

INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS EN CR URGENCIA Y AT. PRE-HOSPITALARIA

UGES HJNC OIRS I 002
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2013
Versión 1

1. OBJETIVO:

Establecer un procedimiento de la entrega de información a los familiares y/o acompañantes de pacientes en la atención otorgada en el CR Urgencia y Atención Prehospitalaria, mejorando la calidad de atención a los usuarios.

2. RESPONSABILIDADES:

Responsable ejecución.

- **Admisor del CR Urgencia**, es responsable de hacer entrega de hoja informativa a paciente, familiar y/o acompañante y registrar su entrega.
- **Facilitadora del CR Urgencia**, es responsable de entregar información familiar y/o acompañante, de forma verbal, resguardando la confidencialidad del paciente.

Responsabilidad del encargado.

- **Médico Jefe de CR Urgencia y At. Prehospitalaria y Encargada de Oficina OIRS**, son responsables de hacer cumplir éste instructivo y de efectuar las modificaciones cuando estimen necesario

Responsable del monitoreo y evaluación:

- **Encargado del Hospital Amigo del Establecimiento Hospitalario**, es responsable de monitorear el cumplimiento de este instructivo.

3. DESARROLLO.

3.1. Descripción.

- 1.- *Paciente que requiere atención de urgencia en el recinto hospitalario, se dirige a la ventanilla de Admisión.*
- 2.- *Admisor recibe cordialmente al paciente y solicita datos personales del paciente, para confeccionar Registro de Atención de Urgencia (RAU) en Sistema.*
- 3.- *Admisor hace entrega al familiar, acompañante y/o paciente, una hoja informativa, respecto a la entrega de información asistencial que recibirá durante la espera de la atención del paciente.*

INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS EN CR URGENCIA Y AT. PRE-HOSPITALARIA

UGES HJNC OIRS I 002
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2013
Versión 1

- 4.- *Admisor registra la entrega de la hoja informativa en Sistema RAU Electrónico y hace firmar al paciente, en libro de registro ad-hoc, al costado del número de RAU correspondiente.*
- 5.- *Familiar, acompañante y/o paciente firma el libro de registro ad-hoc, dejando constancia de la recepción de la hoja informativa.*
- 6.- *Paciente recibe atención de urgencia.*
- 7.- *Facilitadora debe acercarse a familiares y/o acompañantes de Sala de Espera para ofrecer información de las personas que están siendo atendidas.*
- 8.- *Facilitadora entrega información al familiar y/o acompañante, respecto a la ubicación, tiempo de espera y estado del paciente. (Según Pauta de Contenido de Información en CR Urgencia y At. Prehospitalaria).*
- 9.- *Familiar y/o acompañante firma Libro de Registro de Entrega de Información, para dejar constancia de la entrega de la información.*
- 10.- *Paciente se retira de la Unidad de Emergencia.*

3.2. Contenidos de la Información

1.- Información entregada en Ventanilla de Admisión

- **Contenido:** Hoja Informativa (Ver Anexo I)
- **Responsables:** Admisor de Unidad de Emergencia.
- **Horarios:** 24 horas del día.
- **Instrumentos:** Hoja Informativa –Libro de Registro RAU.
- **Lugar:** Ventanilla de Admisión.

2.- Información entregada en Sala de Espera de CR Urgencia y At. Prehospitalaria

- **Contenido:** Según Pauta de Contenido de Información de CR Urgencia y At. Prehospitalaria. (Ver Anexo II).
- **Responsables:** Facilitadoras del CR Urgencia y Atención Prehospitalaria.
- **Horarios:** 08:00 a 22:00 hrs (Lunes a domingo).
- **Instrumentos:** Libro de Registro de Entrega de Información.
- **Lugar:** Mesón de Facilitadoras, ubicado en Sala de Espera.

