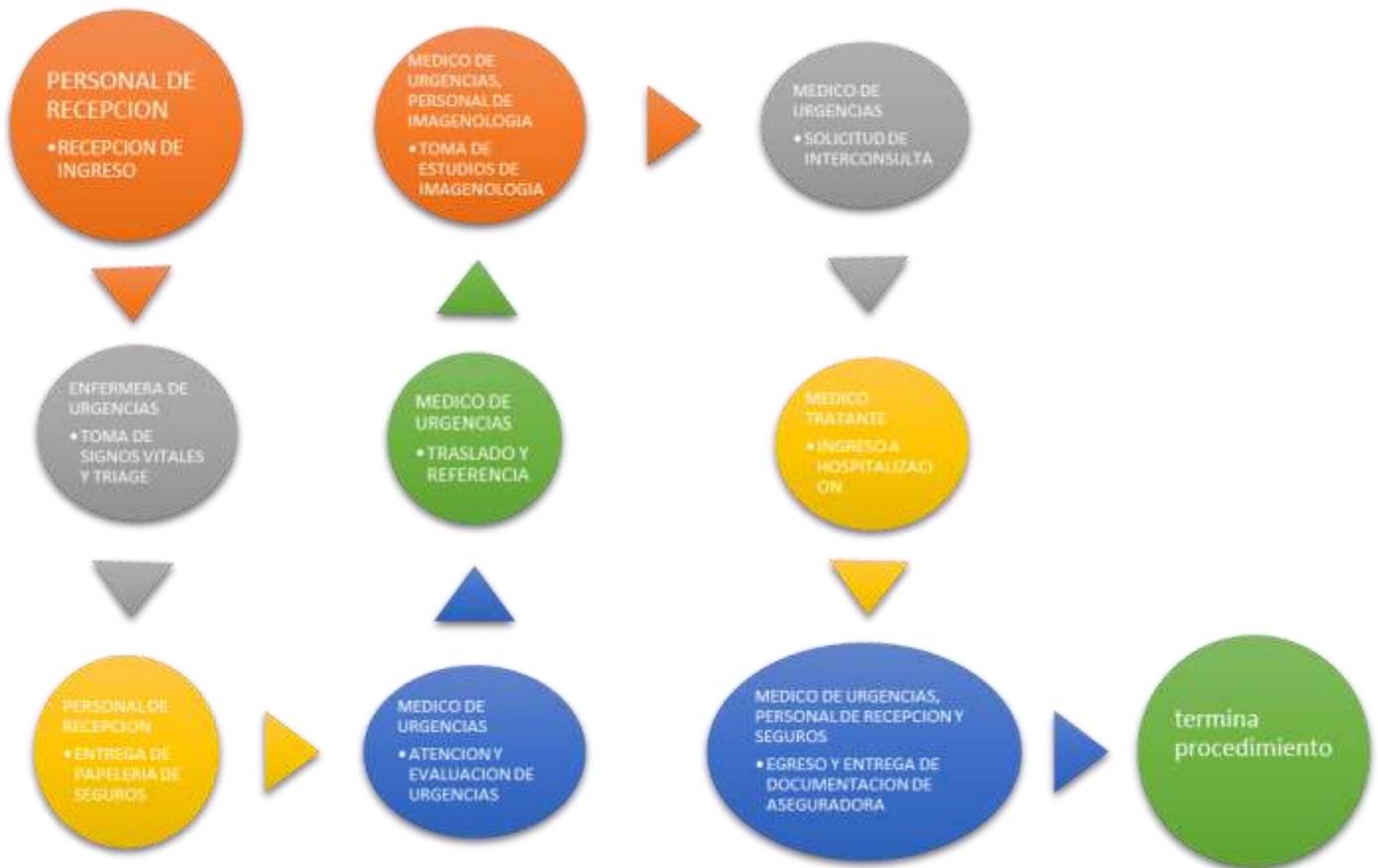
SECUENCIA DE PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 RECEPCION E INGRESO	1.1 se recibe hoja de seguro y se realiza alta en Histoclin 1.2 se pasa a paciente al área de enfermería	Personal de recepción
2.0 toma de signos vitales y valoración de triage	2.1 se realiza toma de signos vitales 2.2 se realiza valoración de triage	Enfermera de urgencias
3.0 entrega de papelería de seguros	3.1 se realiza entrega de papelería de atención de seguros y copia de credencial de paciente	Personal de recepción
4.0 atención y evaluación de urgencias	4.1 se realiza atención de urgencias; se valora solicitud de estudios o interconsulta de especialidad	Médico de urgencias
5.0 traslado y referencia	5.1 se valora triage y condiciones generales de paciente; se realiza traslado 5.2 inestable: se realiza llamada a unidad receptora y se traslada con médico de urgencias. 5.3 estable: prosigue atención de urgencias	Médico de urgencias
6.0 toma de estudios de imagenología	6.1 se solicita estudio de rayos x (valorar uso de equipo móvil o fijo) 5.2 se realiza toma de rayos x	Médico de urgencias Personal de Imagenología
7.0 SOLICITUD de interconsulta	7.1 Si: se realiza notificación al área de administración, recepción y coordinación medica 7.2: no: inicio de terapéutica por medicina general y de urgencias.	Médico de urgencias
8.0 ingreso a hospitalización	8.1: si paciente estable que requiere vigilancia estrecha al menos 24hrs 8.2 no: paciente estable que se puede dar seguimiento de manera ambulatoria	Médico tratante
9.0 egreso y entrega de documentación de aseguradora	9.1 alta de paciente 9.2 llenado y entrega-recepción de documentación de aseguradora	Médico de urgencias Personal de recepción y seguros
	Termina procedimiento	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 10 de 25

