

AGOSTO
2015





HOSPITAL GENERAL PUYO

MANUAL DE NORMAS TECNICAS Y ADMINISTRATIVAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



TRABAJEMOS
JUNTOS
POR LA
ACREDITACIÓN





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		2-120

INDICE



1.- INTRODUCCIÓN	6
2.- DIRECTORIO	8
3.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS	9
4.- ANTECEDENTES GENERALES	12
5.- CAPITULO I	13
5.-1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA	13
5.2- Emergencia Médica.-	13
5.3- Urgencia Médica.-	14
5.4- INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.....	14
7.- CAPITULO II.....	29
7.1- FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL MEDICO EMERGENCIOLOGO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA:.....	41
7.2- MEDICO DEVENGANTE DE BECA EMERGENCIOLOGO.....	45
7.3- FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL JEFE DE GUARDIA HOSPITALARIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA:.....	47
7.4- FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL MEDICO RESIDENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA:.....	49
7.5- FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA ENFERMERA COORDINADORA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y URGENCIAS:	51
7.6- RESPONSABLES:	54
7.7- FUNCIONES DE LA RESPONSABLE DE GUARDIA DEL PERSONAL DE ENFERMERIA.	54
7.8- FUNCIONES DE LA ENFERMERA DE ATENCION DIRECTA:	56



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	3-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

7.9- FUNCIONES DE LAS INTERNAS ROTATIVAS DE ENFERMERÍA	61
7.10- FUNCIONES DE LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA	62
8.- CAPITULO III.....	67
8.1- NORMAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS	67
8.2- REGLAMENTO INTERNO DEL PERSONAL MEDICO, ENFERMERAS, Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL PUYO.....	70
9.- CAPITULO III	77
9.1- DERECHOS DE LOS MEDICOS RESIDENTES	80
9.3- JEFATURA DE RESIDENTES	81
9.4- COMPLEMENTARIOS	85
9.5- HORARIO DE TRABAJO	85
9.6- AUSENCIAS Y ATRASOS	87
9.6- PROHICION DE CAMBIOS DE TURNO	88
9.7- VACACIONES	88
9.8- DERECHO A LA ALIMENTACIÓN:.....	89
9.9- CAMBIOS DE SERVICIO.....	90
9.10- UNIFORME	90
9.11- DE LA ASISTENCIA A REUNIONES.....	93
9.12- DE LOS PERMISOS	94
10.- DE LA ORIENTACIÓN.	95
11.- NORMAS DE INGRESO DE LOS PACIENTES.....	96
11.1- NORMAS DE INGRESO DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES	97
11.2- TIEMPO DE PERMANENCIA DEL PACIENTE EN EL SERVICIO.....	98
11.3- INTERCONSULTAS	99



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	4-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

12.- NORMAS DE EGRESO DEL PACIENTE.....	99
12.1- EGRESO NORMAL	99
12.2- EGRESO SOLICITADO POR EL PACIENTE O FAMILIAR.....	100
12.3- EGRESO POR DEFUNCIÓN.....	101
12.4- EGRESO POR FUGA.....	101
12.5- ENTREGA Y RECEPCIÓN DE TURNO.....	101
12.6- DEL INFORME VERBAL O ESCRITO	102
13.- BIBLIOGRAFÍA.....	107
14.- ANEXOS	108





 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	5-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

TABLA DE ELABORACION

ELABORADO POR	REVISADO POR
LIC. ROSA VASCONEZ	LIC. MARTHA NUÑEZ
Responsable1	Revisado por 1
LIC. MARICRUZ PAGUAY	LIC. JESSICA CARDENAS
Responsable 2	Revisado por 2
DR. ROGER MERO	



Fecha de Presentación: 5 DE ENERO 2015

TABLA DE APROBACION

APROBADO POR	FIRMA / SELLO
ING. DANIEL ROMERO Aprobado1	
DR. PEDRO BEDON Aprobado2	

Fecha de Aprobación: 1 DE FEBRERO DEL 2015



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	6-120
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

1.- INTRODUCCIÓN

El presente manual contiene información sobre las funciones y actividades del talento humano, de las normas generales, reglamentos internos del servicio, además de los principales procedimientos de enfermería, médicos y los protocolos de servicio todo ello para brindar atención oportuna, eficiente, eficaz es decir de calidad.



Este manual estará al alcance de todo el talento humano del servicio de emergencia para ser utilizado cuando lo requieran y de acuerdo a las necesidades pertinentes.

El área de emergencia de un hospital puede definirse como una organización de profesionales de la salud que ofrece asistencia multidisciplinar cumpliendo unos requisitos funcionales, estructurales y organizativos, de forma que garantiza las condiciones de seguridad calidad y eficiencia adecuadas para atender a las urgencias y emergencias.

En el área de Emergencia del Hospital General de Puyo proporciona atención clínica y/o quirúrgica de urgencia permanente, oportuna y eficiente las 24 horas del día de los siete días de la semana durante todo el año, a toda persona que se encuentre en riesgo grave para su salud o su vida.



Se configura como una unidad intermedia, que presta servicios (Asistencia Médica, atención de enfermería) hasta la estabilización del paciente los mismos que son finalmente ingresados al hospital, y como un servicio final para aquellos pacientes que, habiendo acudido a la unidad, son finalmente dados de alta.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	7-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

Cuenta con profesionales altamente calificados y con los equipos necesarios para atender cualquier emergencia, además de un buen manejo de las redes de los Servicios de Salud, buscando siempre el bienestar de los pacientes.



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	8-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

2.- DIRECTORIO

Ing. Daniel Romero

- **Gerente del HGP.**

Dr. Roger Mero

- **Coordinador Médico del servicio de Emergencia**

Lic. Martha Núñez

- **Subdirectora de la Gestión de Enfermería del HGP.**



Lic. Rosa Vásconez

- **Líder de Enfermería del servicio de Emergencia.**

Lic. Maricruz Paguay

- **Secretaria del servicio de Emergencias.**



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				9-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

3.- ANTECEDENTES HISTÓRICOS



RESEÑA HISTÓRICA.

El 12 de Mayo de 1981, con la presencia de la Primera Dama de la Nación la Dra. Martha Bucarán de Roldós, siendo Ministro de Salud el Dr. Humberto Guillén Murillo, que se inaugura la planta física de la unidad, con el nombre de Centro de Salud Hospital Puyo y dotación normal de 15 camas para los servicios de: Medicina Interna, Pediatría, Cirugía, Gineco-Obstetricia; y el servicio de Emergencia, como también los servicios Auxiliares de Diagnóstico y tratamiento como Laboratorio Clínico y Rayos X, Servicios Técnicos de Colaboración Médica como Enfermería, Estadística, Farmacia, Alimentación y Dietética; Administración, Departamento de Mantenimiento, departamento Financiero, departamento de Servicios Generales.

Esta planta física cuenta con los ambientes indispensables, sin embargo desde su inicio resulta reducida la capacidad de internación, pues se supera el 100% de ocupación de camas, con lo cual se hace necesario su ampliación, es así como en el periodo 1986- 1988 gracias a la gestión del entonces Diputado de la Provincia Licenciado Camilo Restrepo, se obtienen los recursos para una ampliación de 17 camas, manteniéndose el presupuesto y sus demás recursos para 15 camas.

Mediante acuerdo 6408 del 25 de Julio de 1984 publicado en el registro Oficial 793, se emite el Orgánico Funcional de Hospitales, mediante el cual esta unidad a pesar de no reunir las condiciones, pasa por su ubicación en la cabecera Provincial a ser Hospital Provincial.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	10-120
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
SERVICIO DE EMERGENCIA				



A partir de Diciembre de 1991 con la presencia de un cirujano general el doctor Héctor Cárdenas, se amplían las coberturas de cirugía sin embargo existe la falta de un anestesiólogo recurso muy importante en la práctica quirúrgica, luego de varias gestiones para la creación de la partida, asignación de un devengante de beca, un postgradista, etc., durante estos años; por el fin en el presupuesto del año 1996 mediante el traslado de la partida del Médico 3 de la Dirección Provincial de Salud a esta unidad, se obtiene la partida para (Anestesista), sin embargo a la convocatoria a concurso para llenar el puesto, no se presentan interesados, situación lamentable que limita el mejoramiento de los servicios de salud.

El servicio de emergencia desde su inicio fue creado con reducido personal ya que a partir del año de 1981, el personal auxiliar de enfermería y enfermeras rurales se encargaban de este servicio, así como los médicos de hospitalización realizaban turnos rotativos para dar un servicio a la comunidad de Pastaza.

A partir del 2002 el servicio de emergencia cuenta con un devengante de beca emergenciólogo quien es el encargado de la organización del servicio, mientras que en el año 2003 se incrementa personal de Licenciadas de enfermería con la finalidad de cubrir los turnos rotativos las 24 del día que eran rotados en el servicio de emergencia y hospitalización.

En el año 2005 el servicio de emergencia y sala de partos es cubierto con siete licenciadas de enfermería, las mismas cubren las 24 horas en turnos rotativos; a partir del año 2006 hasta el 2010 llegan al servicio de emergencia médicos



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	11-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				



devénganles de becas donde organizan el servicio de emergencia juntos con las licenciadas de enfermería.

Mientras que por el año 2010 se nombran líder de emergencia al Dr. Elio Galarza quien organiza a lo 3 médicos generales para cubrir turno desde 07:00 hasta las 23:00 en turnos rotativos.

En la actualidad contamos con un líder de emergencia, quien labora de domingo a jueves de 07:00 a 15:30, mientras que los 5 médicos generales realizan turnos rotativos, mismos que cubren las 24 horas los 7 días de la semana, así como también actualmente se cuenta con 15 licenciadas de enfermería que cubren en turnos rotativos las 24 hora y los 7 días de la semana y mientras que la líder del servicio labora de lunes a viernes de 07:00 a 15:30.

Siendo el servicio de emergencia una área que brinda atención ética, humana y científica a pacientes que presentan patologías urgentes y emergentes.





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				12-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

4.- ANTECEDENTES GENERALES

El Hospital General Puyo está ubicado en Puyo, Av. 9 de Octubre y Bolívar Feicán en la provincia de Pastaza, Cantón Pastaza, Parroquia Puyo. Se inaugura con los servicios de Medicina Interna, Ginecología, pediatría y traumatología. El 28 de Marzo de 2013 el Hospital Provincial Puyo cambia a Hospital General Puyo y comienza a funcionar con nueva estructura física, logística y alta tecnología con la apertura de los servicios de: Emergencia, Cirugía, Medicina Interna, Ginecología, Obstetricia, Pediatría, traumatología y sus anexos.

Tras la presentación del estatuto organizacional por procesos de los hospitales del Ministerio de Salud Pública y con la estructura básica de los hospitales dispuestos en dicho manual, el servicio de gineco-obstetrico se asocian en Especialidades Clínicas Quirúrgicas; dentro del proceso Agrega dores de Valor, involucrados con la Gestión Asistencial de la institución. Es así que los servicios de Gineco-Obtetricas se ha transformado, pues ha recibido influencia a través del tiempo, relacionado con la tecnología, la capacitación de sus recursos y la implementación de nuevas estrategias de trabajo para la atención específica de paciente.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	13-120

El Hospital General Puyo es una unidad del Ministerio de Salud Pública, pertenece al segundo nivel de complejidad, brinda atención de salud integral a usuarios/as ambulatorios/as y de internación de la Amazonía y aéreas de su influencia. Presta asistencia técnicas a las unidades operativas de menor complejidad dentro del sistema regionalizado y a la RPIS de los servicios de salud, a través de referencia y contrareferencia. Cuenta con una capacidad de 120 camas, con un porcentaje ocupacional de más o menos 60%, funcionando actualmente 75 camas. Siendo un hospital docente ejecuta docencia intra y extra hospitalaria e institucional.

5.- CAPITULO I



5.-1 DEFINICIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA

El área de emergencia de un hospital puede definirse como una organización de profesionales de la salud, ubicada en el hospital, que ofrece asistencia multidisciplinar cumpliendo unos requisitos funcionales, estructurales y organizativos, de forma que garantiza las condiciones de seguridad, calidad y eficiencia adecuadas para atender a las urgencias y emergencias.

5.2- Emergencia Médica.-

Es una lesión accidental o la aparición súbita e inesperada de una enfermedad que requiere de atención médica o quirúrgica inmediata; si estas lesiones o enfermedades no reciben atención médica inmediata, existe el peligro de que el paciente pierda la vida o quede con secuelas permanentes. Ejemplo: Paro cardíaco



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		14-120
SERVICIO DE EMERGENCIA				

o respiratorio, pérdida de la conciencia, accidente cardiovascular o infarto agudo del miocardio, etc.

5.3- Urgencia Médica.-

Es aquella que aparece repentinamente pero que no tiene la severidad de una emergencia médica, por lo que no requiere de atención médica o quirúrgica inmediata. Ejemplo: Faringoamigdalitis.

El servicio de Emergencia del Hospital General Puyo es una unidad que pertenece al área de medicina crítica, el mismo que da atención inmediata y oportuna con personal calificado y calidez humana a pacientes ambulatorios y de internación sin distinción de edad, sexo, raza, religión, ocupación, condición socioeconómica, política, procedencia, con el fin de satisfacer las necesidades del usuario interno y externo.



Desde el ingreso al área de emergencia existe señalización en el piso. Permitiendo que el usuario/a y familiares se dirijan con facilidad al área que demandan de atención.

Actualmente la señalización está en regulares condiciones.

5.4- INSTRUCTIVO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.

Del ingreso de pacientes



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 15-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

El Hospital Provincial General Puyo cuenta con el Servicio de Emergencia, mismos que están obligados a brindar atención médico quirúrgica a toda persona en situación de emergencia.

Todo paciente que llega al servicio de emergencia, debe ser admitido y atendido integralmente, posteriormente se procederá a transferirlo al tercer nivel, si el caso lo amerita.



La determinación de la condición de emergencia médica es realizada por el profesional médico encargado de la atención, bajo responsabilidad.

Luego del ingreso, el Triage es la primera área donde el paciente debe ser atendido y evaluado.

El médico que brinda atención médica a un paciente por herida de arma blanca, herida de bala, accidente de tránsito o por causa de otro tipo de violencia que constituya delito perseguible de oficio o cuando existan indicios de aborto provocado, está obligado a poner el hecho en conocimiento de la autoridad competente. (Nicolás González Casares, 2007)

5.6- Recepción



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	16-120

La recepción y orientación de los usuarios se realizará a través del personal de apoyo, en coordinación con los servidores de Admisión y Triage.

En la recepción de un paciente en situación de emergencia, el personal de vigilancia facilitará el ingreso al Servicio de Emergencia de un familiar o acompañante de acuerdo a la necesidad.

Las camillas y sillas de ruedas permanecerán en la entrada del Servicio de Emergencia para un rápido traslado del paciente, la Enfermera jefe designará al personal de apoyo responsable de esta área.



El acceso al Servicio o área de Emergencia debe ser directo y libre de obstáculos, con señalizaciones claras.

5.7- Admisión

Luego de ser evaluado en el Triage, el paciente será derivado al área de Admisión. Si se tratara de un caso crítico, el familiar o acompañante realizará los trámites respectivos en la Admisión.

El área de Admisión se encarga de la identificación y verificación del paciente, de acuerdo a las normas institucionales vigentes.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				17-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

El Servicio de Emergencia, deben de contar con personal de Admisión mientras se brinde atención en el servicio. Esta sala debe tener acceso a información actualizada de la Historia Clínica si correspondiera, Cuando el paciente sea referido, se debe verificar de acuerdo a la Norma técnica de Referencia y Contrarreferencia vigente.

5.8- REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE SERVICIOS DE EMERGENCIA



Conceptos de referencia

Red de Servicios de Emergencia.- Conjunto de Servicios de Emergencia organizados según capacidad resolutive, interconectados por redes viales y comunicación dinámica y colectiva, con dependencia funcional y administrativa del servicio de mayor capacidad de resolución, a fin de asegurar atención progresiva al paciente en situación de Emergencia.

Capacidad Resolutiva.- Es la capacidad operativa (cualitativa y cuantitativa) de atención, cuyo estándar depende directamente del equipamiento y la capacitación y pericia de los Recursos Humanos.

5.9- Referencia



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 18-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

La referencia del paciente en situación de emergencia a otro hospital, se realiza de acuerdo a criterios de oportunidad, accesibilidad y capacidad resolutive del Centro Asistencial de destino. En las primeras 24 horas luego de ser referido el paciente, se remitirá a la Unidad Funcional de Referencia y Contrarreferencia los Formularios de referencia para el registro y trámite correspondiente.



La referencia es coordinada entre los Jefes de Guardia de los Centros Asistenciales de origen y destino, teniendo en cuenta las redes local y regional de los Servicios de Emergencia.

