
 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de ingreso, derivación y alta del Servicio de Urgencias	URG-A007			Hoja nº 1
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día 15	Mes 12	Año 2023	

PROCEDIMIENTO DE INGRESO, DERIVACIÓN Y ALTA DEL SERVICIO DE URGENCIAS GENERALES


Departamento de Salud Alicante-Hospital General Universitario Dr. Balmis



 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de ingreso, derivación y alta del Servicio de Urgencias	URG-A007			Hoja nº 2
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día 15	Mes 12	Año 2023	

ÍNDICE

- 1. OBJETIVO**
- 2. DEFINICIÓN FUNCIONAL DEL PROCESO**
- 3. LIMITE INICIAL Y FINAL DEL PROCESO**
- 4. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO**
- 5. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS**

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de ingreso, derivación y alta del Servicio de Urgencias	URG-A007			Hoja nº 3
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día 15	Mes 12	Año 2023	

1. OBJETIVO

Asegurar que el paciente recibe la información necesaria para comprender las instrucciones a seguir y la correcta cumplimentación de la documentación que proceda, tanto por alta o por ingreso, para que sirva como soporte documental para la continuidad de cuidados entre los diferentes niveles asistenciales además de fuente de información para la gestión hospitalaria.

2. DEFINICIÓN FUNCIONAL DEL PROCESO

Conjunto de actividades que comprenden:

1. Evaluación de las necesidades del paciente según el resultado del proceso asistencial:
 - a. Curación o mejoría que permiten el alta a domicilio.
 - b. Mejoría que permite el alta a domicilio con control de la unidad de hospitalización a domicilio.
 - c. Ingreso hospitalario.
 - d. Traslado a otro centro.
 - e. Fallecimiento.
2. Cumplimentación de un informe de Alta de urgencias con un mínimo básico de datos.
3. Cumplimentar solicitudes y documentación necesarias.
4. Entrega a los destinatarios del proceso las instrucciones verbales y los informes escritos pertinentes.
5. Puesta en marcha de los mecanismos que garanticen la ubicación definitiva del paciente


3. LIMITE INICIAL Y FINAL DEL PROCESO

- **Limite inicial:** Valoración del resultado del proceso asistencial.
- **Limite final:** Salida del paciente del servicio de urgencias.

4. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO

Relación de actividades:

1. Decisión y gestión de alta a domicilio del paciente.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de ingreso, derivación y alta del Servicio de Urgencias	URG-A007			Hoja nº 4
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día 15	Mes 12	Año 2023	

2. Decisión y gestión de alta a domicilio del paciente con unidad de hospitalización a domicilio.
3. Decisión y gestión del ingreso del paciente.
4. Decisión y traslado a otro centro.
5. Fallecimiento y gestión de documentación del proceso asistencial.

1. **Decisión y gestión de alta a domicilio del paciente**

Valorar la situación clínica del paciente y su situación basal para tomar la decisión de alta desde urgencias con destino al domicilio.

Propósito:

- Valorar la situación clínica del paciente para realizar el alta en caso de mejoría y/o fin de la atención.
- Conjunto de actividades destinadas a dejar al paciente en condiciones de trasladarse a su domicilio.
- Gestión administrativa del alta.

Responsables:

- Médico de urgencias responsable del paciente.
- Enfermería de urgencias.
- TCAE.
- Administrativo de urgencias.
- Celador de urgencias.
- Otros especialistas que requiera la situación clínica del paciente.


Descripción de tareas:

Médico de urgencias

- Evalúa el resultado de las pruebas complementarias solicitadas en el servicio de urgencias y el estado clínico del paciente.
- Decide el alta hospitalaria.
- Comunica su decisión al paciente y familiares.
- Valora la necesidad de ambulancia y, en caso afirmativo, realiza la solicitud.
- Comunica la decisión de alta a enfermería.
- Realiza el informe clínico y lo entrega al paciente o familiares explicando las recomendaciones.

Enfermería de urgencias

- Recibe la orden verbal del médico del alta hospitalaria.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de ingreso, derivación y alta del Servicio de Urgencias	URG-A007			Hoja nº 5
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día 15	Mes 12	Año 2023	

- Comprueba que el informe ha sido entregado al paciente y/o familiar y se les ha explicado las instrucciones a seguir.
- Explica al paciente que le va a retirar la vía periférica, si es necesario
- Refleja en el sistema el alta del paciente.
- Comprueba, si necesita ambulancia, que está solicitada.
- Comunica al auxiliar de enfermería que puede proceder a sus tareas.