8. DIAGRAMA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE URGENCIAS A PACIENTES DE ASEGURADORA



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 11 de 25

9. PROCEDIMIENTO PARA EL EGRESO VOLUNTARIO

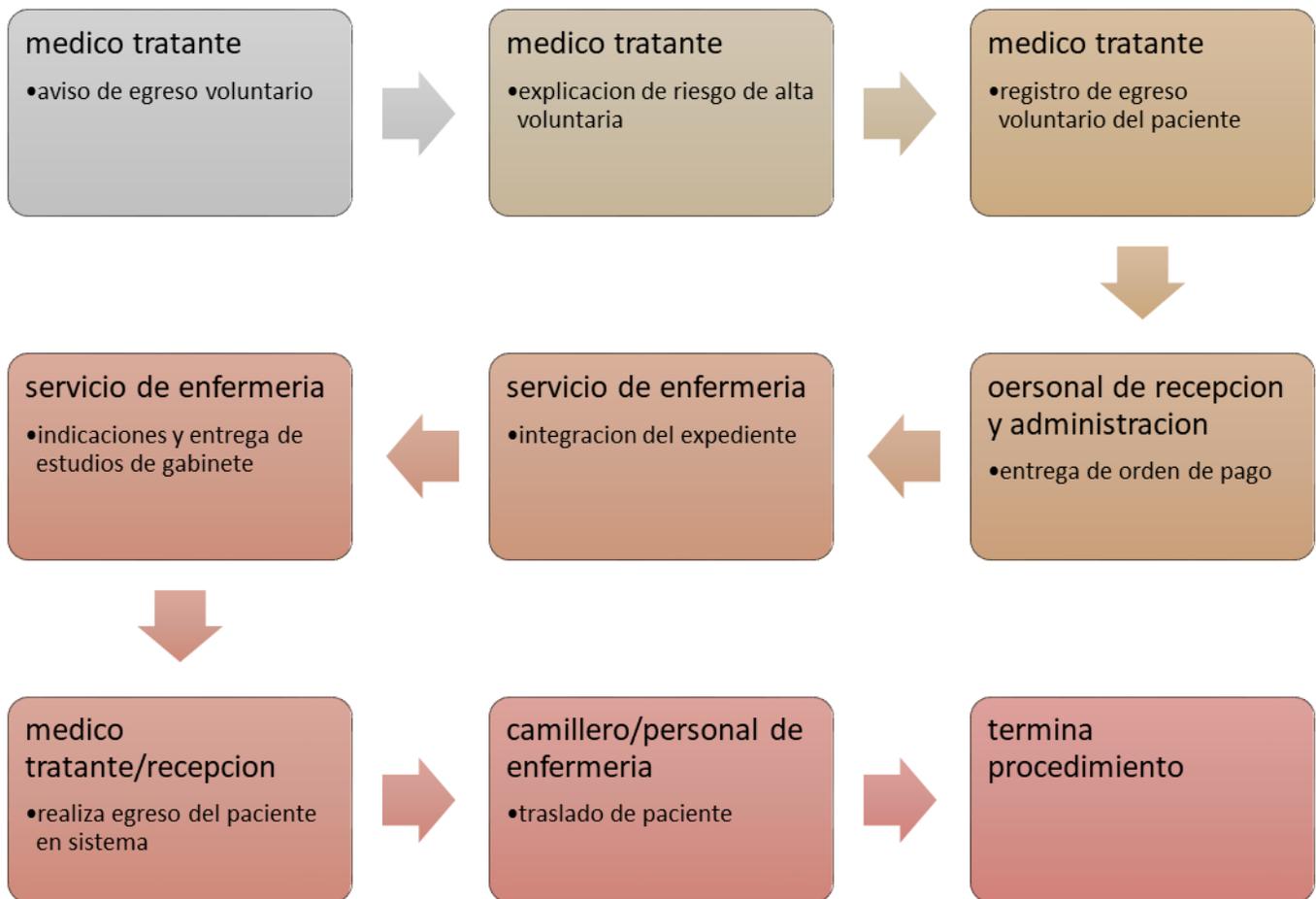
Secuencia de pasos	actividad	responsable
1.0 aviso de egreso voluntario	1.1 se recibe notificación de egreso de parte del familiar que desea egreso	Médico tratante
2.0 explicación del riesgo de alta voluntaria	2.1 se explica a familiar y paciente riesgos de alta voluntaria. Procede: 2.2 no: termina procedimiento 2.3 si: se elaboran y firmas formatos de alta voluntaria	Médico tratante
3.0 registro del egreso de paciente	3.1 entrega al paciente o familiar los formatos de egreso para su firma y se elabora nota en expediente.	Médico tratante
4.0 entrega de orden de pago	4.1 elabora orden de pago para egreso de paciente 4.2 se anexa orden de pago a expediente	Personal de recepción y administración
5.0 integración del expediente	5.1 se integra formato de alta voluntaria al expediente 5.2 Se permite el paso a familiar para vestir a paciente 5.3 se complementa expediente y se entrega al área de administración 5.4 se registra alta voluntaria en sistema.	Servicio de enfermería
6.0 indicaciones y entrega de estudios de gabinete	6.1 entrega de estudios realizados en la institución 6.2 retiro de soluciones, sondas, venoclisis, etc.	Servicio de enfermería
7.0 realiza egreso de paciente en sistema	7.1 se registra alta en sistema Histoclin	Médico tratante/recepción
8.0 traslado de paciente	8.1 acompaña al paciente al exterior del hospital en silla de ruedas o camilla según lo requiera y se coloca en transporte que indique familiar Termina procedimiento	Camillero/personal de enfermería