**INSTRUCTIVO
ENTREGA DE INFORMACIÓN A
USUARIOS EN CR URGENCIA Y
AT. PRE-HOSPITALARIA**

- *En caso de pacientes críticos, que requieran hospitalización y/o fallecidos en la atención otorgada en el CR de Urgencia y Atención Pre-hospitalaria, la entrega de información debe ser de acuerdo al Instructivo N° 001 "Entrega de Información a familiares de pacientes en Urgencia y At. Prehospitalaria".*

3.3. Materiales y equipamiento.

1. *Hoja Informativa.*
2. *Libro de Registro RAU.*
3. *Libro de Registro de Entrega de Información.*

4. REGISTROS

<i>Nombre del Registro</i>	<i>Libro de Registro RAU</i>
<i>Identificación</i>	<i>UGES HJNC OIRS R 001</i>
<i>Llenado</i>	<i>Admisor – Familiar y/o acompañante</i>
<i>Acceso</i>	<i>Administrativo</i>
<i>Mantención</i>	<i>5 años</i>
<i>Almacenamiento</i>	<i>Unidad de Recaudación</i>

<i>Nombre del Registro</i>	<i>Libro de Registro de Entrega de Información</i>
<i>Identificación</i>	<i>UGES HJNC OIRS R 002</i>
<i>Llenado</i>	<i>Facilitadora</i>
<i>Acceso</i>	<i>Administrativo</i>
<i>Mantención</i>	<i>5 años</i>
<i>Almacenamiento</i>	<i>Archivo CR y Atención Prehospitalaria</i>


<i>Nombre del Registro</i>	<i>Pauta de Contenido de Información en CR Urgencia y At. Prehospitalaria</i>
<i>Identificación</i>	<i>UGES HJNC OIRS R 003</i>
<i>Llenado</i>	<i>Facilitadora</i>
<i>Acceso</i>	<i>Administrativo</i>
<i>Mantención</i>	<i>5 años</i>
<i>Almacenamiento</i>	<i>Archivo CR y Atención Prehospitalaria</i>

INSTRUCTIVO ENTREGA DE INFORMACIÓN A USUARIOS EN CR URGENCIA Y AT. PRE-HOSPITALARIA

UGES HJNC OIRS I 002
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2013
Versión 1

5. ANEXOS

Anexo N°1: Hoja Informativa




INFORMACIÓN PARA EL USUARIO EN CR URGENCIA Y AT. PREHOSPITALARIA

SI UD. LLEGA AL SERVICIO DE URGENCIA POR SUS PROPIOS MEDIOS:

3

PARA SU ATENCIÓN EN BOX MÉDICO:
DEBE INGRESAR ACOMPAÑADO, SI:

- ES MENOR DE 17 AÑOS
- ADULTO MAYOR (MAYOR DE 60 AÑOS)
- SI TIENE ALGUNA DISCAPACIDAD




1

ACÉRQUESE DE INMEDIATO A LA VENTANILLA DE ADMISIÓN Y ENTREGUE SU CEDULA DE IDENTIDAD, PARA QUE INGRESEN SUS DATOS AL DOCUMENTO DE REGISTRO DE ATENCIÓN DE URGENCIA (RAU).



2


POSTERIORMENTE, SERÁ LLAMADO DESDE LA SALA DE CATEGORIZACIÓN DE PACIENTES, PARA SER EVALUADO E INFORMADO SOBRE EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCIÓN EN BOX MÉDICO.



4

DURANTE SU ATENCIÓN EN BOX MÉDICO:

PUEDA REQUERIR COMPLEMENTAR LA EVALUACIÓN DEL MÉDICO CON EXÁMENES, QUE TIENEN SUS RESPECTIVOS TIEMPOS DE ESPERA.



SU TIEMPO DE PERMANENCIA EN BOX DEPENDERÁ DE LAS INDICACIONES MÉDICAS

EN LA SALA DE ESPERA DEL CR URGENCIA HAY UN PROFESIONAL "FACILITADORA", A QUIEN PUEDE ACUDIR PARA SOLICITAR INFORMACIÓN DEL PACIENTE, Y QUIEN CONTACTARÁ A ACOMPAÑANTE O FAMILIAR DEL PACIENTE, EN EL CASO QUE EL MÉDICO NECESITE CONVERSAR CON ELLOS.