Auxiliar de enfermería

- Recibe la orden verbal de enfermería del alta hospitalaria.
- Ayuda al paciente (si es dependiente) a vestirse y prepararse para el alta.
- Avisa al celador para el traslado con el medio adecuado según las necesidades.
- Saca toda la documentación a admisión para ser archivado.
- Devolución de ítems personales a pacientes o acompañantes, si es necesario con la ayuda del servicio de seguridad o de atención al paciente.

Admisión de urgencias

- Archivar altas según protocolo y, en los casos necesarios, de la documentación médico-legal.
- Justificante de la atención.

Celador de urgencias

- Acompañamiento del paciente, si procede, a la salida del Servicio de Urgencias, con los medios adecuados para ello o apoyo al personal del transporte sanitario si es necesario.


Otros especialistas

- Recibe la hoja de interconsulta para valoración del paciente por parte de los médicos de urgencias.
- Realiza una evaluación diagnóstica del proceso además de revisar las pruebas complementarias solicitadas desde el servicio de urgencias.
- Contribuye a realizar un juicio diagnóstico definitivo y aconseja/decide el destino final del paciente con un plan terapéutico concreto, de acuerdo con el médico de urgencias.

2. Decisión y gestión de alta a domicilio del paciente con unidad de hospitalización a domicilio (UHD)

Valorar la situación clínica del paciente y su situación basal para tomar la decisión de alta desde urgencias con control por unidad de hospitalización a domicilio.

Propósito:

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de ingreso, derivación y alta del Servicio de Urgencias	URG-A007			Hoja nº 6
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día 15	Mes 12	Año 2023	

- Valorar la situación clínica del paciente para realizar el alta con control por la UHD.
- Conjunto de actividades destinadas a dejar al paciente en condiciones de trasladarse a su domicilio.
- Gestión administrativa del ingreso en la UHD.

Responsables:

- Médico de urgencias responsable del paciente.
- Enfermería de urgencias.
- TCAE.
- Administrativo de urgencias.
- Celador de urgencias.
- Otros especialistas que requiera la situación clínica del paciente.


Descripción de tareas:

Médico de urgencias

- Evalúa el resultado de las pruebas complementarias solicitadas en el servicio de urgencias y el estado clínico del paciente.
- Decide el alta, si la situación clínica y social del paciente lo permiten, con control por la UHD.
- Comunica su decisión al paciente y familiares.
- Valora la necesidad de ambulancia y, en caso afirmativo, realiza la solicitud.
- Comunica la decisión de alta con UHD a enfermería.
- Realiza el ingreso administrativo en la UHD.
- Confirma la dirección del paciente y los teléfonos de contacto
- Realiza el informe clínico y lo entrega al paciente o familiares explicando las recomendaciones.
- Realiza copia de la hoja de consulta/ingreso en UHD y la deja junto con una copia del informe en el casillero de UHD.

Enfermería de urgencias

- Recibe la orden verbal del médico del alta hospitalaria con UHD.
- Comprueba que el informe ha sido entregado al paciente y/o familiar y se les ha explicado las instrucciones a seguir.
- Si es necesario, le explica al paciente que le va a mantener la vía periférica y realiza la protección de esta.
- Comprueba, si necesita ambulancia, que está solicitada.
- Comunica a la TCAE que puede proceder a sus tareas.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de ingreso, derivación y alta del Servicio de Urgencias	URG-A007			Hoja nº 7
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día 15	Mes 12	Año 2023	

- Refleja en el sistema el alta del paciente.

TCAE

- Recibe la orden verbal de enfermería del alta hospitalaria con UHD.
- Ayuda al paciente (si es dependiente) a vestirse y prepararse para el alta.
- Avisa al celador para el traslado con el medio adecuado según las necesidades.
- Saca toda la documentación a admisión para ser archivado.
- Devolución de ítems personales a pacientes o acompañantes, si es necesario con la ayuda del servicio de seguridad o de atención al paciente.