Solicitada la referencia, el paciente será trasladado por el personal de salud designado, de ser el caso irá acompañado del Médico tratante, de acuerdo a la gravedad del paciente.

La referencia debe estar acompañada por una Epicrisis donde figuren datos de Filiación, breve resumen de la Historia Clínica, examen físico completo, diagnósticos establecidos al momento de la Referencia, tratamientos efectuados, así como los resultados originales de exámenes auxiliares de laboratorio e imágenes. Toda la documentación será entregada al personal responsable del traslado del paciente.

Una copia del formulario de Referencia se enviará a la Unidad Funcional de Referencia del Centro Asistencial para las acciones correspondientes.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 19-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

5.11- PACIENTES ASEGURADOS POR EL SIS O POR EL SEGURO SOCIAL U OTRA MODALIDAD DE ASEGURAMIENTO.



La atención de emergencia se otorgará en el servicio de Emergencia donde acudió el paciente, mientras subsista el estado de gravedad que motivó el ingreso. Así mismo, de acuerdo a la complejidad del daño se procederá a referirlo a otro establecimiento si fuera necesario y si el paciente asegurado ingresará se adjunta 2 anexos a la historia clínica.

Prioridades

Compromiso del estado de salud en grado diverso. Los daños en el Servicio de Emergencia se clasifican de acuerdo a su prioridad:

1. Prioridad I Emergencia o Gravedad Súbita Extrema
2. Prioridad II Urgencia Mayor
3. Prioridad III Urgencia Menor
4. Prioridad IV Patología Aguda Común



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				20-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

Triaje



Proceso de evaluación, mediante el cual se prioriza el daño y se orienta acertadamente para su atención, a los pacientes que llegan al Servicio de Emergencia. Es la primera actividad que debe realizar el personal de salud, debe funcionar en todos los Establecimientos de Salud, prioritariamente en aquellos donde la demanda supere la oferta de servicios. Estará a cargo de un profesional de la salud capacitado.

Estructura física

El Servicio de Emergencia tiene la siguiente distribución física:

- EMO1 Información y admisión
- EMO2 Sala de espera con batería sanitaria.
- EM03 Triaje
- EM04 Consultorios
- EM05 Examen y evaluación
- EM06 Cirugía menor y yesos
- EM07 Ambiente críticos, para 2 camillas
- EM08 Control de enfermería
- EM09 Almacén sucio
- EM10 Almacén limpio
- EM 11 Almacén equipos
- EM 12 Baños para personal





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	21-120

- EM 13 Aseos paciente
- EM 14 Almacén de camillas y sillas de ruedas
- EM 15 Observación hombres 5 camillas y wc
- EM 16 Observación mujeres 5 camillas y wc
- EM 17 Observación niños 5 camillas y wc
- EM 18 Hidratación, 3 camillas
- EM 19 Rayos X (Equipos portátiles)
- EM 20 Baño asistido
- EM 21 Aseos y limpieza
- EM 22 Depósito temporal de desechos hospitalarios
- EM23 Lavachatas
- EM 24 Sala de estar de médicos
- EM 25 Despacho de supervisor de urgencias
- EM 26 Sala de quemados
- EM 27 Aseos sala de espera
- EM 28 Sala de partos en periodo exclusivo.

Área de espera.- Sitio en el que esperan pacientes y familiares hasta que se les de atención y se encuentra a la entrada del servicio de emergencia.

Triage I preparación.- Destinada a la selección y preparación del paciente, toma de signos vitales y apertura del formulario 008 con los respectivos datos de identificación y envío al respectivo consultorio.



 <div>Ministerio de Salud Pública</div> <div>Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	22-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

Área crítica.- Destinado para la atención de pacientes graves y críticos que requieren de atención y la realización de procedimientos especializados como reanimación cardiopulmonar básica y avanzada, cuenta con equipos en regulares condiciones, los insumos y medicamentos son dotados de forma irregular.



Consultorios.- Espacio físicos en el que se procede a valorar en forma minuciosa y detallada al paciente donde se solicita todos los exámenes de laboratorio e imagenología para establecer un diagnóstico presuntivo y/o definitivo y brindar un tratamiento inicial. Cuenta con 3 consultorios, valoración para ginecología.

Observación.- Área de hospitalización transitoria en el servicio de emergencia, en la que permanece el paciente hasta confirmar su diagnóstico o la solución final de la patología, su permanencia es máximo 24 horas pudiendo ingresar a su respectiva especialidad" Esta sección cuenta con 15 camas que están distribuido de la siguiente manera 5 camas para adultos de sexo masculino, otras 5 camas para adultos de sexo femenino y 5 cama para niños.

Área de Hidratación.- Cuenta con ambientes, una para pacientes pediátricos con y para pacientes adultos hombres y mujeres de 5 camas cada espacio, con sus respectivas cortinas para garantizar la privacidad del paciente. Su permanencia es máximo 12 horas hasta confirmar el diagnóstico o dar solución final a la patología pudiendo ingresar a Hospitalización para continuar el tratamiento o ser dado de alta.

Área de Cirugía Menor.- Destinada para la atención de los pacientes de traumas, colocación de yesos, reducciones simples, suturas, retiro de puntos, paciente con quemaduras de 1er y 2do grado superficial.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	23-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

Sala de Primera Acogida.- Sala que cuenta con espacio físico que permite atender a personas víctimas de la violencia intrafamiliar: física, psicológica o sexual. Cuenta con 1 ambientes, 1 sala para la atención. Esta sala es parte de los servicios integrados de salud sexual y salud reproductiva.

Bodega.- Utilizada para guardar lencería, insumo médico y de limpieza solicitado mensual.



Baño de pacientes.- Ambiente donde se recibe al paciente, un baño de ducha antes de ser ingresado al servicio de Emergencia u Hospitalización.

Servicios Higiénicos.- servicios higiénicos para usuarios externos y un servicio higiénico para usuarios internos.

Oficina.- Oficina para el líder de enfermería y jefe de área de emergencia.

Área sucia.- Se mantiene de forma transitoria la ropa sucia y la basura hasta su disposición final.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	24-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

6.- PROPÓSITO, FILOSOFÍA DEL TALENTO HUMANO DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL PUYO

PROPÓSITO:



Proporcionar cuidado de enfermería humanizado, oportuno, continuo, seguro e integral al individuo, su familia y la comunidad, en el marco de un proceso de trabajo en equipo que garantice la optimización de los talentos humanos para mejorar el desarrollo de competencias administrativas e investigativas, clínico, quirúrgicas, epidemiológicas, acorde con los adelantos técnicos y científicos.

Filosofía

La Gestión de enfermería para cumplir con su propósito, cree que:

- La salud es un derecho básico y un deber universal de todo ser humano y que su consecución está determinada la estructuración socio política del Estado.
- La razón de existir enfermería, es el usuario externo sano o enfermo, su familia y la comunidad.
- Enfermería es una profesión eminentemente humana y social y, se basa para su trabajo en los principios de universalidad, equidad, solidaridad, eficiencia y eficacia.
- Enfermería coordina su proceso de trabajo con otros miembros del equipo de salud y otros sectores intra y extra institucionales.





 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	25-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

- Un ambiente de trabajo que reúna los requisitos básicos de satisfacción laboral y seguridad, permite el desarrollo profesional de sus talentos humanos.
- Enfermería para el desarrollo de su profesión aplica como base de su trabajo el proceso de enfermería PAE.
- Enfermería necesita incorporar la investigación operativa en procura del mejoramiento continuo de la calidad de atención de enfermería que se evidencian con la organización del cuidado en los diferentes, servicios del Hospital.

6.1- VALORES Y PRINCIPIOS QUE RIGEN AL TALENTO HUMANO DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.

- Atención con equidad
- Responsabilidad en las acciones y funciones de mayor complejidad asignadas
- Conocimiento y respeto a los derechos de los niños adolescentes, jóvenes adultos y adulto mayor, ancianos, pacientes críticos y con SIDA, Estipulamos legalmente.
- Satisfacción profesional.
- La atención de enfermería organizada, que garantice la calidad y continuidad del cuidado
- En el trabajo en equipo multiprofesional
- En el cumplimiento del horario con puntualidad, Responsabilidad, vocación y disciplina.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 26-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

6.2- MISIÓN Y VISIÓN DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



VISIÓN

El Servicio de Emergencia del Hospital General Puyo ofrecerá atención emergente y urgente a pacientes de la Provincia de Pastaza y zona del oriente, con calidad técnica y altamente humana, respetando su clase y condición social, con tecnología de punta, sus procedimientos se basarán en medicina basada en evidencias científicas, con protocolos definidos, estándares e indicadores de calidad, y planes de cuidados de enfermería; de tal manera que permita ser un centro especializado de referencia de Trauma manejado por especialistas en Emergencia que atenderán las 24 horas en turnos rotativos. La organización del servicio a través de flujogramas y triage, permitirá disminuir el tiempo de espera de atención e incrementar la satisfacción del usuario, familia y comunidad; para lo cual contará con personal suficiente, altamente calificado gracias a una formación y capacitación permanente, con un fuerte compromiso social.

MISIÓN

El Servicio de Emergencia del Hospital General Puyo brinda atención oportuna con calidad técnica y calidez a pacientes de la Provincia de Pastaza y zona del Oriente y otras provincias, con talento humano profesional y de apoyo, como Médicos Emergenciólogos, Tratantes, Residentes, Enfermeras, y Auxiliares de Enfermería; para satisfacer las necesidades urgentes y emergentes de salud del paciente, familia y comunidad, respetando sus costumbres y creencias.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	27-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

6.3- RESPONSABLE:

Enfermera Líder

TALENTO HUMANO DE EMERGENCIA



- Enfermera líder: 1
- Enfermera de Lactancia 1
- Enfermeras: 25

- ✓ 1 Enfermera Líder con horario de 8 horas desde las 7:00 hasta 16:00 de lunes a viernes.
- ✓ 25 Enfermeras para turnos rotativos que en las noches cubren centro obstétrico las 24 horas del día los 365 días del año.

6.4- PRODUCTOS DE LA ATENCION DE ENFERMERÍA

- a) Cuidado directo integral de enfermería al paciente;
- b) Preparación del paciente para el acto médico;
- c) Reportes de visitas a los pacientes en coordinación con atención médica
- d) Reportes de valoración del paciente desde la perspectiva de enfermería;
- e) Reportes de cumplimiento del plan de actividades y responsabilidades programadas de la unidad.
- f) Solicitud de abastecimiento de material estéril, implementos o medicamentos para el servicio.
- g) Reportes de especificaciones técnicas de insumos
- h) Reportes sobre la problemática interna del área de cuidados de enfermería



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		28-120

- i) Información a pacientes y familiares en el ámbito de su competencia;
- j) Mantenimiento de los espacios y materiales clínicos sanitarios del hospital en condiciones que eviten infecciones o riesgos al usuario;
- k) Informe de cumplimiento del plan de contingencia
- l) Indicadores de gestión diaria del trabajo, partes diarios de trabajo ingresos y egresos de pacientes, condición del paciente.
- m) Cualquier otra actuación relacionada con su formación e indicada por un profesional médico capacitado para el efecto.

6.5- OBJETIVOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



GENERAL:

Brindar atención oportuna y rápida con calidad técnica y humana al paciente que se encuentre en situación de urgencias o emergencia.

ESPECÍFICOS:

- Disponer de talento humano especializado y comprometido con la atención del paciente y con conocimientos sobre atención al usuario.
- Asegurar la calidad de atención con la disponibilidad de protocolos y procedimientos médicos y de enfermería basados en evidencias científicas.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				29-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

7.- CAPITULO II

FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL TALENTO HUMANO

ACCIONES DE ATENCIÓN DEL MEDICO AL USUARIO, FAMILIA Y COMUNIDAD

A.-Subproceso: Control de Ingreso de Pacientes.

Funcionarios Involucrados

- Vigilante de Seguridad

Requerimientos:

- Cedula de identidad
- Lista de pacientes Hospitalizados en observación de Emergencia.

Pasos en la Atención:



- Pregunte a paciente o familiar cual es el motivo que lo trae a Emergencia.
- Direccione a paciente a Triage, para derivarlo a la unidad correspondiente dependiendo del estado de salud.
- Solicitar a familiares esperar en sala de espera.

B.-Subproceso: Control de Ingreso de Familiares.

Funcionarios Involucrados

- Vigilante de Seguridad



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	30-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

Requerimientos

- Cedula de identidad
- Lista de pacientes Hospitalizados en observación de Emergencia.

Pasos en la Atención

- Solicite cedula de identidad para confirmar identidad.
- Consulte el apellido y nombre del paciente.
- Verifique en planilla si es que el paciente se encuentra hospitalizado

Si es que es horario de visita:

- Retenga la cedula
- Direccione a Familiares a sala de Emergencia. Todo familiar debe ingresar con una identificación institucional donde describa su situación VISITANTE respectiva, entregada por Relaciones Públicas.
- Si no es horario de visita, indique al familiar cuales son los horarios del día en que puede ingresar al Servicio de Emergencia. Si la situación lo amerita, solicite IDENTIFICACION INSTITUCIONAL de permiso para ingresar a Emergencia previa coordinación con Relaciones Públicas, Jefe de guardia, Médicos de Emergencia y Tratantes si así lo amerita.



C.-Subproceso: Priorización de la Atención.

Funcionarios Involucrados

1. Médico de Triage.
2. Enfermeras de Triage.

Requerimientos



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				31-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

1. Cedula de identidad
2. Disponibilidad de materiales (sellos y formularios) que permita una adecuada identificación de tipo de paciente y Unidad que se envía a paciente.
3. Información actualizada del estado y capacidad de los consultorios de emergencia o área de críticos.
4. Tipificación de Paciente

Pasos en la Atención

1. Identifique necesidad del paciente.
 - Si el paciente se encuentra con riesgo vital, derive inmediatamente a sala de críticos-shock Trauma, PRIORIDAD I para que pueda ser atendido inmediatamente.
 - Si el paciente se encuentra estabilizado continúe con la atención de Triage.

2. Realice la anamnesis básica de atención médica.

- Paciente con urgencia, derive inmediatamente a consultorio de medicina.
- Paciente estable explique qué tiene que esperar el llamado de Medico o enfermera para su atención.



3. Registre adecuadamente, por medio de sellos, cual es la condición del paciente y como continuara la atención solicitada. (Prioridad de la Atención).
(Rojo, amarillo, verde o I-II-III)

D.- Subproceso: Registro Administrativo de Pacientes.

Funcionarios Involucrados

1. Personal Administrativo



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				32-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

Requerimientos

1. Cedula de identidad del paciente
2. Sistema de Gestión Hospitalaria operativo.

Pasos en la Atención

1. Identifique la existencia de la historia y caso contrario cree una nueva historia clínica.
2. Asegúrese de la identidad del paciente para evitar superposición de identidades.

E.- Subproceso: Atención Médica

Funcionarios Involucrados

- Médico de Emergencia.



Requerimientos:

- Insumos clínicos disponibles.
- Registro de evaluación y procedimientos en Historia Clínica (HC) del paciente.
- Talonario de receta para indicar medicamentos.

Pasos en la Atención:

- Pregunte a paciente cuáles son sus principales molestias que lo aquejan.
- Realice un examen general al paciente, de manera de tener claridad del diagnóstico que se tiene.
- Si requiere exámenes, solicite exámenes de Rayos X o de Laboratorio.
- Envíe a paciente a Enfermería para que la enfermera le facilite la realización



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				33-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

de los exámenes indicados por el médico.

- Si paciente se encuentra grave y necesita Observación, Hospitalización, informe a familiares estado de paciente y los procedimientos a los cuales se someterá en esta área.

F.-Subproceso: observación-Hospitalización

Funcionarios Involucrados

- Médico de Emergencia

Requerimientos

- Registro de evaluación y procedimientos en Historia Clínica (HC) del paciente.



Pasos en la Atención

- Gravedad del paciente requiere asignación de cama.
- Jefe de Guardia encargado verifica la disponibilidad de cama en piso.
- Si existe disponibilidad, se gestiona el traslado del paciente a observación.
- Si no hay disponibilidad en Piso, se verifica disponibilidad de cama en Sala de Hospitalización de los diferentes pabellones o se evacua los pacientes de observación previa revalorización de los pacientes de esa área.

Médico tratante indica Hospitalización de Emergencia.

- Asigna cama al paciente en Sala de Observación de Emergencia.
- Paciente se hospitaliza, o se envía a centro obstétrico, quirófano, unidad de cuidado intermedio, pediatría, medicina interna, etc.



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				34-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

4. Jefe de Servicio no encuentra cama disponible en Emergencia:

Si paciente puede esperar, se repite el proceso lo más pronto posible o lo deriva.

G.- Subproceso: Registro de Actividad Asistencial

Funcionarios Involucrados

- Médico de Emergencia
- Enfermera de turno.

