

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 1 de 13

ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS

1. OBJETIVO

Establecer las condiciones, lineamientos y responsables para garantizar la atención inicial oportuna, segura, humanizada y de calidad a los usuarios que ingresan al servicio de urgencias de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua, conforme a la normativa vigente y estándares institucionales.

2. ALCANCE

Aplica a todos los pacientes que ingresen al servicio de urgencias de nuestra institución, sin distinción de régimen de afiliación, edad, género o tipo de patología, abarcando desde el ingreso hasta la clasificación, atención inicial, observación, diagnóstico, tratamiento egreso.

3. RESPONSABLE

El responsable del trámite de Atención Inicial de Urgencias es el profesional de enfermería del área de clasificación de pacientes (triage), quien realiza la primera valoración del usuario que ingresa al servicio, determinando el nivel de prioridad y garantizando su atención según la condición clínica.

Posteriormente, el equipo médico del Servicio de Urgencias, conformado por médicos generales, especialistas (cuando aplique) y personal asistencial, es responsable de brindar la atención integral, oportuna y segura al paciente, conforme a los protocolos institucionales y la normatividad vigente en salud.

La coordinación general del proceso recae en el Jefe de Enfermería o Coordinador del Servicio de Urgencias, quien vela por el cumplimiento de los procedimientos establecidos, la asignación adecuada del personal, el funcionamiento continuo del servicio y la calidad de la atención prestada.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Firma			
Nombre	NOE MUÑOZ VIVEROS	LORENA AROCA TAMAYO/ NELSON FELIPE TIERRADENTRO	CESAR EDUARDO GONZALEZ DIAZ
Cargo	COORDINADOR DE URGENCIAS	Profesional Especializado MIPG/Planeación	SUBGERENTE TECNICO CIENTIFICO

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 2 de 13

4. SOPORTE NORMATIVO Y DE REFERENCIA

Ley 1122 de 2007

Reforma estructural del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Garantiza la atención inicial de urgencias sin necesidad de autorización previa por parte de las EPS.
- Fortalece la red de servicios y la responsabilidad de las instituciones prestadoras.

Artículo 8. Atención inicial de urgencias

Descripción:

Este es el artículo más directamente relacionado. Establece que todo prestador de servicios de salud está obligado a brindar la atención inicial de urgencias a cualquier persona que lo requiera, sin que sea necesario verificar la afiliación, tipo de régimen o estado de pago en el momento de la atención.

Es decir, ninguna persona puede ser rechazada ni trasladada sin previa estabilización, por lo tanto, la atención inicial de urgencias es un derecho fundamental e inmediato.

Importancia para el trámite: Este artículo sustenta legalmente que el trámite de atención de urgencias no puede condicionarse a requisitos administrativos previos, autorizaciones, copagos o validaciones de EPS al momento de la atención.

Artículo 14. Flujo de recursos para la atención de urgencias

Descripción:

Define cómo se deben financiar los servicios de urgencias prestados a personas no afiliadas, o cuya afiliación no pudo ser verificada en el momento de la atención. Establece mecanismos para que las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) puedan recibir el pago por estos servicios a través del Fosyga (hoy ADRES).

Importancia para el trámite: Garantiza la sostenibilidad financiera del trámite de atención de urgencias, permitiendo a la E.S.E. prestar el servicio sin exigir pago previo al usuario.

Artículo 15. Reafirmación del derecho a la atención en salud en casos de urgencia

Descripción:

Refuerza el contenido del artículo 8 al señalar que toda persona tiene derecho a recibir atención en salud en caso de urgencia, y que su prestación no podrá ser negada ni condicionada por razones administrativas o económicas.

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 3 de 13

Importancia para el trámite: Consolida la obligación de prestar la atención sin barreras, lo cual respalda la estructuración de un trámite ágil, gratuito y sin requisitos previos para los usuarios que acuden a urgencias.

Resolución 5596 de 2015 (Manual de Habilitación)

Establece los requisitos que deben cumplir las IPS para habilitar servicios de salud.