Admisión de urgencias

- Archivar altas según protocolo y, en los casos necesarios, de la documentación médico-legal.
- Justificante de la atención si es necesario.

Celador de urgencias

- Apoyo al personal del transporte sanitario si es necesario.

Otros especialistas

- Recibe la hoja de interconsulta para valoración del paciente por parte de los médicos de urgencias.
- Realiza una evaluación diagnóstica del proceso además de revisar las pruebas complementarias solicitadas desde el servicio de urgencias.
- Contribuye a realizar un juicio diagnóstico definitivo y aconseja/decide el destino final del paciente con un plan terapéutico concreto, de acuerdo con el médico de urgencias.

3. Decisión y gestión del ingreso del paciente


Valorar la situación clínica del paciente y su situación basal para tomar la decisión de ingreso hospitalario (hospitalización convencional, unidad de observación, unidad de críticos).

Propósito:

- Valorar la situación clínica del paciente para realizar el ingreso hospitalario.
- Conjunto de actividades destinadas a dejar al paciente en condiciones para el ingreso hospitalario.
- Gestión administrativa del ingreso hospitalario

Responsable:

- Médico de urgencias/Médico especialista responsable del ingreso.
- Enfermería de urgencias.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de ingreso, derivación y alta del Servicio de Urgencias	URG-A007			Hoja nº 8
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día 15	Mes 12	Año 2023	

- TCAE.
- Servicio de admisión.
- Celador de urgencias.

Descripción de tareas:

Médico de urgencias/médico especialista responsable del ingreso.

- Tomar la decisión de ingreso hospitalario.
- Cumplimentar la historia clínica.
- Realizar el ingreso.
- Rellenar peticiones de pruebas complementaria para planta, si precisa.
- Realizar el tratamiento de cara al ingreso (PRISMA).
- Firmar la orden de ingreso.
- Informar al paciente y/o familiares del ingreso.
- Comunicar a enfermería la orden de ingreso.
- Acompañará a los ingresos que sea necesario a su destino definitivo

Enfermería de urgencias.


- Solicita, telefónicamente, cama para el paciente llamando a admisión general (8.00 a 22:00h de lunes a viernes o a la supervisora general en el resto de los horarios).
- Revisa y adjunta en la historia clínica toda la documentación del paciente realizada en urgencias. Entregará al celador, en mano, dicha documentación en el momento de su traslado a planta.
- Indica al celador el medio de transporte adecuado para el traslado: silla de ruedas o cama.
- Comunica a la TCAE el ingreso para que proceda a la preparación del paciente.
- Acompañará a los ingresos que sea necesario a su destino definitivo.

TCAE

- Traslada la orden de ingreso a admisión.
- Revisa si el paciente está en condiciones para el traslado (aseo personal, pañal, pijama). Si el paciente se traslada a quirófano lo vestirá adecuadamente.
- Comunicar al celador la disponibilidad del paciente para su traslado.

Admisión general y admisión de urgencias

- Asignación de cama.
- Confirmación de ingreso en planta y disponibilidad de la habitación asignada.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de ingreso, derivación y alta del Servicio de Urgencias	URG-A007			Hoja nº 9
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día 15	Mes 12	Año 2023	

- Elaboración de documentación para ingreso: Etiquetas identificativas, carpeta de ingreso con habitación asignada

Celador de urgencias.

- Es avisado por enfermería/auxiliar de enfermería, cuando el paciente ha sido revisado, para proceder a su traslado a hospitalización.
- Recoge la carpeta de ingreso hospitalario.
- Informa al paciente y a los familiares que se va a realizar el ingreso.
- A su llegada a planta, informa a enfermería de planta del ingreso y entrega en mano la documentación facilitada en urgencias.
- Traslada al paciente a la habitación asignada.
- Recoge todo el material utilizado en el traslado, incluida la cama, y lo devuelve al servicio de urgencias.

4. Decisión y traslado a otro centro

Valorar la situación clínica del paciente y su situación basal para tomar la decisión de traslado a otro centro sanitario para ingreso o para valoración por un especialista no disponible en nuestro centro.

Propósito:

- Valorar la situación clínica del paciente y la necesidad de ingreso o valoración por un especialista de otro centro sanitario.
- Conjunto de actividades destinadas a dejar al paciente en condiciones para el traslado.
- Gestión administrativa del traslado.