Requerimientos

- Registro de evaluación y procedimientos en Historia Clínica (HC) del paciente.
- Pasos en la Atención
- En la HISTORIA CLINICA se encuentra en Emergencia, registre, en admisiones:
 - Diagnóstico médico.
 - Procedimientos realizados
 - Exámenes indicados (Rayos X, Laboratorio, etc.)
 - Medicamentos recetados
 - Procedimientos de enfermería

H.- Subproceso Traslado de Pacientes:



Funcionarios Involucrados

- Enfermería

Requerimientos

- Hoja de ingreso aceptada en Hospitalización, quirófano, centro obstétrico, etc.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				35-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

- Disponibilidad de Camillas

Pasos en la Atención

- Enfermería debe registrar en la solicitud de Traslado el paciente que se trasladó y hacia donde se trasladó.
- Recepcionar solicitud de traslado.
- Traslade al paciente a la camilla
- Cerciórese que el paciente se encuentra bien seguro en la camilla.

Si el paciente se mueve constantemente y tiene riesgo de caerse, amarre al paciente para no correr riesgos en el traslado.

- Certifíquese de la unidad al cual tiene que realizar el traslado.
- Entregue a la enfermera responsable la hoja de ingreso para que el paciente reciba la atención.
- Espere al paciente hasta que sea ubicado en su lugar de destino.
- Cuando termine atención, regrese la camilla a la unidad de origen.

I.-Subproceso: Egreso de Pacientes de la Unidad de Emergencia

Funcionarios Involucrados

- Médico de Emergencia



Requerimientos

- Solicitud de Traslado-transferencias
- Disponibilidad de Camillas
- Formulario de Alta Hospitalaria

Pasos en la Atención

- El médico debe completa formulario de alta-transferencia



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	36-120

- Entrega a enfermería
- Se le informa a paciente y familiares que el paciente está de alta y que puede retirarse cuando se encuentre listo.
- Enfermería entrega a admisión los pacientes que se han dado de alta.
- .Admisión actualiza listado de paciente en Emergencia.
- Se retira manilla de identificación verificando los datos, y se elimina en el tachero rojo.
- Solicita limpieza de las camas disponibles
- Registra y comunica Disponibilidad de Cama



J.- Despedida del Usuario:

- Asegúrese que el paciente ha quedado conforme con el servicio prestado.
- Consulte las inquietudes finales al paciente.
- Agradezca la disposición del usuario por los procedimientos seguidos y tiempo utilizado.
- Expresa un mensaje de despedida cordial y explicita su disposición para brindar ayuda en futuras oportunidades si así lo amerita.

ACCIONES DE ATENCIÓN DE ENFERMERIA AL USUARIO, FAMILIA Y COMUNIDAD.

1. Ejecuta, supervisa y evalúa la atención de enfermería intra y extra mural considerando los enfoques, social, intercultural, de género y de riesgos,
2. Incorpora conocimientos, nuevas técnicas y procesos metodológicos en la atención al usuario, familia y comunidad
3. Evaluar la calidad de atención que recibe el usuario en relación a su percepción, la eficiencia y eficacia.



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	37-120
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

- Participa activamente en comités de asesoría a los procesos gobernantes a través de reuniones multidisciplinarias.
- Mantener actualizado al personal de enfermería sobre nuevos métodos y técnicas de atención.
- Aplicar el PAE como modelo de práctica profesional para la atención de Enfermería en las áreas de internación, ambulatoria y de vinculación con la comunidad.
- Implementar la medición y control de la calidad de atención de enfermería, mediante la aplicación de estándares



Educación

- Planificar, ejecutar y evaluar programas de educación continua al usuario, familia, comunidad y talentos humanos de Enfermería.
- Promover el desarrollo de los recursos humanos de enfermería.
- Apoyar y participar en programas de capacitación multidisciplinarias
- Participar en la formación de recursos humanos de salud y específicamente en enfermería.

De Gestión

- Elaborar el Plan Estratégico y Operativo de Enfermería
- Planificar y organizar los recursos humanos y materiales de enfermería
- Analizar la problemática, los indicadores hospitalarios de producción y atención a enfermería.
- Elaborar y actualizar normas y procedimientos técnicos de enfermería y controlar su cumplimiento.
- Supervisar y evaluar periódicamente los procesos de atención de enfermería en los diferentes servicios del hospital.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				38-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

6. Participar en el Consejo Técnico de la institución
7. Fomentar, coordinar y operacionalizar las relaciones interdepartamentales.
8. Participar en la elaboración del Plan Estratégico
9. Participar en los diferentes comités y asesoría a los procesos gobernantes.

Investigación

1. Promover, fomentar y participar en trabajos de investigación en salud y específicamente en enfermería.
2. Difundir los resultados de las investigaciones e incorpora al proceso de trabajo en enfermería.

FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL MEDICO COORDINADOR DEL SERVICIO DE EMERGENCIA:



. **Directa:** Directora Médica del Hospital General Puyo.

. **Indirecta:**

Descripción del cargo:

- **Título: Médico Especialista en el Servicio de Emergencia**



 <div>Ministerio de Salud Pública</div> <div>Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	39-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

- **Horario:** desde el día lunes, martes miércoles y jueves, desde las 07:30 hasta 19:00.

El médico especialista en Medicina de Emergencias es el profesional con título de médico que ha recibido formación específica de postgrado en esta especialidad.

Desarrolla su labor asistencial en los servicios de Emergencias Hospitalarios o Prehospitalarios y en cualquier otro punto donde se requiera una atención urgente y/o emergente.



El médico de Emergencias, a diferencia de otros especialistas que tratan pacientes urgentes y/o emergentes de sus respectivas especialidades en sus propios Servicios, considera al paciente afecto de un proceso urgente de una forma global e integral.

Es el responsable de la asistencia inicial de todo paciente que presente un proceso urgente y/o emergente hasta el momento de la decisión de traslado al ámbito de otra especialidad, recabando cuando considere necesario la interconsulta con otros profesionales.

Las responsabilidades del médico de emergencias son:

1. Iniciar de forma eficiente la atención urgente y/o emergente a todo paciente afecto de un proceso de este tipo. Su actuación, basada en el conocimiento del método científico, concluirá tras la decisión final de caso concluido, de traslado al ámbito de otra especialidad para continuar el tratamiento iniciado o para completar estudio diagnóstico una vez resuelta la situación de riesgo vital real o potencial.
2. Considerar al paciente de una forma integral, tanto desde el punto de vista físico como psíquico, tratando de paliar o corregir la situación de conflicto emocional que



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	40-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

tanto el paciente como los familiares presentan ante un proceso urgente y/o emergente.

3. Reconocer los límites de su competencia y responsabilidad, recabando la interconsulta con otros niveles asistenciales o especialidades cuando la situación clínica así lo requiera.

4. El médico de emergencias es el único profesional capacitado para la organización estructural y funcional de los servicios de emergencias (hospitalarios y prehospitales) y para llevar a cabo la función asistencial, docente e investigadora que se realiza en dichos puntos del sistema sanitario. Por ello, es el máximo responsable médico de los mismos.



5. Desarrollar actividad docente en el ámbito de su especialidad encaminada a la formación en la misma de profesionales tanto en el ámbito del pregrado como del postgrado.

6. Diseñar y desarrollar programas de investigación, sustentados en el método científico, que contribuyan al progreso científico y tecnológico de la Medicina de Emergencias.

7. El médico de emergencias también tiene responsabilidades en la prevención de enfermedades, accidentes y situaciones de desastres, siendo un interlocutor válido con la comunidad a estos efectos

8. El médico de emergencias es el profesional médico capacitado para organizar, planificar y desarrollar la atención sanitaria en las situaciones de desastres.



 <div>Ministerio de Salud Pública</div> <div>Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	41-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

7.1- FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL MEDICO EMERGENCIOLOGO DEL SERVICIO DE EMERGENCIA:

El médico de emergencias es el profesional capacitado para ejercer la Medicina de Emergencias en el ámbito de la asistencia, la docencia y la investigación, así como de realizar aquellas actividades preventivas encaminadas a disminuir la morbimortalidad de procesos y situaciones urgentes y/o emergentes.

La etapa de formación del futuro especialista en Medicina de Emergencias, como la de cualquier otra especialidad, está determinada por las tareas que como especialista tendrá que realizar. Por tanto, el programa docente de la especialidad debe ir dirigido a conseguir que el médico obtenga una serie de conocimientos, habilidades y actitudes que posteriormente, como especialista, le permitan desarrollar dichas tareas de una manera competente, eficaz y eficiente. Por ello es muy importante especificar muy claramente las funciones que debe realizar un médico de emergencias:



1. **Funciones asistenciales.**
2. **Funciones docentes.**
3. **Funciones de investigación**

Evaluación inicial: el médico de emergencias tiene el cometido de realizar la evaluación inicial de los pacientes que demanden atención urgente y/o emergente, incluyendo todo el proceso diagnóstico encaminado a confirmar o excluir el proceso urgente, el inicio del tratamiento y la decisión del destino del paciente: el alta domiciliaria, la remisión a otro nivel asistencial o el ingreso hospitalario.

El proceso diagnóstico urgente comprende:

La elaboración de la historia clínica y exploración física.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	42-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

La solicitud de exploraciones complementarias imprescindibles para orientar el diagnóstico o iniciar el tratamiento urgente.



La realización de técnicas diagnósticas urgentes.

- El proceso terapéutico: comprende: la instauración de medidas emergentes tendientes a la corrección del compromiso vital que presente el paciente (problemas de A = vía aérea, B = ventilación, C = circulación) hasta iniciar o conseguir su estabilización. También incluye el inicio del tratamiento de procesos urgentes vitales (infarto agudo de miocardio por ejemplo) y de urgentes no vitales (cólico renal por ejemplo) para procurar el mayor bienestar del paciente y el mejor desenlace posible de su proceso patológico.

Destino del paciente: respecto al destino del paciente, la decisión la debe tomar el médico de emergencias, sin menoscabo de la posibilidad de interconsulta con otras especialidades en aquellas situaciones o casos en que el médico de emergencias lo considere pertinente en virtud de sus conocimientos y/o limitaciones técnicas.

- Hay que señalar que este trípode sobre el que se asienta la asistencia inicial urgente: el proceso diagnóstico urgente, el proceso terapéutico y la toma de decisiones respecto al destino del paciente, debe ser realizado por el médico de emergencias siempre y cuando las tareas que comprenden estén contempladas en el cuerpo doctrinal de la especialidad de Medicina de Emergencias y llevado a cabo con arreglo a las posibilidades técnicas en función del medio en que el médico de emergencias desarrolle su labor asistencial (Servicio de Emergencia hospitalario o Servicio de Emergencias Prehospitalario).



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	43-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		



- **Unidad de Observación:** el médico de emergencias es el encargado de realizar la observación de la evolución del paciente, cuando la situación clínica lo requiera, durante las primeras 24 horas, desarrollándose en las áreas de observación (Unidades de Observación) de los Servicios de Emergencias, que son una extensión del área de consultas que permite no sólo vigilar la evolución del paciente sino comprobar la respuesta al tratamiento iniciado en el área de consultas. El área de Observación debe estar bajo la responsabilidad exclusiva del médico de emergencias.
- **Interconsultas:** la interconsulta con otras disciplinas médico quirúrgicas es una función inherente a la Medicina de Emergencias, dado su ya mencionado carácter multidisciplinario. Debe realizarse en función de las limitaciones de conocimientos y/o de medios que el médico de emergencias tenga ante un caso concreto y teniendo siempre presente el beneficio del paciente.

2. Funciones docentes.

El médico especialista en Medicina de Urgencias y Emergencias es el profesional idóneo para impartir enseñanza sobre este campo de la Medicina. Esta docencia irá dirigida tanto a la etapa pregrado como a la de postgrado incluyendo ésta última tanto la formación de médicos especialistas como la formación continuada de médicos de emergencias o de profesionales de otras especialidades. Esta función docente debe estar integrada en el trabajo diario del médico de emergencias.

3. Funciones de investigación





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		44-120

HOSPITAL PROVINCIAL PUYO

SERVICIO DE EMERGENCIA

El médico especialista en Medicina de Emergencias debe conocer las bases del método científico y aplicarlo en la búsqueda de conocimientos que contribuyan al desarrollo científico y tecnológico de su especialidad, para posteriormente aplicarlos en su labor asistencial diaria.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	45-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

7.2- MEDICO DEVENGANTE DE BECA EMERGENCIOLOGO

Directa: Directora Médica del Hospital General Puyo.

Indirecta: Coordinador de servicio de las Especialidades Clínicas Quirúrgicas.

Descripción del cargo:

Título: Médico Especialista en el Servicio de Emergencia

Horario: desde el día Lunes a Jueves desde las 07:00 hasta 19:00,



El viernes. Sábado, domingo desde las 07:30 hasta 19:30

El médico emergenciólogo es el profesional capacitado para ejercer la Medicina de Emergencias en el ámbito de la asistencia, la docencia y la investigación. Con la llegada del especialista de emergencias se tiene un médico con enfoque claro y preciso del verdadero papel de un servicio de urgencias, de su funcionamiento que integra cada una de las áreas y articula a las demás especialidades para darle mayor agilidad, oportunidad y seguridad en la atención de los pacientes.

El médico emergenciólogo es el responsable de la asistencia inicial de todo paciente que presente un proceso urgente o emergente hasta el momento del traslado a otra especialidad, siempre teniendo en cuenta la opinión de otros especialistas.

¿Cuáles son las responsabilidades y funciones del médico emergenciólogo?



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 46-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

El médico emergenciólogo debe iniciar de forma eficiente la atención urgente y/o emergente de todo paciente que necesite un proceso de este tipo. Su actuación basada en el método científico, concluye en la decisión de dar el tratamiento por terminado o de redirigir al paciente a otra especialidad para continuar con el procedimiento inicial o completar este con otros estudios.

El médico emergenciólogo debe reconocer los límites de su competencia y responsabilidad, solicitando ayuda de otros especialistas cuando lo considere necesario o la situación clínica lo requiera.



El médico emergenciólogo tiene como función asistir, enseñar e investigar, estas funciones son importantes porque hacen que el médico obtenga mayores conocimientos, habilidades y actitudes que le ayudaran en toda su carrera profesional.

La asistencia: es la parte fundamental del área de urgencias y/o emergencias puesto que el profesional realiza la evaluación de los pacientes que necesitan la atención, incluyendo todos los procesos encaminados a confirmar o excluir el proceso urgente y/o emergente, el inicio del tratamiento y la decisión del destino del paciente: darle de alta, la remisión a otro nivel asistencial o el ingreso hospitalario.

La enseñanza: el médico emergenciólogo es un profesional idóneo para hacer parte de la docencia en este campo de la medicina. La enseñanza debe ir dirigida a los estudiantes en la etapa de pregrado y también en la etapa de posgrado, ayudando a la formación de emergenciólogos como médicos especialistas.

La investigación: el médico emergenciólogo debe conocer las bases del método científico y debe aplicarlo en la búsqueda de conocimientos que contribuyan al desarrollo de la ciencia y la tecnología de la especialidad, con el propósito de poder a aplicarlos a su labor diaria.



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

7.3- FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL JEFE DE GUARDIA HOSPITALARIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA:

Directa: Directora Médica del Hospital General Puyo.

Indirecta: Coordinador de servicio de las Especialidades Clínicas Quirúrgicas.



Descripción del cargo:

- **Título:** Medico General experiencia en Emergencia más de dos años
- **Horario:** Turno de 24 horas desde las 07:30am hasta las 7:30 am del siguiente día

Los Jefes de Guardia Médicos son los máximos responsables de la atención médica a los pacientes y de la organización del trabajo médico en su servicio y de la actividad medica de todo el hospital; para ello tienen los siguientes deberes, atribuciones y obligaciones:

1. Verificar la presencia del personal de emergencia y servicios del hospital.
2. Organizar el área de TRIAJE.
3. Organizar el área de estabilización de pacientes.
4. Comprobar la existencia de un área de expansión para la atención si amerita la situación.





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	48-120

5. Coordinar la organización funcional de emergencia.
6. Recibir información respecto a la emergencia e informar al director o coordinador del COE.
7. Sugerir el nivel de respuesta ante desastres.
8. Verificar los recursos, equipos y materiales de emergencia en coordinación con enfermería.
9. Garantizar la existencia y aplicación de protocolos de urgencias médico-quirúrgicas en situaciones de desastres y pacientes graves.
10. Coordinar la llegada de pacientes con servicios pre hospitalarios y/o de la red de salud.
11. Coordinar con hospitales de la red, regional o nacional según el caso para transferencias a través de trabajo social y la red de salud.
12. Contacto permanente con los médicos tratantes de las diferentes especialidades.
13. Analizar las transferencias, partes quirúrgicos, en ausencia de director y/o subdirector clínico- quirúrgico, jefe de quirófano respectivamente.