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 12 de 25

9. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA EGRESO VOLUNTARIO



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 13 de 25

10. PROCEDIMIENTO PARA EGRESO POR MEJORIA

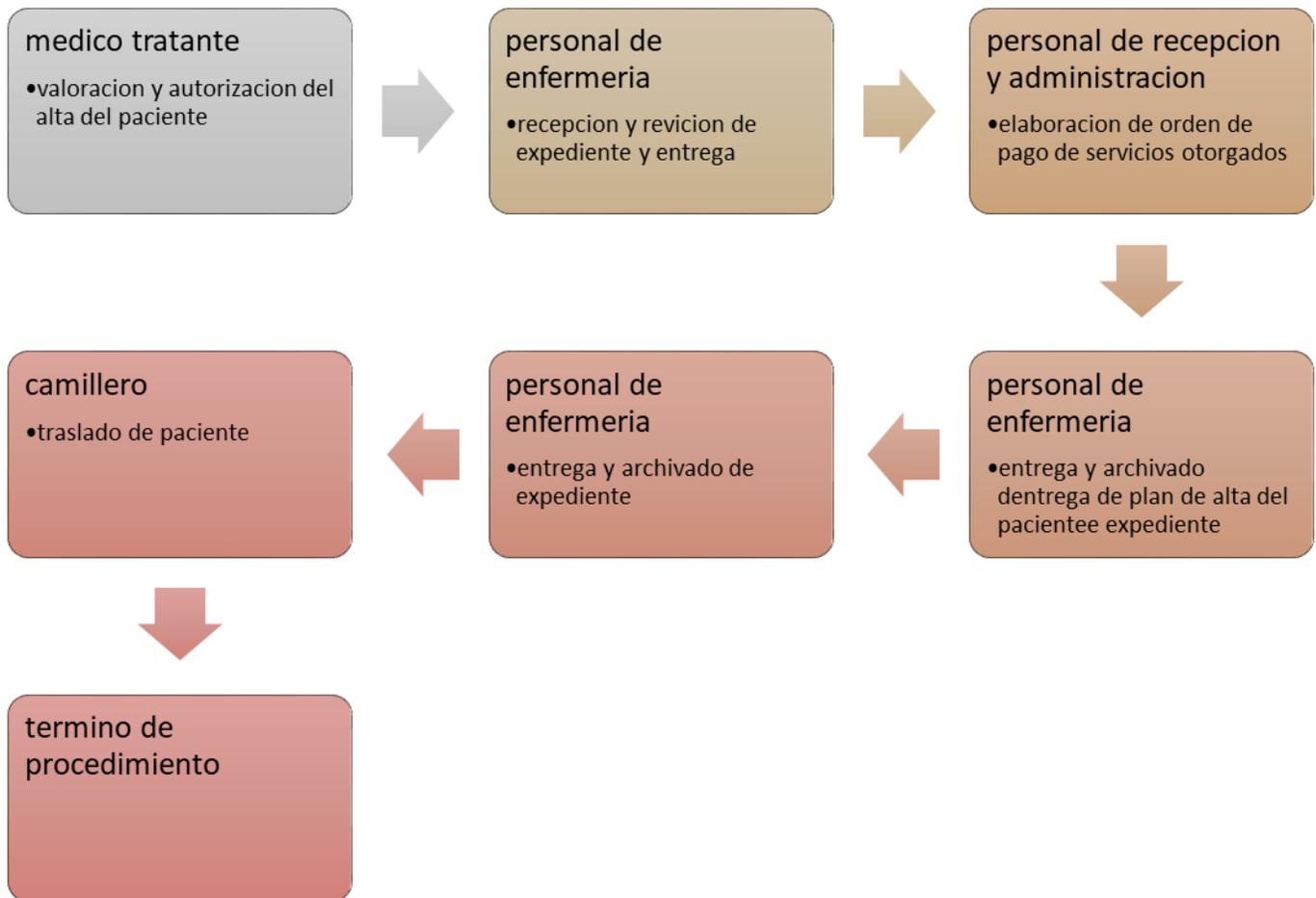
Secuencia de pasos	actividad	responsable
1.0 Valoración y autorización de alta del Paciente.	1.1 Valora el estado del paciente y decide alta por mejoría. PROCEDE: No: Termina el procedimiento. Si: Firma alta y avisa al personal de Enfermería encargada del paciente.	Médico tratante
2.0 Recepción y revisión de expediente y entrega.	2.1 Recibe y revisa nota médica y formatos de expediente con firma del médico de base autorizando alta Hospitalaria y entrega a servicio de enfermería	Personal de enfermería
3.0 Elaboración de orden de pago de servicios otorgados.	3.1 Verifica la hoja de procedimientos de los servicios Otorgados al paciente y elabora orden de pago. 3.2 Entrega a familiar la orden para que genere el pago De los servicios. Y se recibe pago	Personal de recepción y administración
4.0 Entrega de Plan de Alta del Paciente.	4.1 Permite el paso del familiar para vestir a su Paciente y verifica que tenga su pase de salida. 4.2 Entrega carnet, estudios realizados en el Servicio de Urgencias, interconsulta, receta médica, plan de alta e indica los cuidados que deberá tener en domicilio.	personal de enfermería/ servicio medico
5.0 entrega y archivo de expediente	5.1 Complementa expediente y entrega al personal de enfermería para su resguardo 5.2 Registra en sistema alta de paciente	Personal de enfermería
6.0 traslado de paciente	6.1 Acompaña al paciente al exterior de la organización en silla de ruedas o camilla, según lo requiera y lo coloca en el transporte que indique el familiar	camillero
	Termino de procedimiento	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 14 de 25

11. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA EGRESO POR MEJORIA



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 15 de 25

12.- PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO DE PACIENTES A QUIROFANO