- Define condiciones técnicas, de talento humano, infraestructura, dotación, procesos y resultados para habilitar el servicio de urgencias.
- Asegura estándares de calidad y seguridad en la atención.

Artículo 4. Criterios para la habilitación de los servicios de salud

Descripción:

Este artículo establece que los servicios de salud deben cumplir con condiciones de capacidad tecnológica y científica, suficiencia patrimonial y financiera, y capacidad técnico-administrativa.

La atención inicial de urgencias, como servicio habilitable, debe cumplir con estos estándares para ser ofrecido legalmente por la E.S.E.

Relación con el trámite: La E.S.E. debe tener habilitado formalmente el servicio de urgencias y cumplir todos los requisitos técnicos y administrativos para poder prestar la atención inicial.

Artículo 5. Obligaciones de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS)

Descripción:

Este artículo establece que las IPS deben garantizar la prestación de los servicios de salud con oportunidad, calidad, eficiencia, y en condiciones de accesibilidad y seguridad para los usuarios.

También establece que deben cumplir los estándares de habilitación para mantener su operación legal.

Relación con el trámite: Refuerza la obligación institucional de garantizar que el **trámite de atención inicial de urgencias sea accesible, oportuno y seguro**, cumpliendo con todos los estándares habilitados.

Anexo Técnico 1 – Estándares del Sistema Único de Habilitación

En este anexo se especifican los **estándares aplicables para la habilitación del servicio de urgencias**, agrupados en las siguientes dimensiones:

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 4 de 13

1. Talento humano

- Se exige la presencia de personal médico, de enfermería y de apoyo con formación, experiencia y competencias específicas para la atención de urgencias.

2. Infraestructura

- Establece los requisitos mínimos de área, señalización, zonas de observación, sala de reanimación, clasificación (traje), y accesos diferenciados.

3. Dotación

- Requiere equipos médicos para la estabilización, monitoreo, reanimación y atención básica y avanzada en urgencias.

4. Procesos prioritarios

- Se debe contar con protocolos de clasificación, atención inicial, referencia y contra-referencia, y manejo de emergencias.

-

Relación con el trámite: Estos estándares aseguran que el servicio de atención inicial de urgencias se preste bajo condiciones seguras, humanas, oportunas y con calidad.

Artículo 13. Verificación de condiciones de habilitación

Descripción:

Indica que la verificación de condiciones se puede realizar mediante autoevaluación o visitas de inspección, lo cual aplica también al servicio de urgencias.

Relación con el trámite: La E.S.E. debe garantizar que el trámite de atención inicial de urgencias se presta en condiciones verificadas, conforme a la normatividad vigente.

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

- Garantiza a los ciudadanos el acceso libre a la información sobre los servicios prestados por instituciones de salud.
- Exige que los trámites como certificados y procesos administrativos no tengan barreras económicas.

Artículo 3. Principios de la Ley

Descripción:

Este artículo consagra los principios que rigen el acceso a la información pública, entre ellos: publicidad, máxima divulgación, transparencia, gratuidad y no discriminación.

Relación con el trámite:

La E.S.E. debe garantizar que la información sobre el servicio de atención de urgencias esté disponible y visible para todos los usuarios, sin restricciones, barreras económicas ni trato desigual.

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 5 de 13

La ciudadanía debe conocer que el servicio de urgencias es gratuito, oportuno y que no requiere trámites previos.

Artículo 6. Información mínima obligatoria

Descripción:

Obliga a las entidades públicas a publicar información mínima relacionada con su estructura, servicios, procedimientos, canales de atención, responsables, costos (si aplica) y normativa relacionada.

Relación con el trámite: La E.S.E. debe tener publicada en medios accesibles (página web, cartelera, portales) la información clara sobre cómo acceder al servicio de urgencias, incluyendo:

- Que no tiene costo,
- Que no requiere autorización previa, y
- Qué pasos siguen en el proceso.

