

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

Y FUNCIONES

UNIDAD DE EMERGENCIAS

HOSPITAL NACIONAL DE NEUMOLOGÍA Y

MEDICINA GENERAL

“DR. JOSÉ ANTONIO SALDAÑA”

FEBRERO 2017

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad de Emergencia es la unidad operativa que califica, admite, evalúa, estabiliza e inicia el tratamiento a pacientes con un amplio espectro de enfermedades de presentación súbita y de lesiones, algunas de las cuales comprometen la integridad y la vida, y por lo tanto requieren una atención inmediata. Funciona las 24 horas del día, los 365 días del año y la permanencia de los pacientes en esta Unidad no debe ser mayor a las 24 horas. Su ubicación está próxima a la entrada del hospital, con acceso a ambulancias y vehículos. Se reciben usuarios provenientes de los seis municipios del área geográfica de influencia: San Marcos, Santo Tomás, Santiago Texacuangos, Rosario de Mora, Panchimalco, y el distrito número 5 de la Alcaldía Municipal de San Salvador (San Jacinto y alrededores). Por accesibilidad geográfica se reciben pacientes de Olocuilta y San Luis Talpa (La Paz), así como de algunos cantones de La Libertad. Además, la subespecialidad de Neumología recibe pacientes referidos de todo el país e incluso de países vecinos como Honduras y Guatemala.

Para el año 2016 se atendieron en la Unidad de Emergencias un promedio de 65 pacientes al día, a diferencia de años anteriores en los cuales dicho promedio era mayor (para el 2011 un promedio de 108/día), relacionado con

atención de pacientes realizada a libre demanda sin tomar en cuenta los niveles de complejidad de los diferentes establecimientos ni la severidad de las patologías. A partir de la implementación de un proceso de selección, se ha evidenciado una disminución gradual en el promedio diario de atención, brindándose ésta en base a prioridades, disminuyendo la saturación del área de patologías no consideradas emergencias o urgencias, así como los tiempos de espera.

Existe un porcentaje de usuarios cuyas patologías o sus complicaciones sobrepasan la capacidad resolutoria de la institución (Hospital Departamental de 2do nivel de atención en el área de Medicina General), ya sea por limitantes de equipo e infraestructura, fármacos, o falta de recursos especializados durante turnos, siendo trasladados a instituciones con mayor capacidad de resolución, teniendo como marco regulatorio lineamientos de referencia y retorno en RIISS.

2. MISION.

Somos una dependencia encargada de brindar servicios de atención en emergencias las veinticuatro horas del día de manera equitativa, eficiente y eficaz a patologías que ameriten atención en un hospital departamental así como a patologías pulmonares cuya resolución pertenece a 3er nivel, en un entorno de calidad y profesionalismo.

3. VISION.

Garantizar el cumplimiento de una atención de emergencias integral, equitativa, y de acceso universal, a través de la provisión de servicios médicos con tecnología de punta, con personal calificado y comprometido con la atención al usuario.

4. OBJETIVOS

4.1 GENERAL.

Asegurar la provisión de los servicios médicos de emergencia a los usuarios con equidad, ética y eficacia, basados en el catálogo de prestaciones ambulatorias que nos corresponde.

4.2 ESPECIFICOS.

- a. Asegurar la accesibilidad y equidad de los servicios de salud.
- b. Disminuir los tiempos de espera en Sala de Emergencias.
- c. Brindar servicios adecuados a las necesidades de la población beneficiada.
- d. Establecer mecanismos de vigilancia para mantener monitoreo de la calidad de atención brindada a los usuarios.