RESPONSABLES:

DR. DAVID PÁLACIOS
DRA. JANETH TACURI
DRA. LUCIA CARGUA
DR. SANTIAGO PACHECO



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	49-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

7.4- FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL MEDICO RESIDENTE DEL SERVICIO DE EMERGENCIA:

- . **Directa:** COORDINADOR DE LAS ESPECIALIDADES CLINICAS QUIRURGICAS.
- . **Indirecta:** Médico Jefe De Guardia del servicio de Emergencia.



Descripción del cargo:

- **Título:** Medico General experiencia en Emergencia
- **Horario:** Turno de 24 horas desde las 07:30am hasta las 7:30 am del siguiente día.

Los residentes bajo el control directo de los especialistas, tendrán los deberes y obligaciones siguientes:

1. Realizar el pase de visita diario a los pacientes asignados.
2. Presentar formal y diariamente con la Historia Clínica completa al médico tratante o a director técnico o delegados si lo requiere, todos los pacientes ingresados bajo su cuidado, con énfasis en los casos nuevos, haciendo los diagnósticos positivos y diferenciales pertinentes y proponiendo las conductas





 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 50-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

diagnósticas y terapéuticas, médicas o quirúrgicas a tomar en cada caso para su revisión y aprobación.

3. Estar en la obligación de encontrarse listo para acompañar al médico tratante en su visita a la sala o en el pase de visita de este o de otros médicos requeridos por interconsulta, reportándoles a ellos los nuevos casos y los cambios que ha ocurrido y tenido lugar en los casos y conocidos.
4. Auxiliar al cirujano como ayudante acorde con la complejidad de la operación y su grado de desarrollo en la especialidad, previa aprobación del jefe de servicio o sección y jefe de guardia.
5. Hacer labor de cirujano cuando a juicio del Jefe de Servicio y Guardia están capacitados, siempre auxiliados o supervisados directamente por un especialista.
6. Cumplir el programa establecido en el plan de atención de servicio.
7. Dirigir, ejecutar y controlar, conjuntamente con su trabajo, el desenvolvimiento de las normas organizativas del proceso docente-educativo en la formación de los internos si existiera al igual alumnos según las normas establecidas.
8. No dar informaciones a los pacientes o familiares sobre su estado de salud sin el consentimiento del especialista de asistencia, a fin de brindar al paciente un criterio uniforme y único que evite desorientación, ansiedad o iatrogenia.
9. No están autorizados para solicitar ni realizar interconsultas ni tomar decisiones en casos complejos o que desbordan su competencia de acuerdo a su nivel de formación, excepto en aquellas situaciones que ponen en peligro inminentemente la vida de los pacientes.



 <div>Ministerio de Salud Pública</div> <div>Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	51-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

7.5- FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA ENFERMERA COORDINADORA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA Y URGENCIAS:

CARGO: Enfermera Coordinadora de Enfermería de los servicios emergencia y urgencia. **Dependencia:**



1. **Directa:** Enfermera sub directora de la gestión de cuidado de enfermería.
2. **Indirecta:** Médico Jefe del Servicio de Médico Emergencia.

Descripción del cargo:

- **Título:** Licenciada en Enfermería
- **Horario:** 07:00 a 16:00



1. Cumplir con los turnos y horarios de trabajo establecidos y de acuerdo a las necesidades del Hospital.
2. Participar en la entrega y recepción de turnos.
3. Organizar al personal de Enfermería de tal forma que se cubra la demanda en las diferentes áreas de trabajo en forma armónica y justificada.
4. Distribuir el trabajo y asignar a cada uno de los miembros del equipo de trabajo a su cargo las labores que deben desempeñar en el servicio.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	52-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		



5. Implantar o supervisar que el personal de enfermería cumpla los procedimientos técnicos establecidos para la atención directa al paciente en forma adecuada y de calidad, tanto humana como profesional.
6. Implementar el plan de motivación e incentivos para el personal de enfermería del servicio.
7. Examinar frecuentemente todas las áreas del servicio: área crítica, observación, hidratación, cirugía menor, consultorios, preparación y otros; que estén debidamente equipados con lo necesario para garantizar la atención pronta y segura del paciente que acude al servicio.
8. Controlar el uso adecuado y racional de los insumos, medicamentos, material y lencería, que estos estén bien distribuidos y que no haya desperdicio.
9. Inculcar al personal el manejo y entrenamiento necesario de los equipos que se usan para no causar desperfectos innecesarios y que informen oportunamente cualquier deficiencia en su funcionamiento.
10. Verificar constantemente el buen funcionamiento de los equipos, y solicitar a mantenimiento el mantenimiento preventivo y correctivo de los mismos.
11. Procurar que toda la planta física del servicio presente un ambiente adecuado y limpio que de confianza y seguridad al paciente.
12. Mantener el stock de medicamentos, insumos, materiales y equipos necesarios para dar la atención inmediata a los pacientes y el desarrollo normal de las actividades de enfermería.
13. Instruir al personal sobre la importancia de llevar un registro de las acciones realizadas y las observaciones de Enfermería y medicina que garantiza la competencia en el uso y manejo de los diferentes formularios, que deben ser llenados en forma clara y a su debido tiempo.
14. Controlar que el personal de enfermería maneje adecuadamente los desechos intrahospitalarios.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	53-120

15. Vigilar que el personal de Enfermería del servicio permanezcan en el lugar de su trabajo y se presenten correctamente uniformadas/os.
16. Atender quejas y resolver problemas que sufran dentro del área de su trabajo entre el personal, pacientes y público en general con el tacto y la cortesía que caracteriza las relaciones humanas dentro del Servicio - Hospital.
17. Programar actividades que fortalezcan el desarrollo de los procesos administrativos, educación e investigación con los docentes coordinadores de prácticas de las estudiantes universitarias.
18. Elaborar conjuntamente con el personal de enfermería del servicio el calendario anual de vacaciones e informar por escrito a Recursos Humanos y a la Coordinación de Enfermería.
19. Elaborar dentro de los 15 días de cada mes los horarios de trabajo del personal de enfermería y enviar a la Coordinación de Enfermería para que se proceda a la legalización.
20. Coordinar conjuntamente con el médico Jefe la UMC, la elaboración de la planificación estratégica, protocolos, manual de normas y procedimientos, planes de atención de enfermería (PAE), y demás documentos que sean necesarios para garantizar la atención del usuario/a, bajo los principios de equidad, universalidad, solidaridad, calidad, pluralidad, eficiencia, ética e integridad.
21. Planificar y ejecutar reuniones de trabajo con el personal a su cargo.
22. Participar en reuniones de los diferentes comités (Muerte Materna, Calidad, y otros).
23. Ayudar en la atención directa al paciente crítico cuando el caso lo amerite.
24. Entregar a estadística los formularios de pacientes ya atendidos como: 008, pacientes asegurados y soat, fonsat.
25. Entregar a estadística las contrareferencias de los pacientes que son atendidos en el servicio de emergencia bajo firma de responsabilidad.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 54-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

26. Entregar el informe mensual de todas las actividades y de insumos realizadas durante el mes.

7.6- RESPONSABLES:

RESPONSABLES DE LA GUARDIA DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA.



- ✓ Lic. Patricia Procel.
- ✓ Lic. Silvia Morales.
- ✓ Lic. Roció Ortiz.
- ✓ Lic. Diana Maza.
- ✓ Lic. Rosa Criollo
- ✓ Lic. Maricruz Paguay
- ✓ Lic. Mariana Sánchez (fines de Semana).

7.7- FUNCIONES DE LA RESPONSABLE DE GUARDIA DEL PERSONAL DE ENFERMERIA.

Los Jefes de Guardia de Enfermería son los máximos responsables de la atención de enfermería para los pacientes y de la organización del trabajo médico en su servicio y de la actividad medica de todo el hospital; para ello tienen los siguientes deberes, atribuciones y obligaciones:



1. Verificar la presencia del personal de emergencia y servicios del hospital.
2. Organizar el área de TRIAGE.
3. Organizar el área de estabilización de pacientes.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	55-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

4. Comprobar la existencia de un área de expansión para la atención si amerita la situación.
5. Coordinar la organización funcional de emergencia.
6. Recibir información respecto a la emergencia e informar al director o coordinador del COE.
7. Sugerir el nivel de respuesta ante desastres.
8. Verificar los recursos, equipos y materiales de emergencia en coordinación con enfermería.
9. Garantizar la existencia y aplicación de protocolos de urgencias médico-quirúrgicas en situaciones de desastres y pacientes graves.
10. Coordinar la llegada de pacientes con servicios pre hospitalarios y/o de la red de salud.
11. Coordinar con hospitales de la red, regional o nacional según el caso para transferencias a través de trabajo social y la red de salud.
12. Contacto permanente con los médicos tratantes de las diferentes especialidades.
13. Analizar las transferencias, partes quirúrgicos, en ausencia de director y/o subdirector clinico-quirurgico, jefe de quirófano respectivamente.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				56-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

7.8- FUNCIONES DE LA ENFERMERA DE ATENCION DIRECTA:

Se recuerda que durante la ejecución de todas y cada una de las actividades que se realizan con los pacientes y / o familiares debe primar el respeto y consideración hacia ellos.

CARGO: Enfermera de cuidado directo:

Dependencia:

1. **Directa:** Enfermera líder del Servicio de Emergencia.
2. **Indirecta:** Enfermera sub directora de la gestión de cuidados de enfermería, Médico Jefe del Servicio de Médico interna/ pediatría.

Descripción del cargo:

- **Título:** Enfermera Universitaria
- **Horario:** rotativo



Mañana: 07:00 a 13:00

Tarde: 13:00 a 19:00

Mañana y tarde: desde

Velada: 19:00 a 7 :00





 <div>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	57-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

Es responsable del cuidado de los pacientes puestos a su cargo a través del cumplimiento de los reglamentos como disposiciones, procedimientos y programas de trabajo establecidos basados siempre en los conocimientos científicos.



1. Cumplir con los turnos y horarios de trabajo establecido y de acuerdo a las necesidades del Hospital.
2. Asistir puntualmente a la entrega - recepción del turno y correctamente uniformada/o.
3. Recibir el turno en el servicio de Emergencia, Sala de Labor y partos observando que estas unidades estén limpias y en orden.
4. Solicitar el material necesario para el cumplimiento del trabajo
5. Organizar el servicio de manera que el material este ordenado y listo para su uso
6. Controlar que los equipos, lámparas, etc. funcionen adecuadamente reportando cualquier novedad.
7. Atender a los pacientes que acuden por emergencia, tomar los signos vitales y registrar en la hoja 008 de la HCI junto con la hoja de autorización (0024) los nombres completos y los signos vitales, comunicar al médico de manera inmediata.
8. En caso necesario circular al médico, o a quien lo amerite y registrar los datos como signos vitales, curaciones, inyecciones, drenajes sondas vías etc. en el formulario respectivo.
9. Proporcionar los cuidados de Enfermería a todos los pacientes que ingresan al servicio.
10. Cumplir con las asignaciones indicadas por la Enfermera Líder del servicio.
11. Orientar y asignar planes de cuidado a los internos de enfermería y auxiliares de enfermería para que sus pacientes reciban cuidados de enfermería de calidad técnica y humana.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	58-120

12. Procurar que el tratamiento y la administración de medicamento se haga con eficiencia y en el tiempo oportuno.
13. Registrar en los documentos del sistema de información del servicio y del hospital las actividades y/o procedimientos cumplidos en cada paciente.
14. Cumplir con las normas internacionales al ejecutar una actividad y/o procedimiento, siendo estas: hora de ejecución, inicial del nombre y el apellido completo de la personal que cumplió la prescripción médica, elaborar el reporte de enfermería con criterio técnico.
15. Cooperar con fomento y promoción de la salud de los pacientes, para conseguir el bienestar físico y mental del paciente y su familia.
16. Al presentarse algún problema de orden técnico administrativo, que no este comprendido en los reglamentos e instructivos estos deben ser consultados con la Enfermera Líder del servicio.
17. Mantener y respetar las relaciones de Emergencia con los otros servicios del Hospital, fomentando así un trabajo armónico y adecuado.
18. Informar oportunamente a los miembros del equipo de salud competentes, según el caso lo requiera de los siguientes aspectos:
 - a) Reacciones especiales y manifestaciones producidas por la administración de determinados medicamentos y luego de haberse llevado a cabo procedimientos especiales como lavado gástrico, intestinal, fisioterapia respiratoria, etc.
 - b) Informar acerca de las maniobras practicadas a los pacientes al profesional competente, incluyendo la inquietud, insomnio, instintos de evasión o suicidio, resistencia a la ingesta de alimentos o de medicinas indicadas a los pacientes.
 - c) Reportar la evaluación del paciente, teniendo en cuenta varios aspectos como: características de expresiones y secreciones, conductas del





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	59-120

paciente, exámenes diagnósticos pendientes, quejas, reacciones del paciente, etc.



19. Comprobar la existencia de stock de equipo y material de trabajo estéril y no estéril, procurando la existencia del mismo para ser utilizado inmediatamente.
20. Mantener el coche de paro en orden y lista para la atención de pacientes críticos.
21. Recuperar la medicación utilizada del coche de paro e informar a la Enfermera Líder del servicio si se presentó novedades durante el turno.
22. Vigilar la existencia en el servicio de los equipos e informar a la Enfermera Líder en caso de presentarse algún problema.
23. Asignar tareas y/o actividades al personal Auxiliar de Enfermería y de servicios en lo concerniente a la organización y mantenimiento del área física.
24. Acudir a las reuniones de trabajo y educación continuas solicitadas por la Enfermera Líder del Servicio.
25. Participa en la elaboración y ejecución del plan estratégico y operativo del servicio.
26. Participa en la revisión del manual de normas y procedimientos del servicio de emergencia.
27. Participa en la elaboración de los protocolos y de los procesos de atención de enfermería (PAE) del servicio de emergencia.
28. Participa en la elaboración y/o revisión de estándares e indicadores de calidad y plantea ciclos rápidos de mejora.
29. Participa en el proceso de mejoramiento continuo de la calidad de las complicaciones obstétricas y otras patologías.
30. Es responsabilidad de la Enfermera de velada elaborar la condición de pacientes, y a la salida del turno deberá entregar en información.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	60-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

31. Recibir los ingresos previa orientación a los pacientes y familia sobre las normas de la institución (Implementos de aseo personal, horario de visitas, costos etc.) acerca de los objetos de valor y su responsabilidad entre otras cosas.
32. Supervisar si se proporciona baño de ducha o de esponja de acuerdo a la condición del paciente (todo paciente debe ingresar bañado) cortar las uñas de manos y pies retirar joyas.
33. Realizar el informe respectivo en la Historia clínica y completar los datos requeridos (Signos vitales, peso etc.)
34. En el tiempo libre controlara el buen llenado de la matriz de Emergencia como de sala de partos para de esta manera facilitar la realización del informe mensual.
35. Entregar el turno a su compañera reportando cualquier novedad.
36. Ordenar y separar los formularios de los pacientes atendidos como las 008, de los pacientes de la RED DE SALUD y SOAT y FONSAT para dar facilidad en entregar los formularios a estadística y de la misma manera cuando el paciente asegurado ingreso al servicio de hospitalización colocar el formulario correspondiente.
37. Mandar reste esterilizar las bandejas, gasas vaselinada, torunderos, frascos de las soluciones este procedimiento se debe ser cada 8 días.





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	61-120

7.9- FUNCIONES DE LAS INTERNAS ROTATIVAS DE ENFERMERÍA

1. Utilizar el uniforme correctamente y de acuerdo a las disposiciones de cada Escuela de Enfermería.
2. Puntualidad en la entrega y recepción del turno.
3. Conocer y respetar los niveles jerárquicos de la Universidad y cumplir con las disposiciones impartidas por ellos.
4. Asistir obligatoriamente y participar en las actividades científicas y administrativas de los servicios a las que fueran convocadas
5. Guardan respeto y consideración a los usuarios de la unidad y a trabajadores y empleados del hospital
6. Prestar atención integral de calidad al usuario, familiar y comunidad intra y extra mural, utilizando como instrumento de trabajo:
 - Educación continúa
 - Educación Popular
 - Administración
 - Investigación
 - Trabajo comunitario



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	62-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

HOSPITAL PROVINCIAL PUYO

SERVICIO DE EMERGENCIA

7.10- FUNCIONES DE LA AUXILIAR DE ENFERMERÍA

CARGO: Auxiliar de Enfermería.

1. Dependencia:

- **Directa:** Enfermera de cuidado directo
- **Indirecta:** Enfermera líder del servicio, enfermera sub directora de la gestión, médico jefe del servicio.