Artículo 7. Publicidad de información relacionada con servicios ofrecidos

Descripción:

Establece que todas las entidades públicas deben garantizar la publicidad permanente y actualizada de los servicios que prestan, en un lenguaje claro y comprensible.

Relación con el trámite: La atención inicial de urgencias debe ser ampliamente conocida por los ciudadanos como un servicio esencial, gratuito e inmediato. La E.S.E. debe asegurar que esta información sea clara y visible tanto física como digitalmente.

Artículo 9. Gratuidad en el acceso a la información pública

Descripción:

Establece que el acceso a la información pública es gratuito, salvo costos de reproducción. Además, se prohíbe cualquier cobro por trámites que deban ser públicos o que limiten el acceso a derechos.

Relación con el trámite: Refuerza que el trámite de atención inicial de urgencias no puede generar cobros ni exigir pagos por acceder a la información o al servicio mismo.

Ley 1438 de 2011

Reforma del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Promueve un modelo de atención integral centrado en la atención primaria.
- Refuerza la atención continua, sin discriminación, y prioriza servicios como urgencias.

— Salud Integral, Impacto Real —

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 6 de 13

Artículo 1. Objeto de la Ley

Descripción:

Establece que la Ley tiene como objetivo garantizar el derecho a la salud, entendido como un derecho fundamental autónomo.

Se promueve el acceso efectivo a los servicios de salud con oportunidad, calidad y sin discriminación.

Relación con el trámite: Refuerza que la atención inicial de urgencias es un derecho fundamental que debe prestarse de manera inmediata, sin condiciones administrativas ni económicas previas.

Artículo 4. Acceso a los servicios de salud

Descripción:

Determina que **todas las personas tienen derecho al acceso a los servicios de salud** en condiciones de oportunidad, calidad y sin barreras, priorizando la atención integral y continua.

Relación con el trámite: Obliga a las instituciones como la E.S.E. a garantizar que el trámite de atención de urgencias esté disponible para cualquier persona, sin requisitos previos, autorizaciones, ni verificación de afiliación en el momento de la atención.

Artículo 10. Organización del servicio de urgencias

Descripción:

Establece que el servicio de urgencias debe organizarse de forma que garantice la atención inmediata, clasificación del riesgo (triage) y manejo oportuno según el estado de salud del paciente.

Relación con el trámite: Sustenta que el trámite debe estar estructurado y respaldado por un proceso eficiente de triage, personal capacitado, protocolos establecidos y atención prioritaria.

Artículo 11. Atención inicial de urgencias

Descripción:

Ratifica que toda persona debe ser atendida inmediatamente cuando se presente en una institución de salud con signos o síntomas de urgencia, sin importar su capacidad de pago, afiliación o documentación.

Relación con el trámite: Este artículo es clave: la atención inicial de urgencias debe prestarse sin trámites administrativos, sin autorizaciones y sin exigencias previas. Esto respalda que el trámite sea inmediato, gratuito y universal.

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 7 de 13

Artículo 33. Redes integradas de servicios de salud

Descripción:

Define la necesidad de conformar redes integradas de servicios para asegurar continuidad, acceso oportuno y atención eficiente.

Relación con el trámite: La atención inicial de urgencias hace parte de esa red y, por tanto, debe estar garantizada 24/7 como puerta de entrada al sistema de salud, siendo un componente esencial de la atención primaria y la respuesta inmediata.

Ley 1751 de 2015 – Ley Estatutaria en Salud

Establece la salud como un derecho fundamental autónomo.

- Obliga a garantizar la atención en urgencias sin importar capacidad de pago.
- Prohíbe la negación del servicio de urgencias bajo cualquier circunstancia.

Artículo 5. Principios

Descripción:

Establece los principios rectores del derecho fundamental a la salud, entre ellos:

- **Accesibilidad:** sin barreras geográficas, económicas, culturales o administrativas.
- **Oportunidad:** prestación del servicio en el momento requerido.
- **Continuidad:** sin interrupciones indebidas.
- **No discriminación:** acceso igualitario para todas las personas.
- **Gratuidad:** sin cobros por el acceso efectivo al derecho.