5. FUNCIONES

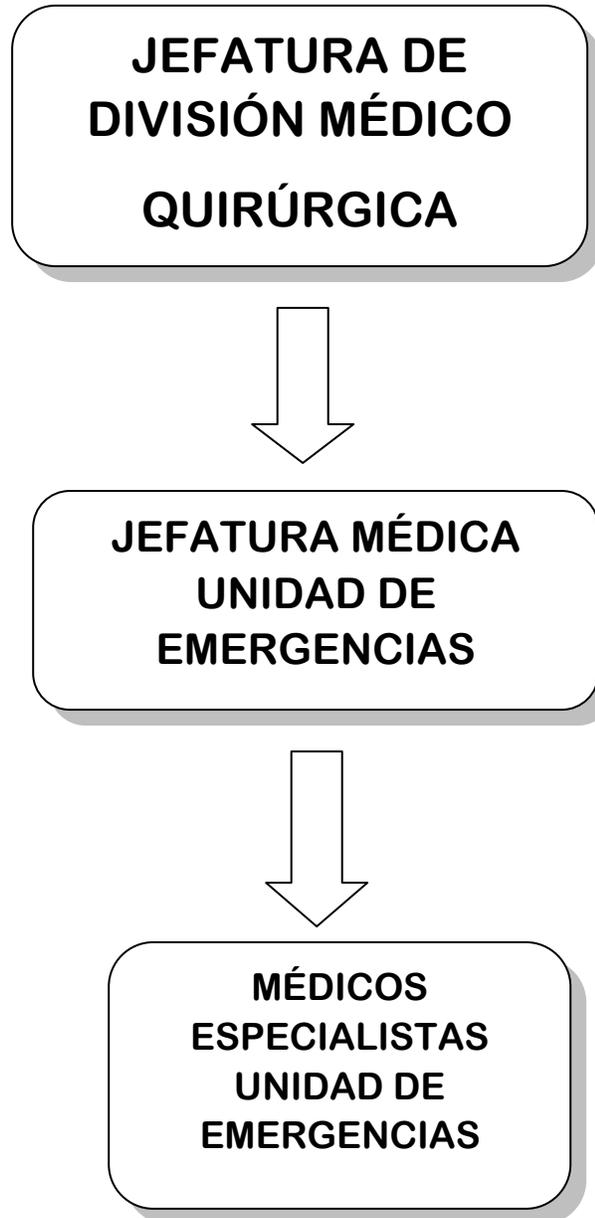
5.1 GENERAL.

La Unidad de Emergencias es la responsable de garantizar la prestación de servicios ambulatorios de urgencia con calidad, equidad y accesibilidad, a los pacientes que soliciten dicha atención.

5.2 ESPECÍFICAS.

- a. Brindar atención médica de emergencia a los pacientes cuyas patologías presenten una complejidad correspondiente al 2do nivel de atención hospitalaria en el caso de Medicina Familiar, o a un 3er nivel en el caso de Neumología.
- b. Garantizar la oportuna referencia a nivel de mayor complejidad en aquellos pacientes cuyas patologías sobrepasen la capacidad resolutive de la institución.
- c. Supervisar y evaluar el cumplimiento de los distintos programas y normativas de asistencia médica, los cuales serán operativizados por los recursos designados para el área.
- d. Coordinar con los diferentes servicios de apoyo, generales y administrativos del hospital para la atención integral del paciente.
- e. Fomentar programas de educación continua en coordinación con la Unidad Formadora de Profesionales.
- f. Integrar comités asignados por la Dirección.
- g. Diseñar estrategias para lograr una atención de calidad.

6. ORGANIGRAMA



7. DESCRIPCIÓN DE PUESTOS.

MÉDICO JEFE UNIDAD DE EMERGENCIAS.

- Elaborar, ejecutar, monitorear y evaluar los planes de trabajo operativos de la unidad.
- Planificar, organizar, dirigir y coordinar las actividades administrativas y asistenciales de la Unidad.
- Supervisar y evaluar los servicios médicos que se brindan a los pacientes.
- Coordinar actividades de la Unidad con las Jefaturas de Departamento Médico y de Servicio.
- Realizar visitas académico- asistenciales con Médicos Residentes e Internos.
- Formular, proponer e implementar estrategias, normas, manuales, guías, protocolos de atención y demás instrumentos técnicos que orienten las funciones de la unidad, a fin de proporcionar atención médica con calidad y calidez a los pacientes.
- Diseñar, ejecutar y evaluar los planes y programas para el desarrollo de la Unidad.
- Atender el sistema de referencia y retorno.
- Gestionar la dotación de medicamentos, equipos y/o insumo médicos para el desarrollo de las actividades.
- Vigilar el adecuado suministro de los medicamentos e insumos médicos.
- Asesorar al personal bajo su responsabilidad, Médicos, Médicos Residentes y Estudiantes.
- Brindar atención médica según especialidad.
- Velar por el registro adecuado de la información correspondiente a las actividades de la Unidad.
- Promover, asesorar y coordinar el trabajo científico- técnico.
- Emitir informes periódicos sobre las actividades desarrolladas por la unidad, presentarlos con oportunidad a la jefatura inmediata para la toma de decisiones.
- Asistir a reuniones administrativas convocadas por el Director del Hospital así como a programas o actividades de formación y capacitación.