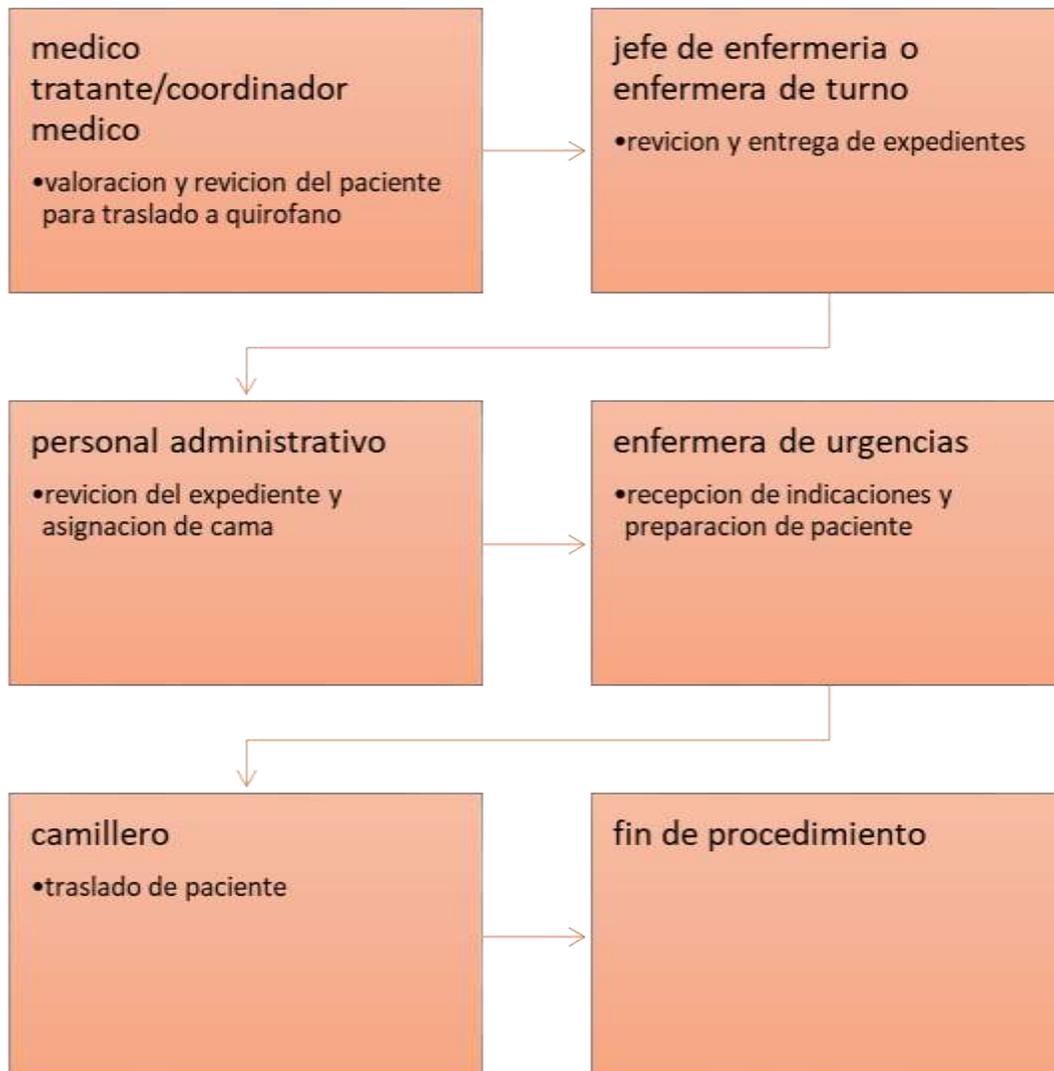
SECUENCIA DE PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Valoración y revisión del paciente para traslado a quirófano.	1.1 Valora al paciente para que de acuerdo con su diagnóstico decida su intervención quirúrgica. PROCEDE: No: Realiza indicaciones para mantenerlo en observación Hasta su alta hospitalaria y termina el procedimiento. Sí: Elabora Solicitud de Cirugía, llena formatos de hoja frontal, consentimientos informados, autorización de Cirugía y anestesia, SOLICITA SOCIALIZACION DE CIRUGIA EN BASE A MATRIZ.	Médico tratante /coordinador medico
2.1 revisión y entrega de expedientes	2.1 Revisa que el expediente se encuentre en el orden que marca la norma oficial y lo entrega a personal Administrativo para su trámite correspondiente.	Jefe de enfermería o enfermera de turno
3.1 revisión del expediente y asignación de cama	3.1 Recibe documentos y asigna cama censable. 3.2 Complementa expediente clínico con los formatos pertinentes.	Personal administrativo
4.1 Recepción de indicaciones y preparación del paciente.	4.1 Recibe indicaciones de cirugía y prepara físicamente al paciente. 4.2 Traslada al paciente cuando se le solicita, integrando el expediente clínico de acuerdo a la Norma Oficial 004-SSA3-2012 del expediente clínico. 4.3 Entrega paciente a enfermera de quirófano, así como expediente completo, laboratorios, estudios de gabinete, etc.	Enfermera de urgencias
5.0 traslado de paciente	5.1 Traslada paciente al transfer de quirófano acompañado de la Enfermera y familiar.	camillero
	Fin de procedimiento	

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 16 de 25

13. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA EL TRASLADO DE PACIENTES A QUIROFANO