Relación con el trámite: Obliga a la E.S.E. a prestar la atención inicial de urgencias de manera inmediata, sin exigir requisitos previos, ni pagos, ni autorizaciones. Debe garantizarse sin discriminación alguna.

Artículo 6. Obligaciones del Estado

Descripción:

El Estado debe garantizar el goce efectivo del derecho a la salud, lo cual implica asegurar disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y calidad de los servicios.

Relación con el trámite: El trámite de atención inicial de urgencias es una manifestación práctica de este deber:

- Debe existir el servicio.
- Debe prestarse de forma inmediata.
- Debe responder con calidad a las necesidades del paciente.

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 8 de 13

Artículo 10. Prestación del servicio de salud

Descripción:

Indica que los servicios de salud **no pueden ser negados, suspendidos ni interrumpidos por motivos administrativos o económicos**, y que se deben prestar conforme a criterios médicos y clínicos, no financieros.

Relación con el trámite: La atención inicial de urgencias debe brindarse aunque el usuario no esté afiliado, no presente carné, no tenga autorización o no haya hecho aportes recientes.

La necesidad médica prima sobre cualquier trámite administrativo.

Artículo 11. Prohibiciones

Descripción:

Prohíbe explícitamente que se niegue la atención en salud por:

- Mora en el pago de cotizaciones
- Falta de afiliación
- No pertenecer a una red
- Falta de autorización previa

Relación con el trámite: Refuerza que el servicio de urgencias no puede condicionarse a ningún requisito administrativo. Es obligación prestarlo de inmediato y sin barreras.

Resolución 3100 de 2019

Regula los procedimientos de habilitación para la prestación de servicios de salud.

- Actualiza y unifica criterios de habilitación y condiciones esenciales para la prestación segura de servicios como urgencias.

Artículo 3. Ámbito de aplicación

Descripción:

Aplica a todos los prestadores de servicios de salud del país, públicos y privados, y a todos los servicios que deben ser habilitados, incluyendo el servicio de urgencias.

Relación con el trámite: La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua debe cumplir con lo estipulado en esta resolución para garantizar que el servicio de urgencias esté legalmente habilitado y disponible, lo que respalda que el trámite se preste con calidad y seguridad.

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 9 de 13

Artículo 6. Condiciones de habilitación

Descripción:

Establece que los servicios de salud deben cumplir cuatro condiciones esenciales para su habilitación:

1. **Capacidad tecnológica y científica**
2. **Capacidad técnico-administrativa**
3. **Suficiencia patrimonial y financiera**
4. **Capacidad para gestionar el riesgo**

Relación con el trámite: Para ofrecer el trámite de atención inicial de urgencias, la E.S.E. debe demostrar que cumple con estas condiciones, lo cual asegura que la atención sea segura, eficiente y conforme a los estándares nacionales.

Anexo Técnico No. 2 – Condiciones específicas para el servicio de urgencias

Este anexo define los requisitos específicos que debe cumplir el servicio de urgencias, en aspectos como:

- **Talento humano calificado y con soporte vital básico y avanzado**
- **Áreas y ambientes físicos adecuados (sala de triaje, observación, reanimación, etc.)**
- **Dotación tecnológica mínima (camillas, monitores, desfibriladores, etc.)**
- **Protocolos y guías clínicas para la atención de urgencias**
- **Disponibilidad del servicio 24/7**

Relación con el trámite: Todo esto garantiza que el trámite de atención inicial de urgencias pueda ejecutarse de forma continua, oportuna y segura para cualquier usuario que lo requiera.

Artículo 8. Autoevaluación y responsabilidad del prestador

Descripción:

Obliga a los prestadores a verificar periódicamente su cumplimiento con los requisitos de habilitación, y a mantener la documentación y condiciones actualizadas.