- Elaborar memoria de labores anual de la Unidad y presentarla con oportunidad a la jefatura inmediata.
- Cumplir y facilitar la aplicación de la Ley de Acceso a la Información Pública en las diferentes áreas de su responsabilidad.

MÉDICO ESPECIALISTA I

- Brindar a cada usuario la atención médica continuada de la más alta calidad.
- Estar en el salón de operaciones listos para comenzar las intervenciones a la hora señalada.
- Cumplir lo establecido en la normativa nacional de atención y en el Manual de Organización y de Procedimientos del Servicio o Departamento.
- Revisar que la historia clínica de los pacientes sea completa y de calidad, con letra clara y legible; en las primeras horas del ingreso del paciente (en los usuarios graves y en las emergencias quirúrgicas) deberá realizarse sin menoscabo de la atención o estabilización del usuario dejando constancia de su participación a través de su firma y sello personal.
- Interrogar y examinar a los pacientes ingresados en Consulta Externa o en Urgencia y Emergencia, revisando con posterioridad la historia clínica escrita por el Estudiante de medicina en internado rotatorio, Médico residente u otro médico según corresponda.
- Asentar directamente en la historia clínica y en el reporte operatorio todas las operaciones efectuadas y las incidencias ocurridas durante el acto quirúrgico certificado por su firma y sello personal.
- Efectuar a cada usuario una valoración diagnóstica de los problemas clínicos que detecte, utilizando el método clínico (en cada usuario individualmente), evitando la indicación de exámenes innecesarios.
- Pasar visita diariamente a todos y cada uno de los pacientes a su cuidado, tomando las medidas diagnósticas y terapéuticas o indicando por escrito las que se deriven del proceso evolutivo de cada uno de ellos.
- Participar en la visita médica a los enfermos hospitalizados de forma conjunta con el Jefe de Servicio.

- Prescribir los medicamentos previstos en el cuadro básico local y cuando sea imprescindible un medicamento que no esté en el cuadro básico tramitarlo personalmente con sus superiores, afín de realizar las gestiones con carácter institucional.
- Discutir en colectivo todos aquellos casos de diagnóstico dudoso, tanto desde el punto diagnóstico como terapéutico, urgentes y electivos, así como las indicaciones de intervenciones quirúrgicas electivas y urgentes siempre que sea posible, con el fin de lograr consenso sobre la conducta a seguir con los mismos.
- Informar al usuario y a sus familiares sobre los riesgos inherentes a los procedimientos a realizar y obtener su consentimiento firmado.
- Informar regularmente al usuario y a sus familiares de su estado de salud y de las medidas diagnósticas y terapéuticas que se imponen o aconsejan en su caso, siguiendo los principios de ética médica.
- Efectuar el alta de cada usuario informando a éste o en su defecto a los familiares o acompañantes sobre los problemas de salud que se han detectado, las condiciones de salud en que el usuario queda, dejando registro en el expediente en forma explícita y con letra legible de las prescripciones a cumplir y las visitas posteriores a realizar ya sean en la consulta externa, en el Ecos Familiar o Ecos Especializado respectivo. –
- Firmar hoja de egreso y escribir resultados en la hoja para la contra referencia o retorno al Médico coordinador de equipo comunitario de salud familiar.
- Participar en las reuniones científicas, docentes y técnico administrativas del hospital así como en las correspondientes al servicio o departamento al cual pertenece.
- Participar en las actividades de los comités hospitalarios a fin de contribuir con su ayuda a evaluar la marcha y calidad de la atención médica que el hospital brinda a sus usuarios.
- Participar en la atención médica que se brinda en los servicios de emergencias y ambulatorios de acuerdo con las asignaciones de horas establecidas y las necesidades médicas de la institución.
- Realizar el llenado correcto y oportuno de todos los documentos médico-legales relacionados con la asistencia médica.
- Participar del proceso docente-educativo en la formación de médicos residentes y alumnos según las normas establecidas.
- Ser responsable de la atención integral de los usuarios bajo su cuidado, en este sentido responderá por esta atención, por lo que está facultado para solicitar a otros especialistas una actuación rápida y efectiva al ser interconsultados.