6

LUEGO DE SER ATENDIDO Y DERIVADO, DIRIJA A VENTANILLA DE RECAUDACIÓN PARA ENTREGAR RAU Y EFECTUAR EL PAGO POR SU ATENCIÓN, SI CORRESPONDE.

5

DE ACUERDO A LA EVALUACIÓN MÉDICA UD. PUEDE:

- SER DERIVADO A DOMICILIO, A CONTROL EN CESFAM, A CONTROL EN HOSPITAL O SER HOSPITALIZADO.



**INSTRUCTIVO
ENTREGA DE INFORMACIÓN A
USUARIOS EN CR URGENCIA Y
AT. PRE-HOSPITALARIA**

UGES HJNC OIRS I 002
Fecha Última Revisión: Dic. 2011
Próxima Revisión: Dic. 2013
Versión 1

Anexo N°2: Pauta de Contenido

FECHA:	
NOMBRE FACILITADORA:	
HORA:	

NOMBRE PACIENTE:			
EDAD:		N° RAU:	
TIPO DE ATENCIÓN:	ADULTO	PEDIATRICO	GINECOLÓGICO

TIEMPO APROX. ESPERA DE ATENCIÓN DE PACIENTE:	
--	--

UBICACIÓN ACTUAL DEL PACIENTE	ESTADO DEL PACIENTE
SALA DE HIDRATACIÓN	ESPERA EXÁMENES DE LABORATORIO
BOX DE ATENCIÓN MÉDICA	ESPERA EXÁMENES RADIOLÓGICOS
IMAGENOLOGÍA	ESPERA DE HOSPITALIZACIÓN
SALA DE REANIMACIÓN	ESPERA ATENCIÓN MÉDICA

**FIRMA Y NOMBRE USUARIO QUE RECIBE LA
INFORMACIÓN**

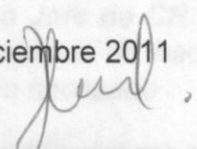
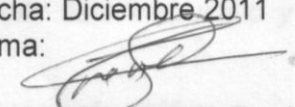
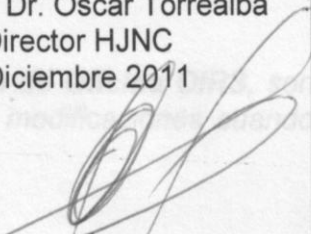
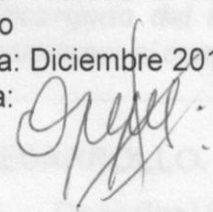
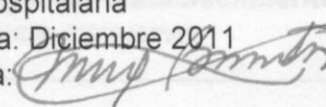
**INSTRUCTIVO
ENTREGA DE INFORMACIÓN A
USUARIOS EN CR URGENCIA Y
AT. PRE-HOSPITALARIA**

6. DISTRIBUCIÓN

- SDAC – SDA – CR Urgencia y At. Prehospitalaria – Oficina de Calidad y Seguridad del Paciente – OIRS – Unidad de Recaudación Urgencia Oficina de Calidad del SSA – Oficina de asesoría Jurídica – Unidad de Gestión de CR

6. MODIFICACIONES

Párrafo que se modifica	Página	Fecha

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Natalia Herrera Cargo: Encargada Calidad SSA Fecha: Diciembre 2011 Firma: 	Nombre: EU Rosa González Cargo: EU Jefe CR Urgencia y At. Prehospitalaria Fecha: Diciembre 2011 Firma: 	Nombre: Dr. Oscar Torrealba Cargo: Director HJNC Fecha: Diciembre 2011 Firma: 
Nombre: Paulina Astorga Cargo: Profesional de Apoyo Fecha: Diciembre 2011 Firma: 	Nombre: Dr. Marcia Barrientos Cargo: Jefe CR Urgencia y At. Prehospitalaria Fecha: Diciembre 2011 Firma: 	
	Nombre: Ester Linares Cargo: Encargada Oficina OIRS Fecha: Diciembre 2011 Firma: 