2. Descripción del cargo:

- **Título:** Auxiliar de Enfermería.
- **Horario:** turno rotativo

Turno mañana: desde las 7h30 a 14h00



Turno tarde: desde las 13h30 a 20h00

Turno noche: desde las 19h30 a 08h00.

Son las siguientes:



1. Cumplir con los turnos y horarios establecidos y de acuerdo a las necesidades del Hospital.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	63-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

2. Participa en la entrega y recepción de turno con todo el personal de enfermería.
3. Recibir y chequear los equipos e insumos existentes en el servicio de emergencia.
4. Recibir, chequear, lavar, preparar y enviar los equipos y materiales de acuerdo a normas del servicio.
5. Realizar la limpieza desinfección concurrente Terminal y arreglo de la unidad del paciente y todos lo implementos utilizados durante su estadía.
6. Bañar a los pacientes de acuerdo a su condición y necesidades.
7. Proporcionar la alimentación a los pacientes que estén solos o imposibilitados.
8. Atender al paciente en las necesidades fisiológicas.
9. Mantener limpia y en orden la utilería sucia y limpia.
10. Trasladar a los pacientes a laboratorio, Rx, ínter consultas, quirófano, y otros de acuerdo a la condición del paciente y cuando éste lo requiera.
11. Asistir y participar en reuniones convocadas por el Médico Jefe y la Enfermera Líder del servicio.
12. Cumplir con asignaciones y procedimientos solicitados por la Enfermera Líder y/o Enfermera Miembro de equipo.
13. Equipar y mantener limpio y en orden todas las áreas del servicio de Emergencia: triage hospitalario, Críticos, Consultorios, Observación, Hidratación, Cirugía Menor, etc.
14. Mantiene limpio y confortable al paciente.
15. Toma y registra los signos vitales reportando cambios o alteraciones a la Enfermera Líder y/o Enfermera.
16. Prepara al paciente para exámenes de laboratorio, y si el caso lo requiere recoge las muestras, como: heces, orina, y otros.
17. Prepara al paciente para intervenciones quirúrgicas emergentes (baño, enema y otros procedimientos).
18. Circular en los diferentes procedimientos que realiza el médico y la Enfermera.





 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	64-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

19. Realiza cuidado post mortem.
20. Contestar el teléfono y llamadas de pacientes.
21. Colaborar con las internas y estudiantes en procedimientos y tratamientos.
22. Cambiar frascos humidificadores de la sala de críticos, observación, cirugía menor después de cada uso.
23. Controlar y registrar la ropa del servicio de emergencia (sábanas, cubrecamas, cobijas, batas pediátricas, batas de adulto, fundas de almohada, almohadas impermeables).
24. Equipar y mantener limpio y en orden cada uno de los consultorios con material de escritorio y de enfermería.
25. Realiza cambio de posición y alineación corporal
26. Realiza duchas perineales
27. Realiza pediculosis y cuidado diario del cabello
28. Administra sales de rehidratación oral
29. Realiza aseo de cavidades
30. Prepara equipos para procedimientos especiales
31. Lavado y desinfección de patos y bidets después de cada uso y P.R.N
32. Lavado y desinfección de patos, bidets un día cada 8 día
33. De acuerdo a su condición el paciente irá acompañado por: Médico, enfermera, interno rotativo, auxiliar de enfermería y con el personal auxiliar administrativo.
- 34.** Reportar a la Líder de Emergencia los faltantes y daños de equipos

Asignaciones de la mañana:

1. Entrega y recepción de la ropa al servicio de lavandería mediante canje respectivo.
2. Limpiar, desinfectar pisos y paredes del servicio de emergencia



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	65-120

3. Abrillantar pisos del servicio de emergencia
4. Limpieza y desinfección de lavabos.
5. Limpieza y desinfección de servicios higiénicos
6. Limpieza de vidrios.
7. Limpieza y desinfección de trapeadores palas y escobas
8. Control y registro de muebles y enseres.
9. Desmanchar pisos y desinfección de paredes una vez al mes
10. Transporte de pacientes.
11. Limpieza y desinfección de duchas de los pacientes



Asignaciones de la tarde:

1. Transportar la ropa al servicio de lavandería para el canje respectivo
2. Realizar la limpieza, desinfectar y abrillantar los siguientes ambientes:
Consultorios, área de preparación, área crítica, observación y cirugía menor
3. Limpiar y desinfectar los servicios higiénicos del servicio de emergencia.
4. Limpieza y desinfección de duchas de los pacientes
5. Limpieza y desinfección de trapeadores palas y escobas

Turno de la velada:

1. Barrer, trapear y abrillantar la sala de espera y el vestidor del personal de Emergencia y corredores.
2. Realizar la limpieza, desinfectar y abrillantar los siguientes ambientes:
Consultorios, área de preparación, área crítica, observación y cirugía menor



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				66-120
SERVICIO DE EMERGENCIA				

3. Limpiar y desinfectar los servicios higiénicos del servicio de emergencia.
4. Transporte de pacientes.
5. Limpieza y desinfección de trapeadores palas y escobas

Además cumplir con las siguientes asignaciones:

Lunes:

Limpieza de ambientes, consultorios, sillas de la sala de espera y de toda la Emergencia, limpieza de las patas de los divanes, mesas de trabajo, taburetes y escritorios.

Martes:

Limpiar puertas, vidrios y persianas de todos los ambientes de la Emergencia.

Miércoles:



Revisión y cambio de recipientes para corto punzantes y desechos especiales

Jueves:

Lavar todos los recipientes recolectores de basura infecciosa y común.

Viernes:



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 67-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

Limpiar cuarto de lavachatas incluido pisos y paredes



8.- CAPITULO III

8.1- NORMAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS

Normas Generales:

1. El personal que labora en el servicio de emergencia deberá cumplir y hacer cumplir el diagrama de flujo de la atención de pacientes y el triage.
2. El personal que labora en el servicio de emergencia deberá educar frecuentemente a los guardias sobre el diagrama de flujo de la atención a pacientes.
3. El personal de Enfermería recibirá al paciente y sus familiares que acceden al servicio con amabilidad, respeto y cortesía.
4. Todo paciente que amerite atención y que acuda al servicio de emergencia ambulatoriamente deberá ser atendido/a en la preparación / triage por el Médico Residente, quien indicará al personal de Enfermería que tome los signos vitales y que llene el formulario 008, este formulario debe estar adjunto la hoja de autorización . Si el caso no es resuelto le remitirá al consultorio según la patología presentada, o a su vez brindará la atención necesaria y dará de alta al paciente.
5. En caso de pacientes graves, inconscientes y sin familiares se informará a Trabajo Social y se registrará correctamente con letra legible los datos del paciente y signos vitales en el formulario 008. Toda prescripción ejecutada en el paciente deberá ser registrada por la enfermera de turno en la historia clínica, y





 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	68-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

al final de la atención (alta del paciente del área crítica) registrar fecha, hora, transferido a y registrar el nombre de la persona que le atendió al paciente.



6. Una vez que el paciente es valorado por el médico el personal de Enfermería administrará los medicamentos prescritos, preparará el equipo, ayudará en la exploración física y tratamientos requeridos por el paciente.
7. Los medicamentos administrados al paciente serán registrados en el formulario 005 (notas de evolución y prescripciones médicas), en caso de haber en la sección Kardex, además se realiza un informe de enfermería con criterio técnico de los procedimientos y tratamientos realizados y por realizar.
8. Dependiendo del estado general del paciente se realizará baño o aseo.
9. Si el paciente ingresa al Servicio, deberá utilizar la ropa que asignó el Hospital y las pertenencias del mismo se entregará a los familiares.
10. De acuerdo a la gravedad del paciente, Enfermería será responsable de transportar al paciente, la Enfermera entregará al paciente con la historia clínica y medicamentos en caso de tenerlos.
11. A los pacientes que ameriten hidratación u observación se les abrirá su historia con los siguientes formularios y en el siguiente orden:
 - Signos vitales. Formulario 020
 - Notas de evolución y prescripciones médicas. Formulario 005
 - Hoja para pegar los exámenes de laboratorio
 - Formulario 008
 - Hoja de autorización (0024)
 - Otros
12. A los pacientes que se requiere ingresar a hospitalización, la historia clínica deberá estar debidamente legalizada si estamos en horas laborables.
13. A los pacientes que no requieran de ingreso se les impartirá educación sobre su patología y se les remitirá al sub centro.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	69-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

14. Los días festivos, sábados y domingos, se realizarán curaciones y administración de inyecciones en la siguiente jornada: en la mañana de 10H00 a 12H00, y en la tarde de 14H00 a 16H00.
15. En pacientes con parto expulsivo el personal de Enfermería preparará en forma rápida al paciente, equipo y ayudará al médico en la atención del parto.
16. El personal de Enfermería recibirá al recién nacido/a en un ambiente abrigado, le identificará y lo enviará con la madre al servicio de Centro Obstétrico.
17. Es responsabilidad del personal auxiliar de enfermería mantener la cuna de calor radiante lista y preparada para recibir de manera urgente a un recién nacido/a.
18. En caso de ingreso masivo de pacientes por causa de desastre, se deberá:
 - Informar a los Líderes del servicio (Médico Jefe y Enfermera Líder).
 - Informar a la Coordinadora de la Gestión de Enfermería del Hospital.
 - Llamar en ayuda a todos los Médicos Residentes y Médicos Tratantes en horas laborables; a los Jefes de Estadística, Farmacia, Esterilización Central, Servicio Social, personal de Enfermería de Cirugía y Clínica.
 - Asignar la atención de los pacientes al personal de Enfermería que acudan al llamado.
 - Asignar al personal de Estadística la toma de datos de identificación de los pacientes para que elaboren la lista para información y legalicen los ingresos.
 - El personal de Farmacia dotará de medicamentos y materiales para suturas.
 - La Trabajadora Social realizará actividades en relación con su rol.
 - Las Auxiliares de Enfermería del Servicio de Emergencia, se encargarán de la distribución, retiro y preparación del equipo e instrumental.
 - La Enfermera Líder del servicio se encargará de recibir y descargar los medicamentos de Farmacia y distribuirlos para la atención de los pacientes





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				70-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

8.2- REGLAMENTO INTERNO DEL PERSONAL MEDICO, ENFERMERAS, Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL PROVINCIAL GENERAL PUYO

FUNCIONES Y DEBERES DEL MEDICO RESIDENTE

- Art. 1** Conocer y acatar el presente reglamento, que se comprobará mediante la firma al momento de recibir el presente documento.
- Art. 2** Conocer y acatar las normas y procedimientos del Hospital General Puyo, el servicio de emergencia así como de los servicios por los que realiza su rotación.
- Art. 3** Los Médicos Residentes deben presentarse puntualmente a todas sus actividades. La entrega de guardia, actividades asistenciales y académicas establecidas en el servicio, de acuerdo con las particularidades de la atención de los pacientes y de las necesidades de aprendizaje.
- Art. 4** La hora de ingreso al servicio para los Médicos Residentes de lunes a domingos y feriados la entrada será a las 07:30 hrs. La hora de salida es desde las 07:30 del otro día.
- Art. 5** Los Médicos Residentes siempre deberán presentarse en buenas condiciones de aseo e higiene personal, así mismo deberán usar el uniforme establecido e invariablemente deberán portar su identificación.



 <div>Ministerio de Salud Pública</div> <div>Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	71-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

Art. 6 El comportamiento de los médicos residentes deberá ser el correcto y ejemplar dentro y fuera del servicio, demostrando en todo momento la ética profesional, respetando las reglas básicas del decoro y el respeto hacia los demás compañeros de trabajo.



Art. 7 El trato del residente para con el enfermo y sus familiares ha de ser respetuoso, comprensivo y amable, el residente deberá mostrar respeto, compromiso y honestidad para con los pacientes y sus familiares.

Art. 8 Al ingresar al servicio, las actividades diarias inician con la revisión del número total de pacientes en el área, revisión breve de historias clínicas, análisis y estudios solicitados completos; a continuación se procederá a la valoración de cada paciente según criterio y necesidad, y por último la elaboración de la de medicamentos especiales y recetas para el día.

Art. 9 Los Médicos Residentes deben presentarse ante los asistentes inmediatamente inicia la entrega de guardia, tanto del turno diurno, como nocturno.

Art. 10 Durante la visita médica es función del residente permanecer desde el inicio hasta el final de la misma, encargándose de presentar a los pacientes nuevos, conocer en detalle los pacientes que ya están hospitalizados más de 24 horas; así como también elaborar las ordenes correspondientes al plan de trabajo consignado para cada paciente. Al finalizar la visita médica, el médico residente se deberá encargar, de realizar la nota de evolución correspondiente de forma adecuada y veraz conteniendo todos los rubros de la misma; así como también de ejecutar, vigilar, coordinar y colaborar



 <div>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	72-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

con el cumplimiento del plan de trabajo de todos los pacientes en el servicio.

Art. 11 La atención de pacientes en el área de Shock Trauma, se realizara según lo designe el Médico asistente de turno, durante la visita médica. Al finalizar esta última, ante todo paciente que ingrese a shock trauma, los médicos residentes deberán estar obligatoriamente en dicha área hasta finalizar la atención y se otorgue el destino final del paciente.



Art. 12 Revisar y/o elaborar correctamente las historias clínicas y/o nota de ingreso de los pacientes que ingresen al servicio, solicitar los estudios de laboratorio y de apoyo al diagnóstico, necesarios, ver que estos se realicen y recabar los resultados de forma oportuna

Art. 13 Cualquier actividad a realizar por el médico residente debe contar con la autorización, del médico asistente de turno, así como también con la supervisión del residente del año superior y/o medico asistente. Cuando el caso lo amerite, solicitar asesoría al inmediato superior, tanto en el aspecto asistencial, académico y/o administrativo.

Art. 14 En caso de fallecimiento de un paciente, el residente debe comunicar inmediatamente al médico jefe de guardia y elaborar, la epicrisis e informe de defunción. Y en caso de muerte violenta comunicar al fiscal o policía y enviar a la morgue para sus trámites correspondientes.

Art. 15 Es fundamental que el médico residente esté comprometido con la labor en el servicio de emergencia todo el tiempo y evite dejar trabajo pendiente,



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				73-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

y deberá notificar dicho trabajo pendiente al equipo de guardia en el cambio turno.

Art. 16 Todos los residentes son responsables de las actividades de los residentes del año inferior así como es función de los primeros, el supervisarlos, apoyarlos y orientarlos en todas sus actividades. Debe resolver sus dudas en diagnóstico, manejo y atención de los pacientes a los residentes de menor jerarquía, médicos rotantes, alumnos internos y externos en el servicio.



Art. 17 Los médicos residentes deberán impulsar la labor de docencia e investigación en el servicio de los médicos residentes de ciclos inferiores, de acuerdo a la programación conjunta establecida.

Art. 18 Los médicos residentes deberán obligatoriamente hacer uso de los implementos de bioseguridad según sea el caso y las condiciones que lo ameriten, bajo responsabilidad, y ante una posterior consecuencia por la negativa y/o descuido asumirá toda la responsabilidad de su acto.

Art. 19 Los médicos residentes deberán hacer uso racional del material y equipo disponible al que tenga acceso en el desempeño de sus funciones y ayudar a la conservación y el mantenimiento del mismo.

Art. 20 El uso de teléfono celular debe disminuirse al mínimo, nunca con sonido, de preferencia modo vibrador, y nunca debe interferir con las atenciones ni actividades académicas, ni debe permitirse la posibilidad de que los pacientes interpreten que los médicos atienden más al celular que a ellos.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				74-120
SERVICIO DE EMERGENCIA				

Art. 21 Los médicos residentes son responsables de la elaboración estadística semanal y mensual, así como también de su presentación cada vez que la jefatura lo requiera.

Art. 22 Los médicos residentes deberán participar de todos los procedimientos tanto invasivos como no invasivos, realizados en el servicio, como ayudante u operador principal; el cual será valorado por el residente de mayor jerarquía o el médico asistente de turno.

Actividades académicas



Art. 23 Se efectuara una sesión académica diaria asignada a un residente de 17:00 a 18:00hrs de lunes a miércoles en la jefatura de servicio.

Art. 24 Todas las actividades académicas se desarrollarán dentro del marco del Programa de Actividades Académicas de los Médicos Residentes de Medicina de Emergencias y Desastres elaborado por la Coordinación Académica del Servicio en coordinación con las Jefaturas de Servicio y Departamento de Emergencia.

Art. 25 La distribución por días en la semana es de la siguiente manera:

- Lunes: Revista de revistas/ Guías de práctica clínica.
- Martes y Viernes: Revisión de tema
- Miércoles: Caso clínico
- Jueves: Revisión Estadística.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	75-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

Art. 26 La asistencia a estas sesiones es de carácter obligatorio para todos los residentes, incluso para los médicos residentes que estén rotando fuera de las instalaciones del Hospital General Puyo.