- Participar en la actividad investigativa de su servicio o departamento cumpliendo lo establecido para aplicación de principios éticos en las investigaciones.
- Exigir el cumplimiento de trabajo al personal subordinado, exigiendo disciplina y responsabilidad en la ejecución de las tareas asignadas.
- Cumplir con las normas, reglamentos, protocolos y/o procedimientos institucionales establecidos.
- Llevar el registro oportuno de las actividades realizadas haciendo uso de los formularios correspondientes y presentar informes con oportunidad cuando le sean solicitados.

MÉDICO ESPECIALISTA II (NEUMOLOGÍA)

- Brindar a cada usuario la atención médica continuada de la más alta calidad.
- Estar en el salón de operaciones listos para comenzar las intervenciones a la hora señalada.
- Cumplir lo establecido en la normativa nacional de atención y en el Manual de Organización y de Procedimientos del servicio o departamento.
- Revisar que la historia clínica de sus pacientes sea completa y con calidad con letra clara y legible, en las primeras horas del ingreso del paciente; en los usuarios graves y en las emergencias quirúrgicas deberá realizarse sin menoscabo de la atención o estabilización del usuario, dejar constancia de su participación a través de su firma y sello personal.
- Interrogar y examinar a los pacientes ingresados en Consulta Externa o en Urgencia y Emergencia, revisando con posterioridad la historia clínica escrita por el Estudiante de doctorado en medicina en internado rotatorio, Médico residente u otro médico según corresponda.
- Asentar directamente en la historia clínica y en el reporte operatorio todas las operaciones efectuadas y las incidencias ocurridas durante el acto quirúrgico, certificado por su firma y sello personal.
- Efectuar a cada usuario una valoración diagnóstica de los problemas clínicos que detecte, utilizando el método clínico (en cada usuario individualmente), evitando la indicación de exámenes innecesarios.

- Pasar visita diariamente a todos y cada uno de los pacientes a su cuidado, tomando las medidas diagnósticas y terapéuticas o indicando por escrito las que se deriven del proceso evolutivo de cada uno de ellos.
- Participar junto al jefe de servicio en la visita médica a los enfermos hospitalizados.
- Prescribir los medicamentos previstos en el cuadro básico local y cuando sea imprescindible un medicamento que no esté en el cuadro básico tramitarlo personalmente con sus superiores, afín de realizar las gestiones con carácter institucional.
- Discutir en colectivo todos aquellos casos de diagnóstico dudoso, tanto desde el punto diagnóstico como terapéutico, urgentes y electivos así también las indicaciones de intervenciones quirúrgicas electivas y urgentes siempre que sea posible, con el fin de lograr consenso sobre la conducta a seguir con los mismos.
- Informar al usuario y sus familiares de los riesgos inherentes a los procedimientos a realizar y obtener su consentimiento firmado.
- Informar regularmente al usuario y sus familiares de su estado de salud y de las medidas diagnósticas y terapéuticas que se imponen o aconsejan en su caso siguiendo los principios de Ética Médica.
- Efectuar el alta de cada usuario informando a éste o en su defecto a los familiares o acompañantes los problemas de salud que se han detectado, las condiciones de salud en que el usuario queda, dejando registro en el expediente en forma explícita y con letra legible de las prescripciones a cumplir y las visitas posteriores a realizar, ya sean a la consulta externa o al Ecos Familiar o Ecos Especializado respectivo.
- Firmar hoja de egreso y escribir resultados en la hoja para la contra referencia o retorno al médico del equipo comunitario de salud familiar.
- Participar en las reuniones científicas, docentes y técnico administrativas del hospital así como en las correspondientes al servicio o departamento al cual pertenece.
- Participar en las actividades de los comités hospitalarios a fin de contribuir con su ayuda a evaluar la marcha y calidad de la atención médica que el hospital brinda a sus usuarios.
- Participar en la atención médica en los servicios de emergencias y ambulatorios de acuerdo con las asignaciones de horas establecidas y las necesidades médicas de la institución.
- Realizar el llenado correcto y oportuno de todos los documentos médico-legales relacionados con la asistencia médica.