Responsable:

- Médico de urgencias/Médico especialista responsable del ingreso.
- Enfermería de urgencias.
- TCAE.
- Celador de urgencias.

Descripción de tareas:

Médico de urgencias/médico especialista responsable del ingreso.

- Tomar la decisión del traslado a otro centro sanitario.
- Informar al paciente y/o familiares de la conveniencia del traslado.
- Solicitud de traslado al centro de destino si es necesario.
- Realizar el informe de alta de nuestro centro con destino al alto otro centro sanitario.
- Gestión del transporte sanitario si es necesario.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de ingreso, derivación y alta del Servicio de Urgencias	URG-A007			Hoja nº 10
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día 15	Mes 12	Año 2023	

- Comunicar a enfermería el traslado del paciente.

Enfermería de urgencias.

- Solicita el transporte sanitario.
- Prepara la documentación del paciente en sobre cerrado.
- Revisa vías, oxigenoterapia y sondas si es necesario para el traslado.

TCAE

- Revisa si el paciente está en condiciones para el traslado (aseo personal, pañal, pijama).

Celador de urgencias.

- Da apoyo al personal del transporte sanitario si es necesario.

5. Fallecimiento y gestión de documentación del proceso asistencial

Confirmación de fallecimiento de paciente y gestión administrativa del proceso asistencial.

Propósito:

- Confirmación de fallecimiento del paciente.
- Conjunto de actividades destinadas a dejar al paciente en condiciones para el traslado al túmulo.
- Gestión administrativa del exitus y el proceso asistencial.


Responsable:

- Médico de urgencias.
- Enfermería de urgencias.
- TCAE.
- Jefe de turno de celadores/Celador de urgencias.

Descripción de tareas:

Médico de urgencias

- Confirma el fallecimiento del paciente.
- Informar a los familiares del fallecimiento.
- Solicita necropsia si es necesario con la conformidad de la familia.
- Avisa al forense de forma telefónica en caso de muerte sospechosa o con signos de violencia.
- Avisa telefónicamente al jefe de turno de celadores del fallecimiento de un paciente en urgencias.
- Firma el certificado de defunción.
- Realizar el informe de alta de la asistencia en urgencias con destino al alta: exitus.

 Hospital General Universitario Dr. Balmis	Procedimiento de ingreso, derivación y alta del Servicio de Urgencias	URG-A007			Hoja nº 11
		ÚLTIMA REVISIÓN V01			
Servicio Urgencias Hospital General Universitario Dr. Balmis	Servicio de urgencias	Día 15	Mes 12	Año 2023	

- Imprime una copia del informe y la deja en la carpeta del paciente.
- Informa a admisión de urgencias del exitus y la hora del mismo.

Enfermería de urgencias.

- Realiza ECG.
- Retira vías, oxigenoterapia y sondas.

TCAE

- Prepara al paciente y lo introduce en el sudario.

Jefe de turno de celadores/Celador de urgencias.

- Informa a la familia de los trámites administrativos necesario.
- Entrega el certificado de defunción al médico para que se cumplimente.
- Traslada al paciente al túmulo cuando se le indica.

5. ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO Y CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Elena Martínez Beloqui. Médico adjunto de urgencias	Begoña Espinosa Fernández. Médico adjunto de urgencias Inmaculada Jiménez Ruiz Médico adjunto de urgencias	Pere Llorens soriano . jefe del servicio de urgencias Rogelio Pastor Cesteros . Jefe de sección del servicio de urgencias
Fecha 20/12/2023	Fecha 20/12/2023	Fecha 20/12/2023

Este protocolo será revisado siempre que las circunstancias lo requieran y en especial, ante modificaciones sustanciales de los protocolos y/o procedimientos en la materia, dictados por las Autoridades Sanitarias.

La modificación del protocolo incluirá la comunicación a los responsables de las áreas/servicios y unidades afectados por el protocolo, así como a la totalidad de los profesionales del Servicio de Urgencias Generales.

Asimismo, se modificará con carácter inmediato en la intranet del Departamento, en caso necesario.

EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	PÁGINAS
V1	20/12/2023	Elaboración del documento	11
V2	XX/XX/20XX	Revisión del documento	