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 17 de 25

14. PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE INTERCONSULTAS MÉDICAS

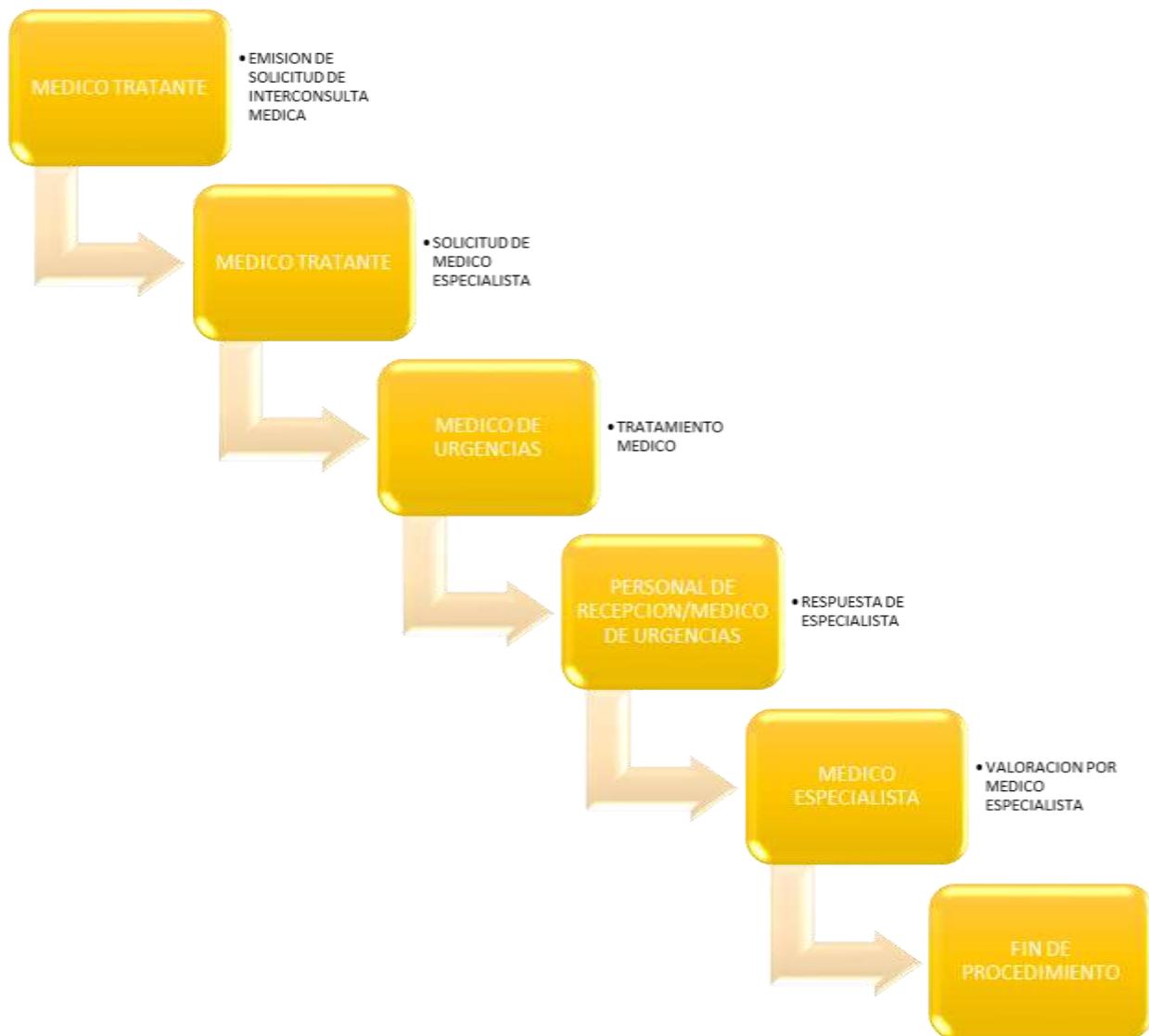
Secuencia de pasos	Actividad	responsable
1.0 Emisión de Solicitud de Interconsulta Médica.	1.1 Emite la solicitud de Interconsulta Médica, de acuerdo a la evolución clínica del paciente hospitalizado en el servicio a su cargo, a través del formato de interconsulta firmado en original y copia, con aviso al coordinador medico	Médico tratante
2.0 solicitud de médico especialista	2.1 se da informe a recepción y a coordinador médico para solicitud y llamado a médico especialista	Médico tratante
3.0 tratamiento medico	3.1 se inicia manejo por parte del servicio de urgencias hasta lograr respuesta de médico especialista	Médico de urgencias
4.0 respuesta de especialista	4.1 respuesta Si: se inicia manejo indicado por parte de especialista No: se realiza interconsulta con otro médico especialista disponible.	Personal de recepción/ médico de urgencias
5.0 valoración por médico especialista	5.1 se realiza valoración y tratamiento indicado bajo supervisión de médico especialista. Fin de procedimiento	Médico especialista