- Participar durante su trabajo del proceso docente-educativo en la formación de Médicos Residentes y alumnos según las normas establecidas.
- Ser responsable de la atención integral de los usuarios bajo su cuidado, en este sentido responderá por esta atención, por lo que está facultado para solicitar a otros especialistas una actuación rápida y efectiva al ser interconsultados.
- Participar en la actividad investigativa de su servicio o departamento cumpliendo lo establecido para aplicación de principios éticos en las investigaciones.
- Exigir el cumplimiento de trabajo al personal subordinado, exigiendo disciplina y responsabilidad en la ejecución de las tareas asignadas.
- Cumplir con las normas, reglamentos, protocolos y/o procedimientos institucionales establecidos.
- Llevar el registro oportuno de las actividades realizadas haciendo uso de los formularios correspondientes y presentar informes con oportunidad cuando le sean solicitados.

8. RELACIONES DE TRABAJO.

8.1 INTERNAS.

- a. Con la Dirección, Sub dirección, Jefatura de División Médica, Coordinadores de Medicina Familiar y Neumología, Jefatura de Consulta Externa.

Finalidad: Coordinación de acciones para funcionamiento administrativo y operativo de la Unidad.

- b. Con las Jefaturas de División de Servicios de Apoyo y División Administrativa, así como con sus distintas dependencias.

Finalidad: Coordinación de acciones para funcionamiento administrativo y operativo de la Unidad.

- c. Con Jefaturas de Departamento de Medicina Interna, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Centro Quirúrgico y Cirugía, Neumología; Jefatura de Unidad de Bienestar Magisterial.

Finalidad: Coordinación de acciones para funcionamiento operativo de la Unidad con cada una de las especialidades implicadas en la atención de Emergencias.

- d. Con Jefes de Residentes de Medicina Familiar y Neumología.

Finalidad: Supervisión del desempeño operativo y administrativo de los Residentes de Medicina Familiar y Neumología asignados al área.

- e. Con Jefe de Enfermeras, Supervisoras de Enfermería y Jefaturas de Enfermería de los distintos servicios y unidades.

Finalidad: Coordinación de acciones para funcionamiento administrativo y operativo de la Unidad.

8.2 EXTERNAS.

- a. Con los diferentes establecimientos de la Red Nacional de Hospitales, tanto de 2do como de 3er nivel.

Finalidad: Cumplimiento de lineamientos de las Redes Integrales e Integradas de Servicios en salud.

- b. Con las diferentes dependencias de 1er Nivel de la RIISS a la cual pertenece.

Finalidad: Cumplimiento de lineamientos de las Redes Integrales e Integradas de Servicios en salud.

- c. Con Organismos de Socorro que conforman el pre Hospitalario del Sistema de Emergencias Médicas de MINSAL.

Finalidad: Coordinación de recepción usuarios en Unidad de Emergencias.

- d. Con Organismos no Gubernamentales nacionales y extranjeros.

Finalidad: Gestión de donativos para fortalecimiento tanto de la atención de usuarios como de la infraestructura.

9. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Manual podrá ser revisado y actualizado por la autoridad competente, de forma periódica, de preferencia cada tres años, o cuando se amerite para que esté acorde los cambios orgánicos internos.