Art. 27 Se observara y calificara puntualidad estricta en el inicio de las sesiones, después del inicio de la sesión NO se permitirá el acceso a la misma.

Art. 28 Los médicos residentes deberán mostrar orden, respeto y presentación en las diferentes sesiones.



Art. 29 La duración de las sesiones académicas serán de 30 minutos, los 30 minutos restantes serán para discusión, preguntas y respuestas.

Art. 30 Durante todas las sesiones académicas el médico residente responsable, tendrá la obligación de mostrar el mayor conocimiento científico del tema, caso clínico, revista de revistas, guía de práctica clínica; y debe ser guía en el desarrollo de la sesión y deberá lograr la participación del resto de los residentes.

Art. 31 Todos los médicos residentes deberán conocer el tema a desarrollar en la sesión, así como realizar la revisión bibliográfica correspondiente los días previos. Es competencia de los médicos asistentes y/o Jefatura de Servicio y Departamento, iniciar la sesión con una evaluación escrita que será considerada para su nota final.

Art. 32 Todas las sesiones académicas que corresponden a: revisión de tema, caso clínico, revista de revistas y guías de práctica clínica, serán calificadas por los Médicos asistentes de turno y/o Jefe de Servicio. Al no presentar un tema asignado, por una razón injustificada, inmediatamente será



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 76-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

desaprobado con la mínima nota de la escala vigesimal, sin posibilidad de reprogramación.

Art. 33 Las sesiones académicas se realizan en la modalidad de capítulos, según los temas que se les indique.

Art. 34 Los temas a desarrollar en cada capítulo son asignados por el Comité Académico del servicio, y la distribución y programación estará a cargo del jefe de residentes.



Art. 35 Durante todas las sesiones el enfoque de todas las presentaciones deberá ser dirigido hacia el paciente crítico en emergencia.

Art. 36 La inasistencia no justificada y/o tardanza a cualquier sesión será motivo de llamada de atención y de ameritar se dará la sanción correspondiente. En caso de 3 inasistencias será acreedor a una sanción por escrito a cargo de la Jefatura de Servicio y/o Departamento.

Art. 37 Serán justificaciones las siguientes:

- Paciente grave en shock trauma y/o procedimiento iniciado antes de las 17:00hrs.
- Asistencia a cursos de la especialidad programados por la Universidad correspondiente, previa presentación del syllabus o el comunicado oficial correspondiente.
- Permiso o autorización por situaciones especiales (valoradas y autorizadas por el jefe de residentes), comunicándose al comité académico y luego de ello dar por enterado a los médicos asistentes, Jefatura de Servicio y Departamento.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	77-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

9.- CAPITULO III

EVALUACION

Art. 38 Todos los médicos residentes serán evaluados cada año, dicha evaluación será realizada por los coordinadores académicos, médicos asistentes (designados por la jefatura), y los jefes de servicio y el jefe de departamento.

Art. 39 Todos los médicos residentes al inicio de cada año académico, obligatoriamente, deberán presentar ante la Jefatura de Servicio un proyecto de investigación de tipo descriptivo, el tema a investigar será elegido en conjunto con los coordinadores académicos, y deberá aprobarse y ejecutarse durante el año en mención.



Art. 40 Los médicos residentes serán promovidos al grado inmediato superior si han cumplido satisfactoriamente con todos los lineamientos antes expuestos, y si su evolución así los indica.

CAPITULO

GUARDIAS

Art. 41 Los médicos residentes realizarán guardias en el servicio, de acuerdo al rol elaborado por el Comité académico y aprobado por la jefatura de servicio. Este rol incluye tanto las guardias aprobadas por la oficina Capacitación del Hospital, así como las guardias académicas que se programarán de acuerdo al requerimiento y necesidad de entrenamiento y aprendizaje.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	78-120
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		
		9/02/2015		

Art. 42 Los médicos residentes serán programados en guardias de 24 horas continuas de lunes a domingo. La guardia diurna inicia a las 07:30hrs y finaliza a las 07:30 hrs; del otro día.

Art. 43 Es obligatorio la presencia del médico residente tanto en la recepción de la guardia así como también en la entrega de la misma

Art. 44 La asistencia y permanencia en las guardias es de carácter obligatorio para todos los residentes independientemente del año académico.

Art. 45 La presencia física de los médicos residentes durante las horas de guardia tanto diurna como nocturna en las instalaciones del servicio es obligatoria. Cumpliendo durante todo el tiempo sus funciones detalladas en el Capítulo I del presente reglamento.



Art. 46 La inasistencia injustificada o abandono de guardia es motivo de sanción escrita, impuesta por la jefatura de Servicio e informada a la oficina de capacitación y al área de recursos humanos.

Art. 47 La guardia deberá ser entregada puntualmente al equipo médico entrante con carácter obligatorio. De incumplir con este artículo se procederá inmediatamente a emitir la sanción correspondiente

Art. 48 La resolución de los problemas de la guardia se realizaran de forma jerárquica.

Permisos, Tardanzas e Inasistencias



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	79-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

Art. 49 Para todos los Permisos de tipo personal, estos deberán ser previamente comunicados al Coordinador de las Especialidades Clínicas Quirúrgicas y analizados de manera particular. Para luego ser comunicados al médico al jefe de servicio y la Directora Médica de servicio para su autorización, por lo que deberán ser presentados de manera oportuna. De ameritar el caso, la solicitud de los permisos deberán ser presentados de manera escrita dirigido a los jefes de servicio y posteriormente y deberá ser justificada oportunamente con los elementos necesarios (documentos oficiales y/u otros)



Art. 50 Tratar en lo posible que dichos permisos de tipo personal estén debidamente justificados ya que su uso inadecuado trae como consecuencia afectación en su evaluación académica.

Art. 51 Los permisos personales no deberán exceder en tiempo y forma ya que implica falta en su servicio que influye directamente en su aprovechamiento y evaluación y pueden ser afectados en su remuneración mensual.

Art. 52 La definición de tardanza o inasistencia se define de la siguiente manera:

- Tolerancia: desde la hora de entrada hasta los 10 minutos después del horario de entrada.
- Tardanza: La entrada entre en minuto 11 y hasta el 30. después del horario de entrada.
- Inasistencia: Entrada después de 31 minutos después del horario de entrada.
- Ausencia justificada: notificación y/o presentación del documento que avale dicha ausencia.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	80-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

- Ausencia injustificada: abandono o imposibilidad para localizarle en su servicio durante el horario normal de actividades o práctica clínica complementaria. Se considera falta grave de repetirse en dos o más oportunidades será motivo para desaprobar el ciclo.

Art. 53 Las tardanzas son acumulables en el mes, tres tardanzas corresponden a una ausencia injustificada, y cuatro tardanzas acumuladas en el mismo mes equivalen a amonestación (escrita, según sea el caso).

9.1- DERECHOS DE LOS MEDICOS RESIDENTES



Art. 54 Desde el ingreso, ejercer su residencia hasta concluir su especialidad.

Art. 55 Recibir la instrucción y/o docencia en el servicio, mediante diferentes actividades, según corresponda, de acuerdo con el plan académico vigente, y participar, de modo supervisado, en las actividades asistenciales y de investigación que se desarrollan en el Departamento de Emergencia.

Art. 56 Participar en todas las actividades del plan de estudios de la Especialidad de Emergencias y Desastres, con el fin de cumplir los estándares mínimos de formación.

Art. 57 Recibir al inicio del residentado el plan curricular de la especialidad de Emergencias y Desastres, así como también las normas académicas de la Universidad y el presente reglamento.



 <div>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	81-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

Art. 58 El médico residente tiene derecho a licencia por enfermedad y maternidad de acuerdo a la ley. Las obligaciones académicas se cumplirán en tiempo adicional, de acuerdo a la duración de la licencia.

Art. 59 Recibir los reconocimientos y demás estímulos a que se hagan merecedores por su buen desempeño en el cumplimiento de sus actividades.

Art. 60 Recibir las constancias y/o documentos que sean requerida para trámites diversos, durante el tiempo que dure la especialización.

Art. 61 Recibir oportunamente la documentación que avale la culminación del residentado, siempre y cuando lo haya terminado de modo satisfactorio.



9.3- JEFATURA DE RESIDENTES

Art. 62 El Jefe de residentes, será designado por las Jefatura de Servicio y Departamento, eligiendo al residente de de mayor experiencia que haya alcanzado el mejor rendimiento académico, asistencial durante los dos años previos.

Art. 63 El jefe de médicos residentes es el representante de los médicos residentes y es el eslabón entre ellos y las diferentes integrantes y/o autoridades del Servicio y compañeros de trabajo.

Art. 64 El jefe de residentes debe conocer, difundir y revisar periódicamente el reglamento de residentes y debe velar por el cumplimiento del reglamento de residentes de forma imparcial y debe coordinar “todas” las actividades a realizar.



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	82-120
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

Art. 65 El jefe de residentes deberá tomar toda la autoridad competente en ausencia de otra autoridad médica superior o del personal de base dentro del servicio.

Art. 66 El jefe de residentes debe conservar, estimular y mejorar las relaciones humanas entre los residentes y el resto del personal. Además, orientar y ayudar a los residentes de la especialidad en las diferentes áreas ante cualquier dificultad en asuntos médicos o técnicos que puedan presentarse.

Art. 67 El jefe de residentes debe mantener coordinación con los diferentes Médicos asistentes, Jefes de servicio y Jefatura de Departamento, para conocer las impresiones sobre el trabajo de los residentes.

Art. 68 El jefe de residentes debe conocer a cada uno de los médicos residentes y apoyar en la toma de decisiones que tengan repercusión en el servicio por el cual están rotando.



Art. 69 El jefe de residentes debe vigilar permanentemente que los residentes tengan una buena presentación personal, así como también ayudar para la buena comprensión del programa de la especialidad.

Art. 70 El jefe de residentes adoptara las medidas necesarias para mantener la disciplina de los residentes.

SANCIONES

Art. 71 Son sanciones aplicables a los Médicos Residentes las siguientes:



 <div>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	83-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

- Amonestación verbal: Es la sanción verbal que se impone al residente por faltas en el cumplimiento de sus actividades académicas y asistenciales.
- Guardia Complementaria: Se refiere a la(s) guardia(s), adicional(es) a la programación mensual, que se imponen por una falta y que se aplica según la gravedad.
- Amonestación escrita: Se impone al residente reincidente de faltas leves que hayan ameritado amonestación verbal o que incurra en faltas graves. Una segunda amonestación escrita será dirigida con copia a las oficinas de Capacitación y de recursos humanos. Además tiene repercusión sobre su calificación final.



Art. 72 Son causales de amonestación verbal:

- Negligencia en el cumplimiento de los deberes y obligaciones inherentes al médico residente.
- Incumplimiento en el horario de trabajo.
- Conducta descuidada en el desenvolvimiento académico-asistencial.
- No aplicar los procedimientos correspondientes en la atención, diagnóstico y tratamiento de los pacientes en las distintas áreas.
- No usar el equipo de bioseguridad correspondiente.

Art. 73 Son causales de amonestación escrita:

- Falta de consideración y/o respetó a los superiores, subalternos o compañeros de trabajo.
- Inasistencia injustificada





 <div>Ministerio de Salud Pública</div> <div>Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	84-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

- Daño material hacia el material y/o patrimonio del servicio, causado por negligencia manifiesta, siempre que la gravedad del daño no amerite una sanción mayor.
- Incumplimiento reiterado en el horario de trabajo.
- Haber sido objeto de reiteradas amonestaciones verbales (3 o más)
- Realizar actividades distintas a las que tiene asignadas durante su horario de servicio.
- Cambiar, sin previa autorización, las guardias o las rotaciones que le han sido asignadas de acuerdo con el programa académico vigente, los cambios de guardia deberán realizarse con 48 horas de anticipación.
- Sustraer del establecimiento medicamentos, instrumental, equipo o materiales pertenecientes al servicio o a la Institución.
- Propiciar cualquier acto que afecte los intereses del programa académico, del servicio o de la Institución.
- Incurrir en cualquier violación a la ética profesional médica.
- Presentarse bajo los efectos de bebidas embriagantes, psicotrópicos o estupefacientes, o consumirlos dentro del servicio y/o la Institución.
- Incurrir en actos de violencia, amagos, injurias o malos tratos a sus compañeros, superiores, jefes y autoridades; a sus pacientes, y a los familiares. Con posibilidad de presentar el caso para expulsión de la Especialidad.
- Cuando previa amonestación verbal, se reincida en las faltas a cualquiera de los artículos incluidos en el presente reglamento.

Art. 74 Las guardias complementarias, se aplicaran a aquellos residentes que incurran en faltas durante su ejercicio académico y/o asistencial y que tengan repercusiones sobre el oportuno diagnóstico, tratamiento,



 <div>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	85-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

seguimiento de los pacientes o sobre el desarrollo de actividades académicas.

Art. 75 Cualquier tipo de falta que se considere motivo de sanción debe ser comunicado al Jefe de residentes, a la Coordinador de las Especialidades Clínicas Quirúrgicas y a los Jefe de servicio.

9.4- COMPLEMENTARIOS



Art. 76 El presente reglamento debe ser revisado por la totalidad de los residentes, con el objetivo de que desarrollen una formación de calidad, y en consecuencia adquieran las aptitudes científica, profesional y sobre todo la actitud humanística, que caracteriza la especialidad de Medicina de Emergencias y Desastres.

Art. 77 Los médicos residentes rotantes y/o médicos rotantes en el servicio, deberán revisar el presente reglamento y son sujetos a este además de cumplir estrictamente todos estos artículos.

Art. 78 Todo lo anteriormente señalado en el presente reglamento u otro tipo de situación no contemplada en el presente; queda a consideración, modificación, o ajuste por parte del comité académico del servicio, Jefatura de Servicio y Jefatura de Departamento.

9.5- HORARIO DE TRABAJO



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	86-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

El personal médico cumplirá horarios establecidos por el servicio: Médicos Tratante, lunes a viernes 8 horas de 07: 30 a 16:30 deberán evaluar pacientes que acuden al servicio de Emergencia cualquiera sea la patología siendo necesario realizar exámenes complementarios a fin de iniciar el tratamiento y posteriormente interconsultar o referir a las especialidades correspondientes con el diagnostico presuntivo o definitivo.



Médicos residentes laboran turnos rotativos cumpliendo 160 horas mensuales es obligación de los médicos residentes la entrega del turno a los médicos coordinadores todos los días de lunes a viernes, en ausencia del médico tratante todas las actividades que cumple este para el correcto diagnostico tratamiento inicial y referencia a los servicios que dispone el hospital y de ser necesario realizar la correspondiente hoja de transferencia para los pacientes que requieran ser atendidos en otros centro diferentes a este hospital.

Todo el personal de enfermería debe cumplir turnos rotativos mañana, tarde y noche sujetándose al horario elaborado por la Enfermera Coordinadora del Servicio, revisados previamente a la Subdirectora de la Gestión de Cuidados a, y aprobados por el Director Asistencial.

Cumpléndose las 160 horas mensuales.

Las Enfermeras con funciones administrativas cumplirán un horario rotativo de 8 horas diarias.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	87-120

El personal Auxiliar Administrativo de Salud del servicio de Emergencia trabajará en jornadas normales. Este horario estará sujeto a variaciones de acuerdo a las necesidades del servicio.

9.6- AUSENCIAS Y ATRASOS

Por la naturaleza del servicio son considerados atrasos toda falta a la hora de entrega recepción de turno, que inicia:

Enfermeras: turno en la mañana 07:00 a 13H30. Tarde de 13H00 a 19H30, y en la velada de 19H00 a 07H30.



Personal Auxiliar de Enfermería: turno en la mañana 07H30 a 14H00. Tarde de 13H30 a 20H00, y en la velada de 19H30 a 08H00.

En caso de incumplimiento se sancionará de acuerdo a disposiciones de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa y el Código de Trabajo:

2.1. Amonestación verbal

2.2. Amonestación escrita y



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	88-120

2.3. Multa por reincidencia

Las faltas son justificadas sólo cuando califican como calamidad doméstica o enfermedad súbita del trabajador, la misma que deberá comprobarse con el Certificado Médico del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Los médicos Tratantes del servicio de Emergencia del Hospital podrán extender certificados médicos hasta por 3 días, en caso de no encontrarse el médico Tratante puede extender el certificado el Médico Residente de turno, Los mismos que deberán ser canjeados o legalizados por el médico del anexo del seguro¹.

Las faltas injustificadas serán tratadas de acuerdo al Reglamento Interno de manejo de personal que labora en el Ministerio de Salud Pública. Con arreglo a lo que dispone el Código de Trabajo en el caso de los trabajadores y de la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa para el caso de los empleados.



9.6- PROHICION DE CAMBIOS DE TURNO

En caso que lo necesite el día deberá sacar con descuentos vacaciones.