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 18 de 25

15. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACION DE INTERCONSULTAS MÉDICAS



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 19 de 25

16. PROCEDIMIENTO PARA EL EGRESO POR DEFUNCION

SECUENCIA DE PASOS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Verificación del fallecimiento.	1.1 Verifica fallecimiento del enfermo. PROCEDE: NO: Termina procedimiento. SI: Informa vía verbal al personal de enfermería para la preparación post-mortem y solicita la presencia del familiar para informar el acontecimiento.	MEDICO TRATANTE
2.0 Solicitud y Localización de familiar.	2.1 Localiza vía telefónica o presencial a los familiares y solicita su presencia en el servicio tratante. 2.2 se envía a familiar con médico tratante	Personal de recepción /administración
3.0 Información a familiares y generación de Documentación.	3.1 Informa al familiar sobre la confirmación del deceso. 3.2 Realiza la documentación necesaria (nota de defunción, hoja de hospitalización), las integra al expediente clínico, lo ordena de acuerdo al formato establecido por la Dirección General Adjunta Médica, lo entrega al personal de enfermería y le solicita la preparación post- mortem del cuerpo	Médico tratante
4.0 Realización de preparación post-mortem y Notificación.	4.1 Realiza la preparación post-mortem (amortajamiento) del cadáver, notifica vía telefónica Al personal de recepción y administración, envía a familiares con personal de administración.	Personal de enfermería
5.0 Orientación de Trámites.	5.1 Informa a familiares sobre trámites a seguir y verifica situación del occiso en relación al pago Hospitalario.	Personal de recepción

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA**



MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 20 de 25

6.0 Verificación de Expediente completo.	6.1 Verifica que el expediente esté completo y ordenado de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana	Personal de enfermería
7.0 Captura del egreso y entrega formato de notificación de defunción	7.1 Captura la información de la defunción registrada por los médicos en la hoja de hospitalización (SIS-HGM-HOSP-03-P): Diagnóstico CIE-10, CIE-09. Tipo de Movimiento, Motivo del Egreso (Defunción).	Personal administrativo
8.0 Traslado del Cadáver.	8.1 Acude al servicio que notificó la defunción a Recoger el cuerpo.	Personal de camilleros
9.0 Elaboración de Certificado de defunción.	9.1 Elabora el certificado de defunción y lo entrega al familiar	Médico tratante
10.0 Elaboración de nota y Envío de expediente.	10.1 Elabora nota con diagnóstico del certificado de defunción e integra al expediente clínico, lo entrega al personal administrativo para su envío al Archivo Central en un lapso no mayor a 30 días.	Médico tratante

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 21 de 25

17. DIAGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA EL EGRESO POR DEFUNCION



Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 22 de 25

18. Glosario

Bitácora: Registro de lo acontecido en el día.

Cama censable. - Cama en servicio instalada en el área de hospitalización para uso de pacientes internos, debe contar con los recursos indispensables de espacio, así como los recursos materiales y de personal para la atención médica de un paciente. El servicio de admisión la controla o asigna al paciente al momento de su ingreso al Hospital para ser sometido a observación, diagnóstico, cuidado o tratamiento.

Cama no censable. - La que se destina a la atención transitoria o provisional para observación del paciente, iniciar tratamiento o intensificar la aplicación de procedimientos médico-quirúrgicos. También es denominada cama de tránsito y cuya característica fundamental es que no genera egresos hospitalarios. Aquí se incluyen las camas de urgencias, de terapia intensiva, de trabajo de parto, corta estancia, camillas, canastillas, cunas de recién nacido.

Clasificación: Proceso de recogida y análisis de datos en los que éstos se agrupan en función de características previamente determinadas.

Certificado de defunción. - Documento de importancia epidemiológica, médico legal, jurídica y administrativa, debe expedirse en el momento de que ocurra la muerte y con los diagnósticos definitivos causantes de la misma, de preferencia por el médico tratante.

Cuarto de Choque: Área designada dentro del área de Urgencias, destinada para la atención de pacientes catalogados en semáforo rojo por su estado crítico.

Caso Médico Legal: Es todo aquel caso en el que se requiere notificar al área jurídica, para que a su vez se notifique a Ministerio Público, que corresponde a la Institución

Control de Calidad: Se define como un examen sistemático independiente para determinar si las actividades de calidad de sus resultados cumplen con los reglamentos planeados y si estos son implementados de forma efectiva.