Relación con el trámite: La E.S.E. es responsable de asegurar que el trámite esté respaldado por un servicio habilitado vigente, lo cual le da legalidad y confiabilidad al proceso de atención.

Lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social

Documentos técnicos y guías para la atención en salud.

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 10 de 13

- Brindan directrices para la organización del servicio de urgencias, el manejo de pacientes, clasificación por triage, manejo de enfermedades respiratorias, eventos catastróficos, y respuesta ante emergencias de salud pública.

5. DEFINICIONES

- **Atención de urgencias:** Servicio médico que se presta de manera inmediata ante una condición que pone en riesgo la vida, la integridad o la funcionalidad del paciente.
- **Triage:** Clasificación clínica del paciente de acuerdo con la gravedad de sus síntomas, determinando prioridad en la atención.
- **ERA:** Sala para Enfermedad Respiratoria Aguda, destinada al manejo y aislamiento de patologías respiratorias
- **Observación:** Espacio donde se monitoriza y estabiliza al paciente después de la atención inicial.
- **Reanimación:** Área equipada para la atención de pacientes en estado crítico que requieren intervención inmediata.

6. CONDICIONES GENERALES

6.1 MEDIOS POR DONDE SE PUEDE REALIZAR EL TRÁMITE

El trámite de **Atención Inicial de Urgencias** puede ser gestionado por los siguientes medios disponibles en la entidad:

Presencialmente: al acudir directamente al **Servicio de Urgencias** de la E.S.E., disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

A través del personal de admisiones y trabajo social: quienes orientan y apoyan al usuario o su acompañante en la gestión inicial del ingreso y en situaciones especiales.

Canales institucionales de atención al usuario: disponibles para brindar información, orientación o acompañamiento sobre el acceso al servicio, incluyendo líneas telefónicas y puntos de atención física.

6.2 NOMBRE DEL RESULTADO FINAL:

Atención inicial y priorización del paciente según su condición clínica.

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 11 de 13

6.3 TIEMPO DE OBTENCIÓN DEL RESULTADO FINAL:

El resultado de la atención inicial de urgencias se obtiene de forma inmediata, conforme a la categoría de clasificación asignada en el triage, garantizando la priorización de los pacientes según su nivel de urgencia y la oportunidad en la prestación del servicio.

6.4 PUNTOS DE ATENCIÓN:

DIRECCIÓN:

Carrera 2E #11-17 Avenida Libertadores Salida Neiva
La Plata, Huila, Colombia

LUGAR ESPECÍFICO:

Área De Urgencias – Planta Baja, E.S.E. Hospital Departamental San Antonio De Padua

6.5 FECHAS Y HORAS DE EJECUCIÓN:

La atención se presta de manera continua, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluyendo fines de semana y días festivos.

6.6 COSTO O LA GRATUIDAD DEL TRÁMITE:

La atención de urgencias es gratuita para la población afiliada al sistema de salud, según normativas vigentes.

6.7 MEDIO (S) DONDE SE REALIZA EL PAGO:

No aplica. El procedimiento es gratuito.

6.8 DIRIGIDO A:

Toda la población, sin distinción de afiliación al sistema de salud, incluyendo usuarios del régimen contributivo, subsidiado, población vinculada, particulares, contratistas, funcionarios y entidades que requieran atención en salud.

6.9 CLASIFICACIÓN TEMÁTICA DEL TRÁMITE:

Sector Salud – Prestación de servicios de salud – Atención en salud individual – Atención inicial de urgencias.