9.7- VACACIONES

4.1. El empleado/a y trabajador tendrá derecho a hacer uso de sus vacaciones (30 días) después de transcurridos 11 meses de trabajo continuo desde que ingreso a la Institución.





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	89-120

- 4.2. Para la elaboración del cuadro anual de vacaciones se tomará en cuenta en lo posible la fecha de ingreso a la Institución, en el caso de ingresos masivos, la primera vez se realizará un sorteo, y luego cada 11 meses con el objeto de que exista rotación de personal.
- 4.3. En lo que respecta a la acumulación de vacaciones tanto de trabajadores como de empleados, se tomará en cuenta literalmente lo estipulado por el Contrato Colectivo y Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa respectivamente.
- 4.4. Por necesidad del servicio se puede dar el caso de que se suspendan las vacaciones ya legalizadas, en este caso, se dará aviso por escrito al empleado/a o trabajador según sea el caso dándole a conocer la razón de la suspensión, particular que deberá ser notificado a la oficina de Recursos Humanos para su registro y control.
- 4.5. El empleado/a y el trabajador deberá tramitar sus vacaciones dentro de los primeros quince días de cada mes antes del mes de su vacación.

9.8- DERECHO A LA ALIMENTACIÓN:

- 5.1. El personal Médicos, Enfermeras, Auxiliares de enfermería, tienen derecho al almuerzo en el turno de la mañana y la una merienda en tarde, el turno de la noche tiene derecho a la cena y desayuno del día que sale de la velada.
- 5.2. La concurrencia al comedor deberá ser coordinada por turnos, a fin de que no se abandonen los servidos por esta causa.
- 5.3. El personal que labora 8 horas en horario administrativo tienen 30 minutos para almorzar.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	90-120



9.9- CAMBIOS DE SERVICIO

6.1. Todos los integrantes del Departamento de Enfermería estarán sujetos a los cambios que se realicen, sin descuidar lo que el Contrato Colectivo y la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa estipulan al respecto. Los cambios que pueden darse son:

- a) Cada es permanente para la enfermera Líder del servicio y cada 4 años para la Enfermera miembro de equipo.
- b) Para el personal Auxiliar de enfermeras de nombramiento debe mantenerse en cada servicio, para el personal auxiliar de enfermería contratado los turnos deben ser de acuerdo a la necesidad del hospital.
- c) Por necesidades de Servicio plenamente justificadas.
- d) A petición del interesado/a.
- e) A petición de los Líderes del Servicio o Departamento, en este caso se deberá presentar la solicitud por escrito a la Coordinadora de la Gestión de Enfermería, en la cual debe indicar los motivos de la solicitud.
- f) Por prescripción médica otorgada por un facultativo del IESS. En el cual se recomienda el cambio de servicio del trabajador o empleado, con el objeto de salvaguardar la salud del mismo.

9.10- UNIFORME



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	91-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

7.1. Tanto el personal Profesional como el trabajador tiene la obligación de presentarse bien uniformado desde la recepción del turno hasta que este culmine.

El uniforme para las Enfermeras constará de:

7.2 Para trabajo Diurno y Vespertino:

Tenemos uniformes para cada día en caso de no tener el uniforme será vestido blanco o terno pantalón blanco.

- Zapatos blancos con suela de caucho.
- Medias blancas y cofia
- Tarjeta de identificación
- Saco blanco, según modelo a establecerse.

7.3. Para trabajo en la noche:



- De acuerdo el día de lo uniformes,
- Saco blanco según modelo.

7.4. Para el personal de Auxiliares de Enfermería femenino:

Trabajo diurno

- Vestido o pantalón (según modelo) .
- Zapatos blancos, con suela de caucho, taco ancho No. 3



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 92-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

- Medias nylon color neblina.

7.5. Para trabajo nocturno:

- Terno pantalón blanco (según modelo), con buzo de algodón o lana

7.6. Para personal Auxiliar de Enfermería masculino:

- Terno pantalón blanco (según modelo) zapatos y medias blancas.

7.7. Para todo el personal de Enfermería femenino:

Cabello.- Corto y recogido, no debe tocar el cuello del uniforme sin lazos, y binchas que no sean de color del cabello, tampoco diademas.



Uñas.- Cortas y limpias, sin esmalte se puede utilizar brillo natural.

Joyas.- Reloj muñequera y anillo (solo el de bodas), aretes de botón no con colgantes.

Maquillaje.- Tendrá que ser discreto.

La Enfermera Líder del Servicio tiene la autoridad para hacer llamados de atención cuando el personal no se presente a laborar con el uniforme completo, en caso de reincidencia se aplicaran las sanciones constantes en las leyes y reglamentos en vigencia.



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				93-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

9.11- DE LA ASISTENCIA A REUNIONES

8.1. El personal que labora en el servicio de Emergencia está obligado a asistir a las reuniones de trabajo, capacitación u otro motivo, convocadas por el Jefe del servicio o por la Enfermera Líder



8.2. La inasistencia a las reuniones a que se refiere el numeral anterior deberán ser justificadas oportunamente.

9. DE LAS FALTAS DISCIPLINARIAS

Se consideran fallas disciplinarias:

1. Trato descortés a una autoridad o un subalterno, al paciente o a sus familiares.
2. Abandono del servicio sin previa autorización de su inmediato superior.
3. Salir del Hospital antes de entregar el turno sin el permiso respectivo.
4. No acatar disposiciones del Jefe de servicio o de la Enfermera Líder, del Medico Jefe de Guardia (Residente), o de la Enfermera Miembro de Equipo.
5. No llevar correctamente el uniforme.
6. Incumplir las prescripciones médicas.
7. Inasistencia injustificada a las reuniones citadas por las autoridades del Hospital o del Servicio.
8. Negligencia manifiesta de tal manera que pueda causar lesiones al paciente.





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	94-120

9. Cambiarse arbitrariamente de turno sin previo aviso al jefe de Servicio o a la Enfermera Coordinadora.
10. Alterar los horarios que se exhiben en las carteleras del Servicio.
11. Desprestigiar a la Institución o a sus compañeros, con denuncias falsas.
12. No desempeñar sus funciones conforme a la moral y las buenas costumbres.
13. Incurrir en infracciones contempladas en el Código Penal y demás leyes de la República.
14. Realizar dentro de las horas laborables actividades que no tengan relación alguna a la labor a desempeñarse, ejemplo: tejer, lavar ropa, vender artículos, etc.
15. Para sancionar todas estas faltas, se aplicarán las sanciones en orden de gravedad de la infracción, en el siguiente orden:
 - Amonestación Verbal
 - Amonestación escrita
 - Sanción pecuniaria
 - Solicitud de Visto Bueno, conforme a las disposiciones que el Código de Trabajo y la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa consagran al respecto.

9.12- DE LOS PERMISOS

Los permisos para Docencia o estudios relacionados con la función que desempeñan los funcionarios que laboran en el área de Emergencia, se otorgaran siempre y cuando el aspirante cumpla con los requisitos y condiciones que establece la Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa, en estos casos para cuyo efecto deberá hacer el trámite necesario ante la Dirección del Hospital, el cual



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 95-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

deberá solicitar el respectivo informe previo a la Unidad de Recursos Humanos, sin embargo, en lo posible cumplirá con los siguientes pasos:



- Solicitud al Director del Hospital y al Jefe de Talento Humanos, con copia a los Jefes de servicio, donde hará constar las alternativas del horario de clase y Matricula correspondiente al año lectivo.
- Certificado de asistencia a clase, el mismo que deberá ser renovado cada tres meses.
- Por Calamidad Doméstica debidamente comprobada el permiso podrá fluctuar entre tres hasta ocho días, determinados por la gravedad del imprevisto, conforme a lo que estipula al respecto la Ley de Servicio Civil y Carrera Administrativa, y el Contrato Colectivo vigente.
- Los permisos que no sean calificados como Calamidad Domestica, se imputarán a las vacaciones del personal.

10.- DE LA ORIENTACIÓN.

Todo personal de nuevo ingreso o cambio de Servicio, recibirá la respectiva Orientación previa a la asignación del trabajo, sobre:

- Filosofía, normas, reglamentos de la Institución y del servicio, de lo cual será responsable el Médico Jefe y la Enfermera Líder del Servicio.
- Orientación de la planta física del Servicio.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	96-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		



NORMAS DE INGRESO Y PERMANENCIA DEL PERSONAL

1. El personal del hospital ingresará portando su respectiva identificación.
2. Ingresará con el uniforme correctamente llevado.
3. No llevará joyas a excepción de su aro matrimonial.
4. Se prohíbe gritar, formar algazara o cualquier otra manifestación que genere ruidos que atenten contra el bienestar de los pacientes y el normal desenvolvimiento de las actividades.
5. Por ningún concepto el personal ingresará en estado etílico o bajo los efectos de cualquier fármaco o alucinógeno.

11.- NORMAS DE INGRESO DE LOS PACIENTES

1. Al ingreso se recibirá al paciente en buenas condiciones higiénicas y con ropa hospitalaria.
2. Al ingreso del paciente, se exigirá la presencia de una persona que se responsabilice por él / ella.
3. El personal de Enfermería recibirá al paciente con cordialidad, consideración, dándole la seguridad de que recibirá una óptima atención.
4. Inmediatamente se lo pesará y medirá para que sus prescripciones médicas estén de acuerdo a estos datos y se establezca un mejor control y cuidado dependiendo de las condiciones generales del paciente.
5. Se asignará al paciente una cama o camilla limpia y confortable de acuerdo a la patología diagnosticada.





 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	97-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

6. Es tarea del personal de Enfermería llevar al paciente al área asignada, ayudarlo a ponerse cómodo y acondicionar el medio que lo circunda, de tal forma que le permita recuperar la salud.
7. Controlará nuevamente signos vitales una vez instalado el paciente en su unidad.
8. Observará y valorará las condiciones en las que ingresa el paciente, formulando preguntas sobre datos personales; y a partir de este momento se lo llamará siempre por el nombre. Si el paciente no puede responder se deberá formular las preguntas al familiar presente y realizará el informe de ingreso siguiendo las normas establecidas del servicio.
9. La enfermera cumplirá con responsabilidad y ética profesional las prescripciones e indicaciones médicas.
10. Notificará oportunamente al médico de turno en caso de complicaciones en la salud del paciente.
11. Si el paciente se encuentra en malas condiciones, solicitará al familiar que permanezca en la sala de espera hasta que el médico de nuevas indicaciones.
12. Es responsabilidad de la Enfermera orientar al paciente y familia sobre horarios de visitas, alimentación, uso del teléfono, ropa, utensilios, que utilizará el paciente durante su estadía en el servicio.
13. En caso de pacientes críticos y sin familiares se informará el médico tratante y/o al Médico de guardia.

11.1- NORMAS DE INGRESO DE FAMILIARES DE LOS PACIENTES

1. Enfermería se compromete a orientar a los familiares sobre las normas del servicio.





 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 98-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

2. Se prohíbe el ingreso de niños/as menores de 12 años al servicio.
3. Los familiares no podrán ingresar a las salas en el momento en que se este efectuando visita médica, deberán permanecer en la sala de espera del servicio.
4. En el servicio de Emergencia no existen visitas.
5. No utilizar los suministros o materiales que se encuentran alrededor de la unidad del paciente, para otros fines que no sean colaborar en la atención del paciente.
6. Proporcionar a su familiar (paciente) la medicación indicada por el médico que no exista en la Farmacia del Hospital; además utensilios de aseo y uso personal como son: toalla, jabón, papel higiénico, peinilla, cuchara, vaso, pantuflas, etc.
7. Evitar discusiones familiares frente al enfermo y no provocar disturbios en el servicio.
8. Está prohibido el ingreso de alimentos al servicio.
9. Se prohíbe el ingreso de familiares que se encuentren bajo los efectos del alcohol etílico o narcótico.

11.2- TIEMPO DE PERMANENCIA DEL PACIENTE EN EL SERVICIO

1. **Observación.-** Área de hospitalización transitoria en el servicio de emergencia, en la que permanece el paciente hasta confirmar su diagnóstico o la solución final de la patología, su permanencia es máximo 12 horas pudiendo ingresar a su respectiva especialidad. Esta sección cuenta con 20 camas.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	99-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

2. Área De Hidratación.- Su permanencia es máximo 3 a 12 horas hasta confirmar el diagnóstico o dar solución final a la patología, pudiendo ingresar a su respectiva especialidad o ser dado de alta.

3. Área Crítica.- El tiempo que sea necesario hasta estabilizarlo al paciente (máximo en un tiempo de 3 horas) o si no el paciente será transferido al 3er nivel



11.3- INTERCONSULTAS

1. La interconsulta deberá estar escrita en la hoja de evolución y prescripciones médicas.
2. El personal de enfermería comunicará vía teléfono al servicio que corresponde la Interconsulta, e insistirá hasta que se cumpla la misma y registrará en el formulario 005 Prescripciones médicas y notas de evolución.
3. El personal de Enfermeras estará en el momento de la interconsulta y colaborará con el médico que lo esté evaluando.
4. Una vez concluida la interconsulta, el personal de Enfermeras elaborará un informe detallado de la condición del paciente.

12.- NORMAS DE EGRESO DEL PACIENTE

12.1- EGRESO NORMAL





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	100-120

1. La Enfermera dará trámite de egreso o transferencia al paciente una vez que el Médico Tratante registre este particular en la historia clínica.
2. Enfermería entregará al paciente un plan de egreso en el que constará: horario de medicación prescrita, dieta, cuidados especiales que debe seguir en su casa y la fecha en que debe regresar para su control luego de su hospitalización.
3. Se orientará tanto al paciente como a su familiar sobre el plan de egreso realizado, en caso de existir dudas, deberán ser despejadas en ese momento.
4. Se instalará un buzón, con el objeto de que los usuarios depositen sus sugerencias y comentarios acerca de la atención recibida, para de esta manera poder realizar los correctivos necesarios para brindar una óptima atención.
5. En caso de presentarse dificultades en el egreso del paciente, la Enfermera notificará del particular a Servicio Social para su respectivo trámite.
6. El Auxiliar de Enfermería conducirá al paciente que requiere ayuda, en silla de ruedas hasta la puerta de salida del hospital.
7. Para todo paciente que egresa, Enfermería obligatoriamente realizará un reporte escrito del plan de egreso en la historia clínica.

12.2- EGRESO SOLICITADO POR EL PACIENTE O FAMILIAR

1. Si el paciente o familiar solicita el alta, la Enfermera procederá a comunicar al médico de turno para el trámite respectivo, previa la constancia escrita y firmada en la hoja de autorizaciones y exoneraciones en la cual el Hospital queda exento de responsabilidades.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	101-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				

12.3- EGRESO POR DEFUNCIÓN

1. Cuando el paciente fallece será enviado al servicio de la morgue, debidamente identificado, amortajado según procedimientos indicados, este procedimiento es responsabilidad del personal de enfermería.
2. El personal de la guardiana deberá tener permanentemente la llave de la morgue.
3. En caso de fallecimientos de pacientes de menos de 24 horas de ingreso, se notificará al Fiscal de turno para su respectivo trámite.



12.4- EGRESO POR FUGA

1. En caso de fuga del paciente, es obligación de la Enfermera a cargo del mismo, comunicar al Médico jefe de servicio o jefe de guardia.
2. Al tratarse de pacientes con problemas mentales, niños/as, ancianos, se deberá comunicar a más del Medico al servicio de Trabajo Social, o a su vez a DINAPEN PASTAZA.

12.5- ENTREGA Y RECEPCIÓN DE TURNO

1. Antes de la realización de la entrega del turno, se pedirá a la enfermera de servicios pida a los familiares de los pacientes que se retiren de las salas hasta la realización de esta actividad.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	102-120



2. El personal de enfermería completo (Enfermera), estará presente en la entrega y recepción del turno a las 7:00, 13:30, y 19:00 puntual, y debidamente uniformada/o. En la entrega de turno la enfermera saliente se saldrá despidiendo y la enfermera de que entra se presentara ante el paciente donde dirá su nombre y apellido y darle comodidad y confianza al paciente.
3. La líder de servicio supervisara del paciente que estese con la manilla de identificación y preguntarle al paciente si le han explicado de la manilla de igual forma se revisara el riesgo de caídas de cada paciente y medidas de prevención etc.
4. Se realizará la entrega y recepción de turno en forma verbal y escrita de cada paciente, indicando su diagnóstico, evolución, medicación y cuidados de enfermería recibidos en su secuencia en la historia clínica. (formulario 005, prescripciones médicas). Esta entrega se lo hará en la sala de estar.
5. Se controlará que los ambientes existentes en el servicio queden en orden y equipados.
6. Se vigilará el chequeo de materiales y equipos existentes en cada uno de los ambientes mediante el registro por escrito en cada turno.
7. Se verificará que el paciente se encuentre en buenas condiciones higiénicas y de comodidad.