Defunción Hospitalaria. - Es la que ocurre en el interior de alguno de los servicios hospitalarios que dispongan de camas censables y no censables (incluye urgencias, labor, recuperación, corta estancia, cuneros, etc.). Para fines de evaluación se tomará como mortalidad neta o bruta aquella que ocurre en todo el hospital sin considerar el tiempo de estancia y como mortalidad ajustada las ocurridas después de las 48 hrs. de ingreso al hospital; y como egreso hospitalario por defunción la que ocurre en una cama censable.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 23 de 25

Egreso Voluntario: Es aquel egreso que lo solicita el familiar o paciente

Expediente Clínico. - Conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias.

Formato de Interconsulta Médica: Documento mediante el cual se solicita la Interconsulta Médica del servicio Interconsulta.

Ficha socioeconómica. - Documento que resume la situación socio económica del paciente, para fines de categorización de cuotas de recuperación, es realizada por el Departamento de Trabajo Social.

Filtro: Área designada para el paciente que espera ser atendido en el Servicio de Urgencias.

Hospitalización. - Procedimiento mediante el cual un paciente es ingresado en una cama censable para su Atención y/o vigilancia estrecha, si sus condiciones clínicas lo ameritan.

Hojas de Consentimiento Informado. - Cartas de consentimiento bajo información, a los documentos escritos, signados por el paciente o su representante legal, mediante los cuales se acepte, bajo debida información de los riesgos y beneficios esperados, un procedimiento médico o quirúrgico con fines de diagnóstico o, con fines diagnósticos, terapéuticos o rehabilitatorios. Estas cartas se sujetarán a los requisitos previstos en las disposiciones sanitarias, serán revocables mientras no inicie el procedimiento para el que se hubieren otorgado y no obligarán al médico a realizar u omitir un procedimiento cuando ello entrañe un riesgo injustificado hacia el paciente.

Ingreso: Proceso por el que una persona es admitida en una Clínica u Hospital. Se anota la razón del ingreso y la filiación del paciente.

Indicación: Razón para prescribir una medicación o instaurar un tratamiento, como la infección bacteriana puede ser una indicación para la prescripción de un antibiótico específico.

Médico Residente: Médico en fase de entrenamiento en cualquier especialización médica.

Paciente Ingresado: - Paciente que ha sido admitido en un Hospital u otra Institución sanitaria para una estancia de, al menos una noche.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 24 de 25

Referencia y Contrarreferencia. - Procedimiento médico administrativo entre unidades operativas de los tres niveles de atención para facilitar el envío-recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad.

Servicio Interconsultado: Servicio que otorga la interconsulta médica.

Servicio Interconsultante: Servicio que solicita la interconsulta médica.

Servicio Periférico. - Servicio que recibe al paciente durante su ingreso temporal por falta de espacio físico Disponible (cama censable) en el servicio tratante.

Servicio Tratante. - Servicio que genera el ingreso del paciente.

Sistema HISTOCLIN. - Programa de computación tipo administrativo que sirve para realizar el control de las camas, para ingresos, egresos y traslados, contiene además otras aplicaciones de información de los pacientes como diagnósticos de ingreso y egreso, fechas de ingreso y egreso, etc.

Triage: Palabra francesa que significa clasificación.

Traslado: Enviar al paciente a otra especialidad, domicilio o Institución.

Urgencia. - Es la atención médica inmediata que se proporciona a un paciente debido a una causa por él sentida o que sufre una alteración que pone en peligro su vida, una función o un órgano. Se efectúa en el área de urgencias de la unidad médica.

Urgencia Médica Real: todo padecimiento agudo o crónico agudizado que produce una descompensación súbita del funcionamiento del organismo, que condiciona discapacidad permanente o evoluciona a la muerte y que requiere atención inmediata.

Urgencia Médica Sentida: todo padecimiento agudo o crónico agudizado, que el paciente percibe o siente que amenaza su vida. Casi nunca es grave y puede ser atendido por consulta externa.

7. Resultado deseado / Entregables

Se refiere al logro que se desea tener al cumplir esta actividad.

Elaboró	Autorizó	Revisó	Libero
DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MÉDICA EN ALTURA



MANUAL DE URGENCIAS (COP.10.1)

Departamento / Área: SERVICIOS MEDICOS	Vigente a partir de: MARZO 2022	Clave: CEMA-MN-SM-SU-03
	Versión: 4.0	Página 25 de 25

8. Indicador (es)

Hacer referencia al resultado programado.

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	PROCESO / RESULTADO		-----		

Elaboró DR. LUIS JAVIER BATRESS HERNANDEZ RESPONSABLE DE SALUD Y SEGURIDAD	Autorizó DR. JOSE MARIA BUSTO VILLARREAL DIRECCION MEDICA	Revisó LIC. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	Libero DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA
--	--	---	--