Incluye la recepción, valoración, clasificación por triage y atención médica inmediata a personas que presentan condiciones clínicas de urgencia, sin requerir verificación previa de afiliación o pago anticipado, conforme a la normatividad vigente

	FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS	Fecha: 14/07/2025
		Código: MDE-GPDI-GD-F-032
	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA LA PLATA HUILA PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
		Página No. 12 de 13

6.10 MEDIOS DE SEGUIMIENTO A LA SOLICITUD:

Dado que la atención inicial en urgencias es un servicio de carácter inmediato, no requiere agendamiento previo ni genera radicación formal de solicitudes. No obstante, los usuarios pueden realizar seguimiento o presentar observaciones respecto a la atención recibida, a través de los siguientes medios institucionales:

- **Presencialmente:** en el área de Atención al Usuario ubicada en la planta baja de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua.
- **Telefónicamente:** llamando al (608) 838 3000 extensiones 104, 105 o 129.
- **Correo electrónico institucional:** atencionalusuario@esehospitalsanantoniodelaplata.gov.co
- **Página web institucional:** www.esehospitalsanantoniodelaplata.gov.co, sección "Atención al Ciudadano".

6.11 TRÁMITE PARA PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Se informa que mediante el correo sistemas@esesanantionidepadua.gov.co, el presente trámite documentado, previo a las firmas de líder y dueño, se envía a publicación durante 3 DÍAS HÁBILES, para comentarios, sugerencias y observaciones de la ciudadanía, en el Link de Participa de la sede electrónica de la Ese Hospital Departamental San Antonio de Padua de La Plata <https://hospitaldelaplata.gov.co/>

Pasado los 3 días de publicación, dejar constancia en este ítem sobre los días que el trámite en construcción estuvo dispuesto para las observaciones, dejando constancia si hubo o no observaciones por parte del ciudadano y las acciones que se tomaron, en caso de que hubiese observaciones.

7. LISTADO DE MOMENTOS o DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES

1. **Ingreso del paciente al servicio de urgencias.** El paciente accede al servicio sin necesidad de cita previa.
2. **Admisión en el sistema institucional.** Registro básico del paciente en la base de datos de la E.S.E., con información personal y motivo de consulta.
3. **Clasificación mediante triage por personal capacitado.** Evaluación rápida para determinar la gravedad del caso y asignar prioridad de atención.



FORMATO TRAMITE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS

Fecha: 14/07/2025

Código: MDE-GPDI-GD-F-032

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
LA PLATA HUILA
PROCESO: GESTIÓN DE PLANEACIÓN Y
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Versión: 01

Página No. 13 de 13

- Asignación de prioridad y derivación a área correspondiente.** El paciente es direccionado a los servicios adecuados según la clasificación (reanimación, trauma, ERA, observación, etc.).
- Atención médica inicial y toma de signos vitales.** Intervención por parte del profesional médico y de enfermería para estabilización o tratamiento inicial.
- Realización de exámenes de diagnóstico, procedimientos o interconsultas.** Se ordenan y ejecutan estudios clínicos según el caso (laboratorio, imagenología, etc.).
- Valoración por especialidades, si aplica.** Participación de médicos especialistas de acuerdo con las necesidades clínicas del paciente.
- Observación o traslado según criterio médico.** El paciente permanece en observación o es remitido a otro servicio o institución según su evolución.
- Educación al paciente y su familia.** Se brinda información clara sobre el diagnóstico, tratamiento, signos de alarma y medidas de autocuidado.
- Egreso o remisión si se requiere otro nivel de atención.** Finalización del proceso con alta médica o remisión a otro nivel de complejidad.

8. PUBLICACIÓN DEL TRÁMITE EN SEDE ELECTRÓNICA, UNA VEZ APROBADO

Publicación Sede Electrónica

El presente trámite queda publicado automáticamente en la sede electrónica del link de transparencia así: Link: <https://hospitaldelaplata.gov.co/tramites/>

9. RESULTADOS ESPERADOS

- Atención oportuna y eficiente de los pacientes en situación de urgencia.
- Satisfacción de los usuarios con la calidad del servicio recibido.
- Reducción de tiempos de espera y mejora de la respuesta institucional.
- Cumplimiento de la normativa vigente en la prestación de servicios de urgencias.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Vigencia	Identificación de los cambios	Responsable
01	14/07/2025	Elaboración Primera Versión, adopción del tramite	NOE MUÑOZ VIVEROS