12.6- DEL INFORME VERBAL O ESCRITO

A. Informe Verbal

1. Debe darse a tiempo, completo y conciso
2. Se revisara la hoja de valoración inicial de enfermería en el servicio de emergencia se llenara pasados la 4 horas de estancia del paciente.
3. Debe llamarse a cada paciente por su nombre e incluir el diagnóstico.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	103-120
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	FECHA DE VIGENCIA		
SERVICIO DE EMERGENCIA				



4. Usar todo el Proceso de Atención de Enfermería en cada paciente.
5. Mantener el informe a un nivel profesional.
6. El informe de enfermería será con el (DAR) En el que constara los diagnósticos de enfermería, las intervenciones de enfermería y la evaluación del mismo.

Esquema para dar un buen informe verbal de cambio de turno:

1. Identificar al paciente por su nombre.
2. Signos vitales, y estado neurológico.
3. Exámenes Realizados o pendientes, (EGC, o Pruebas de Laboratorio) etc.
4. Control hídrico.- balance positivo o negativo
5. Problemas especiales: vómito, diarrea.
6. Control de diuresis.- razón para hacerlo.
7. Sondas, tipo, cantidad, características de drenaje durante el turno.
8. Dieta, buen apetito, anorexia, ayunas.- razón.
9. Tratamientos realizados, pendientes, (Lavado intestinal, rasura, etc.)
10. Líquidos parenterales, cuanto debe pasar, cuanto pasó, cuanto queda por pasar y razón.
11. Medicamentos: por razones necesarias (PRN), administrados, razón, y efectos especiales.
12. Este sería como notas luego del informe con el DAR.

Problemas del Paciente



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				104-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

1. Signos y síntomas nuevos, (fiebre, dolor, nauseas) etc.
2. Incidentes fuera de lo normal.
3. Cuidados y tratamientos específicos.
4. Enseñanzas y explicaciones preoperatorios o post parto.

Información General concerniente a:

1. Equipos: función, habilidad, o préstamo a otro servicio esto se lo hace mediante un vale.
2. Cambios en el horario del Personal.



Informe Escrito

Anotaciones en la historia clínica del paciente. (Documento Legal)

Principios Básicos

1. Fecha y hora de la atención del médico y del personal de enfermería.
2. Letra y firma nítida.
3. Debe ser preciso, nada de opiniones, (solo hechos y dichos)
4. Solo abreviaturas, aprobadas internacionalmente
5. La inicial del nombre y apellido completo y cargo que desempeña.



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p> <p>HOSPITAL PROVINCIAL PUYO</p> <p>SERVICIO DE EMERGENCIA</p>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	105-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

Observaciones:

1. Del estado general del paciente. Físico y emocional, (problemas)
2. Signos y sintonías. (Quejas)
3. Problemas, (no ha orinado, luego de retirar sonda Foley)
4. Actividad como toleró. (A la de ambulación, al levantarse de la cama a la Silla)

CUIDADOS, TRATAMIENTOS Y REACCIONES DEL PACIENTE:

1. Dieta, cómo tolera
2. Medicamentos, hora, dosis etc.
3. Tratamientos especiales, (quién y hora)



Explicaciones y enseñanzas

Para exámenes, pre operatorio, ejercicios respiratorios, tratamiento en el domicilio, etc.

De las pertenencias del paciente.



1. Los familiares serán los responsables de las pertenencias de los pacientes.



 Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	106-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

- En caso de que no esté presente el familiar se guardara en el archivador de las pertenencias ubicado en el servicio de emergencia en la utilería sucia, con una constancia de entrega recepción escrita y por duplicado, cuya copia será archivada en el servicio.





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		107-120

13.- BIBLIOGRAFÍA

- MANUAL ADMINISTRATIVO Y TECNICO DE ENFERMERIA HPP 2012.
- BALDERAS: Administración de los Servicios de Enfermería Interamericana, Mc Grau-Nill – 3era. Edición 1995.
- Borquin C. Manuel, Dirección de Hospitales, Interamericana 5ta. Edición
- ThomsonJ. ElicQ en Enfermería, México, DF.
- Marriner T. Ann M. Administración y liderazgo de Enfermería 5ta. Edición
- MALAGON C. Administración Hospitalaria
- M.S.M. Manual Administrativo y Técnico de los Servicios de Enfermería
- SENRES, Sistema de Evaluación del Desempeño y Calificación de Cargos 2008
- MSP DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS HOSPITAL PUYO. PERFILES DE PUESTO PROFESIONALES DE LA SALUD 2012.
- www.msp.goc.ec
- www.pps.gov.ec
- www.villarrealconsultora.com
- <http://noticias.universia.net.mx/vida-universitaria/>
- <http://www.eumed.net/libros/2007a/231/index.htm>
- <http://www.gestiopolis.com/dirgp/rec/formycap.htm>



 <p>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</p>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				108-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		



14.- ANEXOS

PROTOCOLO DE ATENCIÓN SERVICIO DE EMERGENCIA

Bienvenida del Paciente

1. Conserve el orden y organización de su lugar de trabajo. Despeje su escritorio y mantenga sobre éste sólo el material que utiliza frecuentemente
2. Establezca contacto visual con el asegurado, sonría.
3. Salude deferentemente, preséntese indicando su nombre y demuestre interés por la otra persona.
4. Solicitar al paciente que se identifique. Desde este momento diríjase al usuario por su nombre. Si se encuentra ocupado y no puede atender inmediatamente, exprese las disculpas pertinentes y manifieste el tiempo de espera.
5. Consulte al usuario el motivo de su presencia.
6. Ponga atención a lo que éste expresa, escuche sin interrumpir. Escuche con atención para que el usuario perciba que está siendo considerado. Adquiera una actitud corporal acorde, sin distraerse en otros asuntos. Mantenga una postura erguida.
7. Cuide la expresión de su rostro. Evite manifestaciones, gestuales y verbales, negativas. Aun cuando le resulte complejo lo que el usuario solicita, evidencie su disposición a apoyarlo e intentar resolver sus dudas o problemas.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA 109-120
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	

8. Con el propósito de que se entendió el mensaje del usuario, repítale lo esencial de su mensaje. De esa forma tendrá total certeza de cómo ayudarlo.

9. Señale las alternativas de solución y oriente al usuario en el procedimiento a seguir.



10. Brinde el espacio para que el usuario formule dudas e inquietudes.

11. Sea preciso en sus respuestas y, de ser necesario, elabore preguntas específicas que le permitan obtener información concreta, aclarando así aspectos confusos.

Aspectos a Considerar en la Atención.



1. Ocúpese de su imagen personal, ofrezca una apariencia armónica y grata.
2. Mantenga una actitud de servicio.
3. Comprométase a entregar un buen servicio.
4. Si el usuario se molesta, no lo tome como un asunto personal. Recuerde que su función es responder a los requerimientos de éste y facilitarle los procesos.
5. De ser necesario, ofrezca disculpas.
6. Evite, bajo cualquier condición, entrar en discusión con el usuario, concéntrese en el problema mismo y la solución de éste.



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	110-120

7. No ponga en duda la palabra del usuario.
8. Compórtese de forma diligente y eficiente, de esta forma evitará aglomeraciones.
9. En el trabajo, intente no dejarse influir por sus problemas personales o estado de ánimo.
10. Evite aquellas manifestaciones negativas o de desaprobación, verbales y corporales.
11. Asegúrese que el usuario ha comprendido sus explicaciones.
12. Procure una correcta modulación y entonación de voz. Hable amistosamente.
13. No se precipite en sus respuestas, evite la impulsividad.
14. Diríjase al usuario por su nombre y trátelo de “Usted”.
15. Evite transmitir impaciencia y ansiedad, por el contrario muéstrese seguro (a) y confiado (a).
16. En caso de no poder dar solución a las inquietudes del asegurado, remítalo a la Oficina de Atención al Cliente.
17. Interésese y conozca lo que se realiza en otras áreas de su lugar de trabajo, esa información le será útil al momento de relacionarse con el usuario.





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	111-120
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	



ANEXO 1

PROTOCOLOS DE ATENCION AL USUARIO DEL SERVICIO EMERGENCIA

Salude cordialmente	
Sonría siempre (de forma natural)	
Mantenga contacto visual con el usuario	

 <div>Ministerio de Salud Pública Coordinación Zona 3 - SALUD</div>	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	112-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				
SERVICIO DE EMERGENCIA				

<p><i>Trate al usuario por su apellido</i></p>	
<p><i>Escuche con atención todo lo que el usuario tenga que decir</i></p>	
<p><i>Hable con claridad</i></p>	
<p><i>Sea paciente.</i></p>	
<p><i>Brinde una atención ágil y oportuna</i></p>	

	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				113-120
SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

*Plantee todas las **alternativas** y soluciones posibles a los requerimientos del usuario*



***Pregunte** al usuario si su necesidad ha sido satisfecha*





*Cuando no sea posible satisfacer la necesidad del usuario, saber decir **NO de la mejor manera posible**, es importante.*



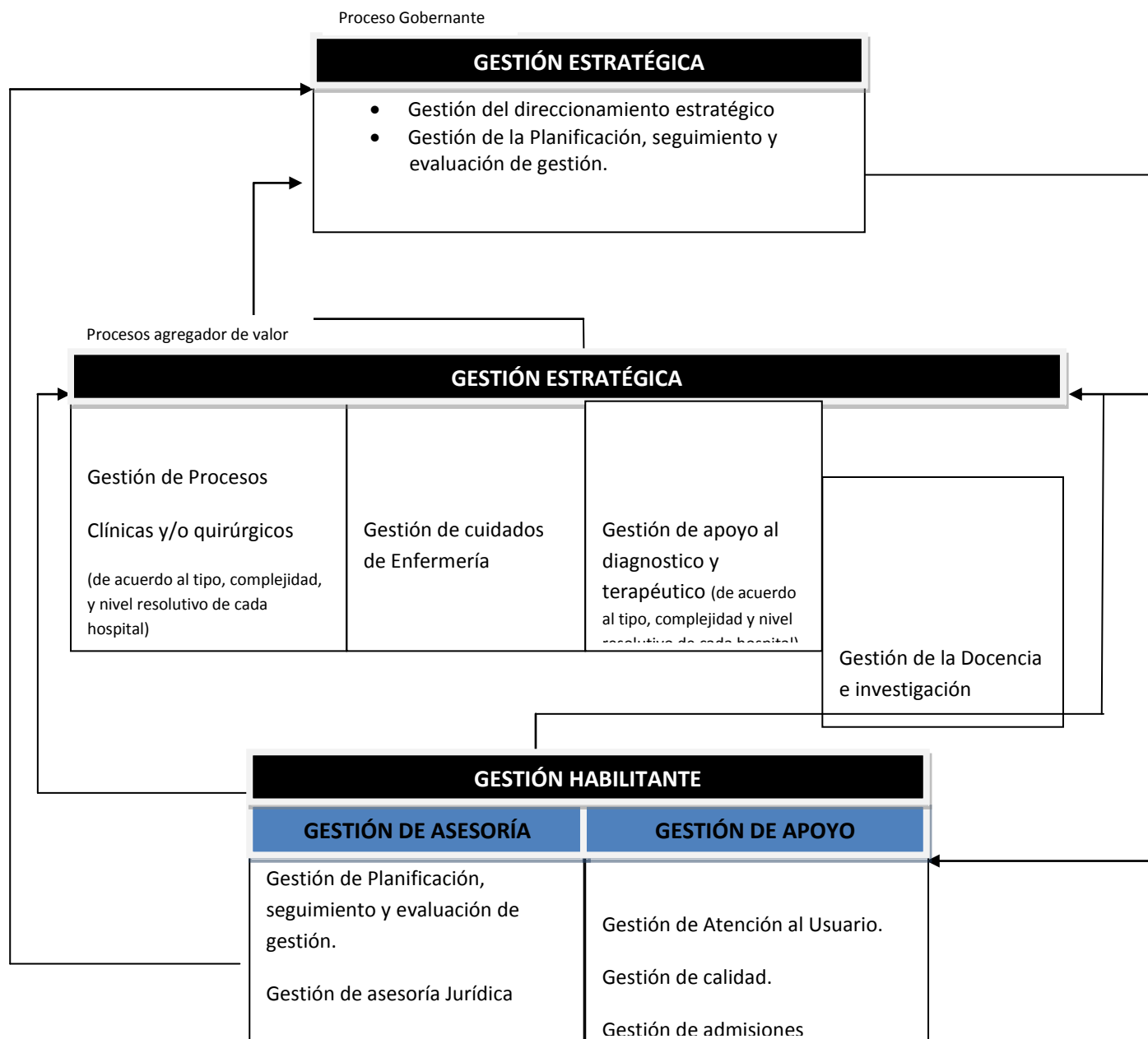
***Despídase cordialmente** del usuario.*





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		
HOSPITAL PROVINCIAL PUYO				114-120
SERVICIO DE EMERGENCIA				

ANEXO 2

MAPA DE PROCESOS





	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	115-120

ANEXO 3

EQUIPOS BASICOS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA



DESCRIPCIÓN DEL BIEN	CANTIDAD
INFORMACION Y ADMISION	
Silla giratoria regulable	2
Mesa control	1
Armario estantería cerrado	1
Papelería de oficina	2
Teléfono	2
SALA DE ESPRA CON BATERIA SANITARIA	
Bancada 3 plazas	10
Papelera oficina	4
TRIAGE	
Mesa despacho	2
Silla giratoria regulable	2
Silla confidente	4
Vitrina con puertas	4
Armario estantería cerrado	2
Teléfono	2
Papelera oficina	2
Camilla de transporte radiotransparente	2
Esfigmomanometro aneroide de pared	2
Estetoscopio biauricular	2



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 116-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		



Linterna lápiz	2
Luz frontal	2
Martillo de reflejos	2
Tijeras de hoja larga – 25 cm	2
Negatoscopio 2 cuerpos	2
Caudalímetro	2
Vacuómetro	2
Lámpara de exploración	2
Taburete con ruedas	2
Gradilla un escalón	2
Cubo residuos	2
Consultorios	
Camilla hidráulica de altura regulable	3
Mesa auxiliar con 3 bandejas y 2 cajones	3
Lavamanos	3
Esfigmomanometro adultos en estuche	3
Martillo de reflejos	3
Estetoscopio biauricular	3
Negatoscopio 2 cuerpos	3
Caudalímetro	3
Aspirador de vacío portátil	3
Carro de curas	3
Lámpara de exploración	3



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 117-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		



Pie gotero	3
Set de diagnóstico de pared para adultos y pediátrico	3
Cubo residuos	3
Vitrina con puertas	3
Taburete con ruedas	3
Gradilla un escalón	3
EXAMEN Y EVALUACIÓN	
Camilla hidráulica de altura regulable	1
Mesa auxiliar con 3 bandejas y 2 cajones	1
Lavamanos	
Esfigmomanometro aneroide de pared	
Martillo de reflejos	
Estetoscopio biauricular	
Caudalímetro	
Aspirador de vacio portátil	
Carro de curas	
Lámpara de exploración	1
Negatoscopio 2 cuerpos	1
Pie gotero	1
Resucitador manual, tipo ambu, para adultos	1
Set de diagnóstico de pared para adultos y pediátrico	1
Cubo residuos	1



	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015	
			PÁGINA	118-120

Vitrina con puertas	1
Taburete con ruedas	1
Gradilla un escalón	1
CIRUGÍA MENOR Y YESOS	
Aspirador con conexión a rail	1
Aspirador de vacío portátil	1
Carro de curas	1
Lámpara quirúrgica de 1 cúpula	1
Mesa auxiliar con 3 bandejas y 2 cajones	1



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			 119-120
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	
	SERVICIO DE EMERGENCIA	FECHA DE VIGENCIA		

Anexo 4



Art.- 7 Representaciones Graficas

Se definen las siguientes representaciones graficas:

CADENA DE VALOR

PROCESO GOBERNANTE
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DEL HOSPITAL
PROCESOS AGREGADORES DE VALOR
GESTIÓN ASISTENCIAL
PROCESOS CLÍNICOS Y/O QUIRÚRGICOS
CUIDADOS DE ENFERMERÍA
APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPÉUTICO
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN
PROCESOS HABILITANTES DE ASESORÍA
PLANIFICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIONES DE LA GESTIÓN
ASESORÍA JURÍDICA
COMUNICACIÓN
PROCESOS HABILITANTES DE APOYO



 HOSPITAL PROVINCIAL PUYO SERVICIO DE EMERGENCIA	MANUAL DE NORMAS TECNICAS ADMINISTRATIVAS			
	CÓDIGO	MNTADMEMR 001	PÁGINA	120-120
	FECHA DE VIGENCIA	9/02/2015		

ATENCIONAL USUARIO
CALIDAD
ADMISIONES
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES.

