	<p>Protocolo de Atención y Entrega de Información del Servicio de Urgencia</p> <p>HOSPITAL DE CONSTITUCION</p>	<p>Nº RESOLUCION 1.293</p>	
		<p>FECHA 04-07-2022</p>	<p>Nº VERSION 5.0</p>

PROTOCOLO DE ATENCIÓN Y ENTREGA DE INFORMACION EN EL SERVICIO DE URGENCIA

RESUMEN:


El Trato Digno implica respetar los Derechos Humanos y, por tanto, no realizar acciones discriminatorias vinculadas a convicciones y decisiones personales, o a condiciones socioculturales, de género, étnicas, grupos etarios o de otro tipo. En el Título II, artículo 5° de la Ley 20.584 se señala “En su atención de salud, las personas tienen derecho a recibir un trato digno y respetuoso en todo momento y en cualquier circunstancia”. Además, debemos considerar que toda persona tiene derecho a que el prestador institucional le proporcione información suficiente, oportuna, veraz y comprensible, sea en forma visual, verbal o por escrito, respecto a la atención de salud.

Objetivo general

Entregar orientaciones sobre el proceso de atención a todos nuestros usuarios/as y/o familiares de forma oportuna, informando sobre el estado de salud y evolución de la enfermedad dentro del enfoque de derecho.

Desarrollo


1. Todo funcionario debe portar en un lugar visible su tarjeta de identificación. Debe presentarse al momento de otorgar la atención refiriendo su nombre, cargo y /o función que desempeña dentro de la Institución.
2. Todo usuario o representante legal tiene derecho a ser informado, en forma oportuna y comprensible, por parte del médico u otro profesional tratante, acerca de su estado de salud, de su posible diagnóstico, y de las alternativas de tratamiento disponibles para su recuperación, así como de los riesgos que ello pueda representar, pronóstico esperado y proceso previsible del postoperatorio cuando procediere, de acuerdo con su edad y condición personal y emocional. Información que a su vez es entregada como dato de atención de urgencia (DAU) una vez finalizada la atención, en donde se registran los procedimientos, tratamientos brindados y profesionales por los cuales esta se recibió.

	<p>Protocolo de Atención y Entrega de Información del Servicio de Urgencia</p> <p>HOSPITAL DE CONSTITUCION</p>	<p>Nº RESOLUCION 1.293</p>	
		<p>FECHA 04-07-2022</p>	<p>Nº VERSION 5.0</p>

3. Ante una solicitud, el funcionario debe entregar la información requerida por el usuario en caso de que corresponda. Si es necesario, el funcionario debe realizar las gestiones necesarias con su jefatura directa o con las personas que correspondan para la obtención y entrega adecuada de dicha información.
4. La imposibilidad de entregar la información no podrá, en ningún caso, dilatar o posponer la atención de salud de emergencia o urgencia.
5. Los familiares que esperan deben contar con una sala de espera adecuada, con sillas y espacios propicios para su estadía, permitiendo acceder a información permanente sobre el estado de salud del familiar que está siendo atendido en el servicio de urgencia.
6. El derecho de permanecer con un acompañante en el proceso de atención, es para todo paciente recién nacidos y hasta los 19 años, persona en proceso de parto o aborto, adultos mayores, personas con algún grado de discapacidad y aquellos casos en que el personal clínico médico o de enfermería lo estimen conveniente y no entorpezca el proceso de atención; puesto que, al ser este un servicio de emergencia este acompañamiento queda sujeto a las condiciones diarias de atención, todo según los protocolos establecidos.
7. En el caso de pacientes graves y pacientes que han fallecido, los familiares deben ser citados para entrega de información médica.

PROCESO DE ATENCIÓN DE URGENCIA

1. **Saludo:** El funcionario saluda, da su nombre y consulta el nombre del usuario, respetando la equidad de género y el derecho a una atención sin discriminación, otorgando un trato digno con enfoque de derecho. Ejemplo: Buenos días, soy María, ¿cuál es su nombre?
2. **Admisión.** Continuando con la atención, el usuario se inscribe para su atención en la zona de admisión, puede verse modificada dependiendo de los horarios o circunstancias del momento; pero siempre se encontrará señalizada y de fácil acceso para el usuario.
3. **Selector de demanda.** Luego de su admisión sigue la etapa de selector de demanda:

	<p style="text-align: center;">Protocolo de Atención y Entrega de Información del Servicio de Urgencia</p> <p style="text-align: center;">HOSPITAL DE CONSTITUCION</p>	<p>Nº RESOLUCION 1.293</p>	
		<p>FECHA 04-07-2022</p>	<p>Nº VERSION 5.0</p>

- a. Primera etapa de contacto con el personal clínico llama al usuario/a por su nombre. Usuario/a señala su motivo de consulta y se categorizará acorde a su emergencia o urgencia.
 - b. Segunda etapa del proceso en donde se le hace entrega al usuario y/o familiar, información sobre su categorización y con esto tiempo promedio de espera para su atención.
4. **Atención**, el paciente es llamado por su nombre, se designa box de atención, médico de turno inicia la atención, evalúa y puede indicar algún procedimiento. A su vez, se orienta al usuario y se otorga información al paciente, tutor o acompañante.
5. **Fin de la atención**. Cuando finaliza el proceso de atención de urgencia, tanto el médico, como cualquier otro funcionario/a clínico del servicio que colabora en este proceso, refuerza y educa indicaciones establecidas por el médico tratante, entregando copia del Dato de Atención de Urgencia (DAU). Se orienta y se resuelven todas las solicitudes en temas de información al usuario o familiar, informando si corresponde alta a domicilio, trasladado a otro centro de salud o ingresa a un servicio clínico del Hospital de Constitución.

Importante es considerar que durante la entrevista que se establecerá entre los familiares y el médico y/o la enfermera de turno, se entregará información pertinente al estado del paciente, su evolución y los pasos a seguir en el servicio de urgencia, siempre, permitiendo la posibilidad a los familiares de plantear las consultas que crean pertinentes.